

استخدام تكنولوجيايات الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة

الاقتصادية الخاصة

دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الكترونيكس - برج بوعريبرج -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: وسائل الاعلام والمجتمع

إشراف الدكتور:

د. العربي بوعمامة

إعداد الباحث:

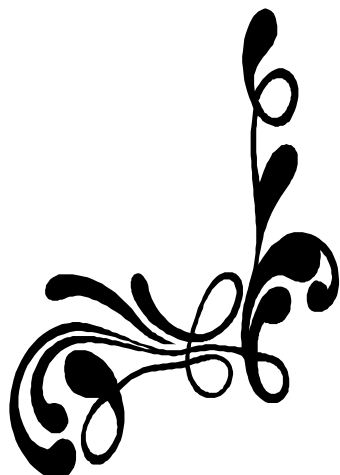
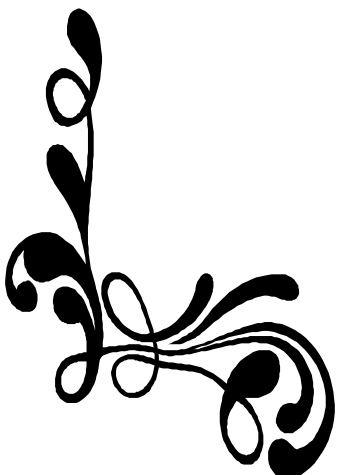
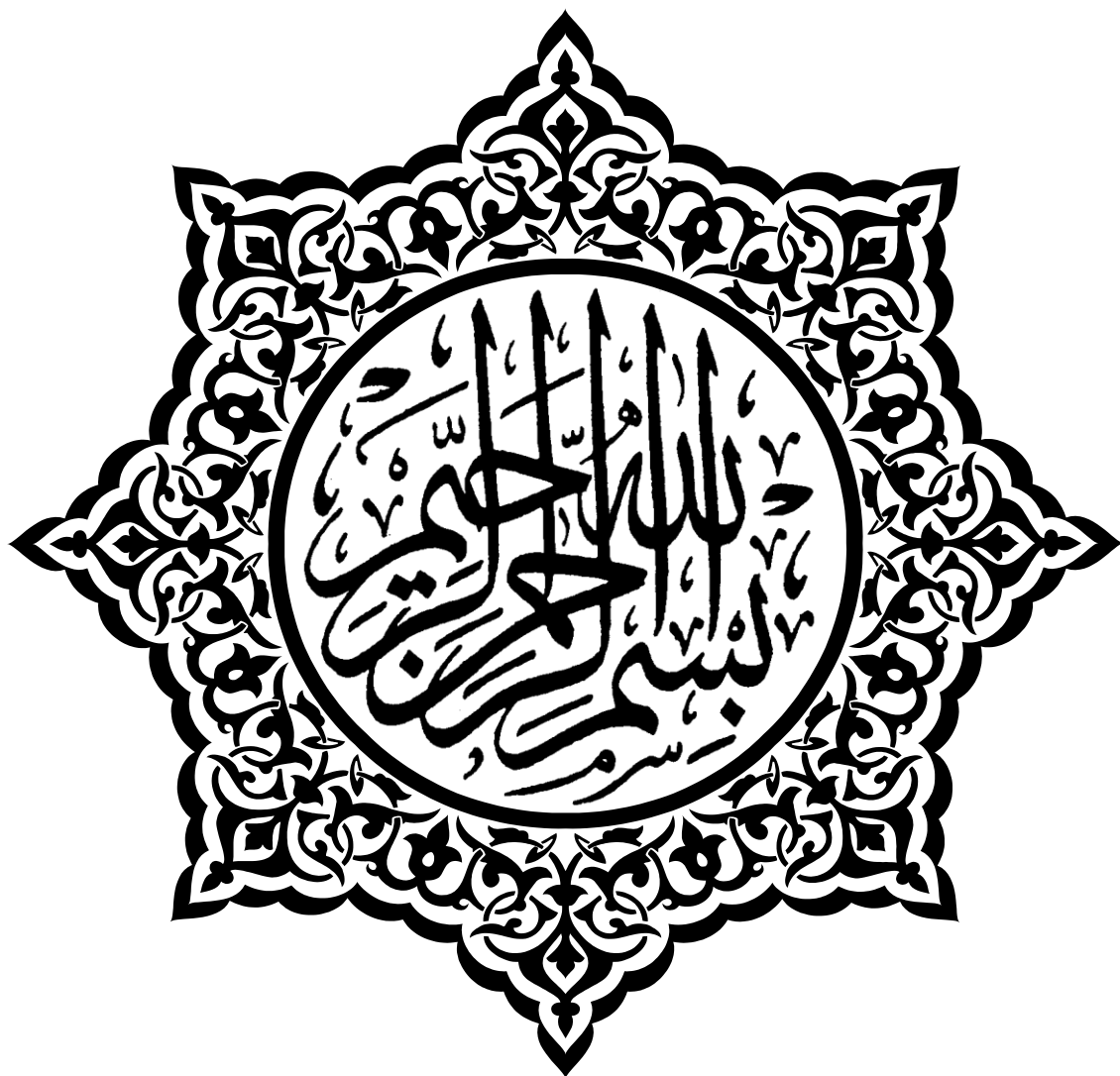
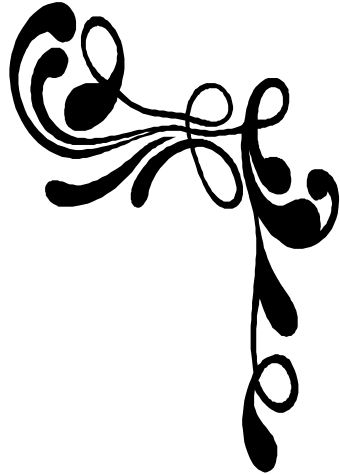
دبدوش الهاشمي

لجنة المناقشة:

- د. مالفى عبد القادر أستاذ محاضر "أ" (جامعة مستغانم).....رئيسا
د. العربي بوعمامة أستاذ محاضر "أ" (جامعة مستغانم)..... مؤطرا و مقرا
د. زرهوني فايزة أستاذة محاضرة "أ" (جامعة مستغانم).....مناقشا
د. غزال عبد الرزاق أستاذ محاضر "أ" (جامعة مسيلة)..... مناقشا
د. عدة بوجلال أستاذ محاضر "أ" (جامعة وهران).....مناقشا

السنة الجامعية

2017/2016



دعاء

اللهم إذا أعطيتني نجاحا فلا تفقدني تواضعا وإذا أعطيتني تواضعا فلا تفقدني اعتزا

بكرامتي واجعلي من الذين إذا أعطوا شكروا وإذا أودوا صبروا وإذا أذنبوا استغفروا

اللهم لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا فشلت وذكّرني دائما بان الفشل

طريق النجاح فاعني

يا رب إني أتوكل عليك

اللهم علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة وان حب الانتقام هو أول مراتب الضعف

اللهم إذا أسأت إلى الناس أعطني شجاعة الاعتذار وإذا أساء لي الناس أعطني شجاعة العفو

أمين يا رب العالمين

إهداء

في هذه اللحظة من حياتي التي يتوقف فيها القطار الذي يحمل إكليل التتويج بنجاحي أقف بل أتوقف لأبحث عن أصل النجاح عن جنود الخفاء الذين يدفعونني إلى الأمام الحمد لله الذي أعانني بالعلم وزينني بالحلم وأكرمني بالتقوى واحملي بالعافية أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى من أنارت في قلبي حب العلم أمي أمي أدام الله لها الصحة و العافية.

إلى أبي الغالي أطل الله في عمره.

إلى كل الأخوة والأخوات وأفراد العائلة كبيرا وصغيرا

إلى كل عائلة "ديدوش" أينما كانوا في كل أقطار المعمورة

إلى كل الذين رافقوني ولم يبخلوا علينا بأي شيء وكانوا لنا سندا في مختلف مراحل الحياة.

إلى روح "أسامة خيتاتي" و"محمد عيساوي" و"حمزة زنزان" الذين فارقونا وغادروا إلى بارئهم رحمة

الله عليهم وأسكنهم فسيح جنانه.

إلى روح "رشيدة دبدوش" التي فارقتنا في سن الزهور وتركت فراغا رهيبا في العائلة

إلى كل الأصدقاء والصديقات والزملاء في الدراسة والعمل

إلى كل من نطق بكلمة التوحيد لسانه وصدقها قلبه.

إلى كل من صلى على خير البرية محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة نجاحي.

تشكرات

اللهم أنت ولي الحمد فلك الحمد الذي تراه يقادر قدرك ويوازن نعمك ويكافئ منك فإني لا أحصي ثناء عليك كما أثنيت على نفسك فلك الحمد والشكر يا رب.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي المشرف "العربي بوعمامة" الذي لم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته القيمة.

إلى الأستاذ الدكتور غزال عبد القادر من جامعة المسيلة الذي لم يبخل علي بنصائحه القيمة

إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال بكل من جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، وجامعة محمد بوضياف المسيلة.

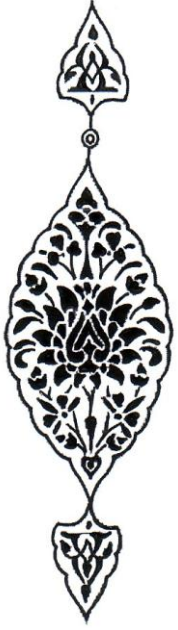
إلى كل أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة

إلى كل الأساتذة الذين سهروا على إنارة دربي العلم إلي من المستوى الابتدائي إلى المستوى الجامعي وما بعد التدرج.

ألف تحية وشكر لكل سكان ولاية مستغانم ولايتنا الثانية الذين لم يبخلوا علينا بأي شيء وفي الأخير لا أنس أن أشكر كل من ساهم في دعم وإنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

ألف تحية وتقدير إلى كل سكان ولاية برج بوعرييج ولاية المسيلة وولاية سطيف وولاية بجاية.

فلا تسئ





فهرس المحتويات	
	إهداء
	شكر
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص
أ	مقدمة
الجانب المنهجي	
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
07	أولاً/ إشكالية الدراسة
12	ثانياً/ فرضيات الدراسة
13	ثالثاً/ أسباب اختيار موضوع الدراسة
14	رابعاً/ أهمية الدراسة
15	خامساً/ أهداف الدراسة
16	سادساً/ تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
21	سابعاً/ المقاربات النظرية للدراسة
30	ثامناً/ الدراسات السابقة والمشابهة
46	تاسعاً/ مجالاً الدراسة
48	عاشراً/ منهج الدراسة
50	حادي عشر/ مجتمع البحث والعينة
52	ثاني عشر/ أدوات جمع البيانات
54	ثالث عشر/ تطبيق اختبار الصدق والثبات
56	رابع عشر/ أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات
الجانب النظري	
الفصل الثاني : تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	
60	مدخل
61	أولاً/ نشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.



61	1- تحديد مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
67	2- تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
70	3- خصائص ومميزات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
74	4- آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
81	ثانيا/ الحاسب الآلي ومختلف الشبكات الاتصالية والمواقع الالكترونية.
81	1- الحاسوب.
86	2- شبكة الانترنت.
95	3- شبكة الانترنت.
98	4- شبكة الإكسترانت.
103	5- البريد الالكتروني.
106	6- موقع التواصل الاجتماعي - الفيسبوك -.
112	خلاصة
الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	
114	تقديم
114	أولا/ تقديم شامل لمؤسسة كوندور الكترونيكس.
114	1- نشأة مؤسسة كوندور
116	2- المراحل التي مرت بها مؤسسة كوندور
119	3- التعريف بمؤسسة كوندور
121	4- مهام مؤسسة كوندور
123	5- أهمية مؤسسة كوندور
124	ثانيا/ الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الكترونيكس.
124	1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
126	2- دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
129	ثالثا/ مؤسسة كوندور وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
129	1- جهاز الحاسوب واستخداماته في مؤسسة كوندور.
131	2- الانترنت والانترنت والاكسترانت واستخداماتهم في مؤسسة كوندور.
134	3- البريد الالكتروني واستخداماته في مؤسسة كوندور.
135	4- الفيسبوك واستخداماته في مؤسسة كوندور.



137	رابعاً/ مؤسسة كوندور والاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة.
137	1- تجربة مؤسسة كوندور في الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
139	2- عوامل نجاح تجربة مؤسسة كوندور في مجال تبني التكنولوجيا.
142	3- أهمية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة.
144	4- أهداف مؤسسة كوندور أفاقها المستقبلية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
146	5- مميزات منتجات مؤسسة كوندور الكترونيكس .
149	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: تحليل البيانات على ضوء الفرضيات	
153	أولاً/ تفرغ وتحليل البيانات على ضوء الفرضيات
245	ثانياً/ النتائج العامة للدراسة على ضوء الفرضيات
254	ثالثاً/ التوصيات والمقترحات
257	خاتمة
260	قائمة المراجع
ملاحق الدراسة	



- فهرس الجداول -

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المصالح التي يعملون بها بمؤسسة كوندور	51
02	توزيع المبحوثين حسب الجنس بمؤسسة كوندور	153
03	توزيع المبحوثين حسب السن بمؤسسة كوندور	155
04	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي بمؤسسة كوندور	157
05	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية بمؤسسة كوندور	158
06	توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشغلونه بالمؤسسة محل الدراسة	160
07	درجات استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور	162
08	يبين اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون، إعلام الكتروني-جديد-) أم لا بمؤسسة كوندور	162
09	يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة	163
10	يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل بمؤسسة كوندور	164
11	مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل بمؤسسة كوندور	166
12	درجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب بمؤسسة كوندور	167
13	مجالات استخدام جهاز الحاسوب بمؤسسة كوندور	162
14	مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي بمؤسسة كوندور	169
15	أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي - في حالة الإيجاب - بمؤسسة كوندور	170
16	مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل بمؤسسة كوندور	171
17	مجالات استخدام شبكة الانترنت - في حالة الإيجاب - بمؤسسة كوندور	172
18	أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت - في حالة السلب - بمؤسسة كوندور	174
19	مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل بمؤسسة كوندور	175
20	مجالات استخدام شبكة الانترنت - في حالة الإيجاب - بمؤسسة كوندور	176



178	أسباب عدم استخدام شبكة الإنترنت - في حالة السلب - بمؤسسة كوندور	21
179	مدى استخدام المبحوثين لشبكة الإكسترانت بمؤسسة كوندور	22
180	مجالات استخدام شبكة الإكسترانت - في حالة الإيجاب - بمؤسسة كوندور	23
181	أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترانت - في حالة السلب - بمؤسسة كوندور	24
182	يوضح مدى استخدام البريد الالكتروني في مؤسسة كوندور	25
183	مجالات استخدام البريد الالكتروني - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور	26
184	أسباب عدم استخدام البريد الالكتروني - في حالة السلب - في مؤسسة كوندور	27
185	يوضح مدى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي - الفيسبوك - في مؤسسة كوندور	28
186	مجالات استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور	29
188	أسباب عدم استخدام موقع الفيسبوك - في حالة السلب - في مؤسسة كوندور الالكترونيكس	30
189	ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة كوندور	31
190	طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور	32
191	ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا في مؤسسة كوندور	33
192	مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور - في حالة الإيجاب -	34
193	ا ضمان أو عدم ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة	35
194	يوضح طرق التدريب - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور	36
195	درجة تحكم المستفيدين من التدريب في استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة بعد التدريب في مؤسسة كوندور	37



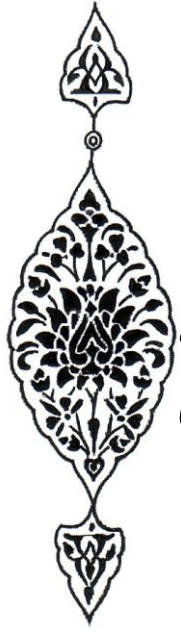
197	بين ترتيب استخدام كل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور	38
199	الفروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير الجنس	39
201	الفروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير السن	40
204	الفروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير المستوى التعليمي	41
207	يبين فروق استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير المنصب	42
210	رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل في مؤسسة كوندور	43
211	أنماط التغيير التي أحدثتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترولنيكس	44
212	رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل مؤسسة كوندور	45
213	مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور	46
214	رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور	47
215	مظاهر تفعيل الاتصال الخارجي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور - في حالة الإيجاب -	48
217	آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية في مؤسسة كوندور الكترولنيكس	49
218	مظاهر تحسين الإنتاجية التي أتاحتها تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور	50
219	آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمحيط العمل	51



	في مؤسسة كوندور الكترولنيكس	
220	مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور الكترولنيكس	52
222	آراء المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترولنيكس حول ما إذا كانت لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة سلبيات	53
223	يوضح نوع السلبيات - في حالة الإيجاب -	54
225	العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغير في شكل العمل بمؤسسة كوندور	55
228	العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور	56
233	العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور	57
237	العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور	58
241	العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور	59
245	خاص بالفرضية الأولى	60
247	خاص بالفرضية الثانية والثالثة والرابعة والخامسة	61
250	خاص بالفرضية السادسة والسابعة والثامنة والتاسعة والعاشر	62

- فهرس الأشكال -

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أثار تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على المؤسسة	80
02	الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الكترولنيكس	125
03	توزيع المبحوثين حسب الجنس بمؤسسة كوندور	154
04	توزيع المبحوثين حسب العمر بمؤسسة كوندور	155
05	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي بمؤسسة كوندور	157
06	توزيع اقدمية المبحوثين في العمل بمؤسسة كوندور	159



ملخص الدراسة



الأدوار الكثيرة والكبيرة التي باتت تلعبها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمنظمات والمجتمعات السياسية والاقتصادية والثقافية، حيث جعلتها تدخل في متطلبات البنية التحتية للعديد من المؤسسات (الأنساق المفتوحة)، التي تريد مسايرة ومواكبة التطورات الحديثة لاسيما منها المؤسسات الاقتصادية الخاصة التي أصبحت الشريان الحقيقي للاقتصاد الدول المتقدمة، وخاصة المؤسسات الخاصة في الأقطار العربية على العموم والدولة الجزائرية على وجه الخصوص، التي تدرك دور التجديد والحدثة وفعالية المبتكرات التكنولوجية ووسائطها في تغيير أنماط الاتصال وأشكال التسيير الكلاسيكي القديم الذي تستخدمه المؤسسات الاقتصادية الخاصة في الدول النامية.

التأقلم والتعايش مع المدخلات التكنولوجية الحديثة ووسائطها الجديدة حتمية لابد منها من اجل مسايرة التطورات الحاصلة في العالم الذي نعيشه، وقد كانت المؤسسات الغربية السبابة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها وتوظيفها في نشاطها، والمؤسسات الجزائرية على العموم ليست معزولة عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى شريان نشاطاتها اليومية في ظل عدة معطيات من بينها الانفجار المعرفي، الاقتصاد الرقمي، الإعلام الجديد ومختلف الوسائط والشبكات الاتصالية الحديثة، ومن هذا الاعتبار والمنطلق جاءت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذا التكنولوجيات في مؤسساتنا الوطنية، على نظرية انتشار الأفكار المستحدثة لافريت لروجر، والتأثير التكنولوجي -الحتمية التكنولوجية- لمارشال ماك لوهان ، وقد كان ذلك من خلال دراستنا الميدانية بمؤسسة كوندور بولاية برج بوعرييج .



وقد طرح الباحث الإشكال الرئيسي الآتي: ما واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس؟

وقد افترض الباحث عشر فرضيات كانت كالآتي:

الفرضية الأولى: هناك تبايناً في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة متمثلة في (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت وشبكة الإكسترانت، وشبكات التواصل الاجتماعي - الفيسبوك-)، البريد الالكتروني) من ناحية الترتيب.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغيير في شكل العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.



الفرضية السابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الثامنة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و تحسن الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية التاسعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية العشرة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

واختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة أسباب أهمها: أهمية الموضوع: الذي تتبع من أهمية اتصال المؤسسة وكذا دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيله وتحسينه، كما أن حداثة الموضوع تعد سببا رئيسيا في اختياره، هذه الحداثة تنطلق من جودة التكنولوجيات الإعلامية والاتصالية الحديثة ووسائطها المتطورة حيث تعد من أبرز المبتكرات في الوقت الراهن.

وأما منا في التعمق أكثر في الموضوع كانت أهداف دراستنا كالاتي:

دراسة الاتصال واستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وآثار هذا الاستخدام على الاتصال المؤسساتي وعلى مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الخاصة.

محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع، ويتمشى مع هذين الهدفين هدف عملي تلخص في التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا



التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية على وجه العموم ومنهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال على وجه الخصوص.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة الوصفية على منهج المسح وضمن منهج المسح استخدمنا "المسح التحليلي" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكمي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، قد فضلنا لأن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين العاملين في اغلب مكاتب ودوائر المؤسسة والمزودين بتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، والشبكات الاتصالية)، مستعينين في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما: المقابلة، والملاحظة في عين المكان وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته وكيفيته، وأيضا على المقابلة نصف المهيكلة، بهدف جمع المعلومات عن تاريخ المؤسسة نشاطاتها ومختلف المعلومات عن المؤسسة محل الدراسة، وكذا التكنولوجيات المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدتنا هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية "استمارة الاستبيان"، كما استخدمنا المقابلة المهيكلة والمقابلة الحرة -غير الرسمية- في مراحل متقدمة من الدراسة، للتعرف على بعض المعلومات التي توفرها هذه التقنية والتي أفادتنا كثيرا في عملية التحليل.

كما استعنا بأداة رئيسية، وهي استمارة الاستبيان، والتي قسمناها إلى ثلاث محاور أساسية:

المحور الأول: يضم بعض البيانات الشخصية، ويجب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة من خلال الفرضيات الستة الأولى والتي تخص التباين في استخدام مختلف التكنولوجيات وكذا الفروق في الاستخدام حسب البيانات الشخصية للمبحوثين، بينما يشمل المحور الثالث على آثار هذا الاستخدام على المؤسسة محل الدراسة من خلال الفرضية السابعة والثامن والتاسعة والعاشر للدراسة،



والت تربط علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور بمستوى أداء المؤسسة.

وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
الفرضية الأولى: خلصت الدراسة إلى أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الخمس في المؤسسة المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب Computer المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، في حيت احتل البريد الالكتروني المرتبة الثانية، بينما احتلت شبكة الانترنت Internet وشبكات التواصل الاجتماعي- الفيس بوك Facebook- معا المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام، واحتلت شبكة الإنترنت Intranet المرتبة الرابعة، فيما عادة المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت Extranet، من حيث الاستخدام داخل مؤسسة كوندور الكترونيكس.

الفرضية الثانية: لم تتحقق، حيث توصلت الدراسة إلى انه لا توجد فيروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس، حيث يمكن القول ان جنس المبحوث أو العامل بمؤسسة كوندور لا يثر على نسبة استخدامه للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

توصلت الدراسة إلى **تحقق الفرضية الثالثة والرابعة والخامسة** على التوالي، حيث توجد فروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر، والمستوى التعليمي، والمنصب، على التوالي.

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة محل الدراسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي من خلال التواصل بين العمال ومختلف الفروع والدوائر الإدارية للمؤسسة وكذا سهولة التواصل و الوصول إلى الزبون، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل، كما توصلت الدراسة إلى ان استخدام الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي الفيسبوك وجهاز الحاسوب وكذا البريد الالكتروني



ساهم بدرجة كبيرة في اتصال المؤسسة بشقيه الداخلي والخارجي وكذا سهل عملية الوصول إلى الجمهور، وكذا التعريف بالمؤسسة وسهولة الوصول إليها، وكذا عملية الإشهار والبيع والشراء ووصول الزبون إلى المؤسسة الاقتصادية الخاصة محل الدراسة "مؤسسة كوندور الكترونيكس"، حيث توصلت الدراسة إلى تحقق كل الفرضيات التي تنطوي تحت محور العلاقة والأثر، أو بالأحرى علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمستوى أداء المؤسسة من خلال مؤشرات التغير في نمط وشكل العمل، والاتصال الداخلي والخارجي وكذا إنتاجية العمل، ومحيط العمل بمؤسسة كوندور الكترونيكس.



Résumé

De nombreuses grandes et les rôles qui sont joués par la technologie moderne de communication dans la vie des individus et des organisations, des communautés politiques, économiques et culturelles, où fait son intervention dans l'infrastructure de nombreuses entreprises, les exigences de formats (ouverts), vous souhaitez conserver et se tenir au courant des développements récents, en particulier les institutions économiques spéciales qui sont devenues une véritable artère de l'économie les pays développés, en particulier les institutions privées dans les pays arabes en général et l'état de l'Algérie en particulier, qui reconnaît le rôle de l'innovation et de la modernité et de l'efficacité de l'innovation technologique et de ses arguments dans l'évolution des modes de communication et les formes de l'ancienne gestion classique utilisée par les institutions économiques spéciales dans les pays en développement.

Adapter et faire face aux apports technologiques modernes et de nouveaux ses arguments inéluctabilité qui doivent être respectés afin de suivre l'évolution du monde dans lequel nous vivons développements, a été institutions Casbah occidentales dans l'introduction de technologies modernes de communication,



utiliser et d'employer le terrain, et les institutions algériennes ne sont généralement pas isolés de cette évolution, qui est entré dans la technologie de communication moderne artère activités quotidiennes à la lumière de plusieurs données, y compris l'explosion des connaissances, l'économie numérique, les médias des médias et la connectivité réseau moderne nouveau et différent, et l'esprit et l'esprit de notre étude sont venus à plonger plus profondément dans la réalité de l'utilisation réelle de cette technologie dans nos institutions nationales, dans le contexte de la théorie des formats, y compris les formats ouverts et de la théorie la propagation des idées nouvelles, ainsi que la théorie de l'utilisation et la satisfaction, et il a été fait à travers l'institution d'étude sur le terrain province Condor Bordj Bou Arreridj.

Le chercheur a mis la confusion principale suit: Quelle est la réalité de l'utilisation effective de la technologie des médias et de communication modernes dans le Condor Électroniques Corporation?

Le chercheur a pris dix hypothèses étaient les suivantes:

La première hypothèse: Il y a une variation dans l'utilisation des technologies modernes de communication représentés dans le (ordinateur, intranet, l'extranet Internet et réseau, et les réseaux de communication socio-FACEBOOK, e-mail) en termes de l'ordre.



La deuxième hypothèse: Il existe des différences statistiquement significatives dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication moderne au Condor Électroniques Corporation en raison du sexe variable à 0,05 différences de niveau.

La troisième hypothèse: Il existe des différences statistiquement significatives dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication moderne aux différences Fondation Condor Électroniques en raison de l'âge variable au niveau de 0,05.

Quatrième hypothèse: Il est statistiquement significatif dans l'utilisation de la technologie des médias modernes et de la communication dans la Fondation Condor en raison du niveau d'éducation variable à 0,05 différences de niveau

Cinquième hypothèse: Il est statistiquement significatif dans l'utilisation des technologies de l'information et établissement de communication modernes différences condor en raison de la position variable au niveau de signification de 0,05.

Sixième hypothèse: Il existe des différences statistiquement significatives entre l'utilisation de la technologie des médias et de la communication moderne et le changement à l'œuvre dans le



Condor Électroniques Corporation forment une relation au niveau de signification de 0,05

hypothèse Septième: Il existe des différences statistiquement significatives entre l'utilisation de l'information et des technologies modernes de communication et une meilleure communication interne à la Fondation Condor Électroniques à la relation niveau de 0,05.

Huitième hypothèse: Il existe une relation statistiquement significative avec l'utilisation des médias et des technologies modernes de communication et une meilleure communication externe à la Fondation Condor Électroniques au niveau de 0,05.

hypothèse Neuvième: Il est statistiquement significatif dans l'utilisation des technologies modernes de l'information et de la communication et d'améliorer la productivité du travail dans la relation Condor Électroniques Corporation au niveau de 0,05.

Dix hypothèses: Il est statistiquement significatif dans l'utilisation de la technologie moderne pour informer et améliorer la communication et le travail à proximité de Condor Électroniques Corporation à la relation niveau de 0,05.

Il a été supposé chercheur trois hypothèses pour l'analyse et l'interprétation du principal dilemme posé plus tôt, était la première hypothèse traité des facteurs subjectifs des personnes interrogées,



l'impact sur la proportion de leur utilisation de la technologie de la communication moderne, et des facteurs subjectifs identifiés dans cette étude par: sexe, âge, niveau d'instruction, la position, l'expérience, l'attention le suivi et les médias (presse écrite, radio, télévision, nouveaux médias électroniques et interactifs), de tirer profit de la formation actuelle.

La seconde hypothèse est là variation dans l'utilisation des technologies modernes de communication, les cinq représentées dans le (ordinateur, intranet, Internet et Extranet, et les réseaux de communication socio facebook-) sur la disponibilité de ces moyens, de sorte que occupe l'ordinateur classé première utilisation d'une part, et occupe Réseau intranet deuxième place, tandis que la mise en réseau-Elvis sociale facebook – occupe la troisième place, tandis que le réseau Internet occupe la quatrième place, tandis que le cinquième et dernier lieu de retour de l'utilisation de-to-extranet main.

Et nous supposons que dans la dernière telle utilisation a contribué à l'amélioration de la performance de l'entreprise étudiée par trois principaux indicateurs testés sont: l'activation de la communication institutionnelle, à la fois interne et externe, pour améliorer la productivité et d'améliorer l'environnement de travail.



Le choix de ce sujet n'a pas été au hasard, mais le résultat de plusieurs raisons, notamment: importance du sujet: ce qui découle de l'importance de la connectivité de l'entreprise, ainsi que le rôle des technologies de communication modernes dans l'activation et l'amélioration, et le sujet récent est la principale raison du choix, cette modernité qui va de la technologie de communication moderne et ses arguments avancés où l'une des principales innovations du moment.

L'espoir de nous en plus le sujet en profondeur Les objectifs de notre étude sont les suivants:

- L'étude du contact réel et l'utilisation des technologies modernes de communication et les effets de cette utilisation pour relier la performance institutionnelle et privée entreprise économique.
- Essayer d'enrichir la recherche scientifique dans ce domaine, en particulier la nouveauté du sujet, et en ligne avec ces objectifs but pratique de résumer dans la pratique et se habituer à faire des recherches sur le terrain, ainsi que de contrôler l'application des procédures systématiques et techniques de recherche en sciences sociales dans la recherche générale et systématique en sciences de l'information et de la communication, en particulier, .

Pour atteindre ces objectifs que nous avons adoptées dans la conduite de cette étude descriptive sur la méthode d'enquête et



dans la méthode d'enquête a utilisé la "étude analytique" qui bénéficie analyse des résultats quantitatifs, où non seulement mais ajoute une interprétation quantitative, et en raison du nombre limité d'éléments de la communauté de recherche, ont préféré être le balayage qui englobe tout personnel des bureaux Villa Ib et institution Édouard et les fournisseurs de communication modernes ont étudié la technologie (ordinateur, la connectivité réseau), l'aide à la collecte d'informations écoles secondaires sont: interview, observation sur place afin de découvrir certains faits adverbés usage et des habitudes et de la qualité, ainsi que sur la correspondante demi-structurée, afin de recueillir informations sur l'histoire des activités de l'institution et diverses informations sur l'institution à l'étude, ainsi que les technologies utilisées et les utilisateurs individuels à elle, nous a aidé ces informations pour construire un outil de recherche de base "questionnaire", comme l'entrevue structurée, nous avons utilisé dans les stades avancés de l'étude, d'apprendre à connaître certaines des informations fournies par ce que technique, qui nous ont servi tant dans le processus d'analyse.

Comme nous avons utilisé un outil clé, un questionnaire, qui en trois thèmes principaux:



Le premier axe comprend des données personnelles, et répondre au deuxième axe sur l'étendue de l'utilisation des technologies modernes de l'information et de la communication dans le magasin de l'entreprise, tandis que le troisième axe comprend les effets de cette utilisation sur l'institution à l'étude.

Après la collecte et l'analyse des informations sur le terrain, nous avons atteint un certain nombre de résultats peuvent être résumés comme suit:

- L'étude a révélé que les facteurs subjectifs des répondants affectent le taux d'utilisation de la technologie de la communication moderne dans l'institution économique spéciale en ce qui concerne le sexe, le niveau d'instruction, la position, tirer profit de la formation, ainsi que l'intérêt pour le suivi et les médias (presse écrite, radio, TV, et les médias et interactive " email ") et qu'il existe des différences dans l'utilisation des technologies de l'information et

Après la collecte et l'analyse des informations sur le terrain, nous avons atteint un certain nombre de résultats peuvent être résumés comme suit:

- L'étude a révélé que les facteurs subjectifs des répondants affectent le taux d'utilisation de la technologie de la communication moderne dans l'institution économique spéciale en ce qui concerne



le sexe, le niveau d'instruction, la position, tirer profit de la formation, ainsi que l'intérêt pour le suivi et les médias (presse écrite, radio, télévision et médias interactifs "électronique ») et qu'il existe des différences dans l'utilisation de l'information et des technologies modernes de communication au sein du Condor Électroniques Corporation attribués aux variables mentionnées plus haut au niveau de 0,05.

– L'étude a conclu qu'il existe une technologie de communication mixte largement utilisée moderne cinq dans l'institution étudiée de telle sorte que l'ordinateur ordinateur classé la première utilisation d'une main, tandis que l'Internet et les réseaux Internet pour communiquer occupées Face book socio – ensemble classé deuxième zone d'utilisation, et occupait le réseau Intranet de l'intranet au troisième rang , comme cela est habituellement le dernier endroit à Extranet Extranet, en termes d'utilisation au sein du Condor Électroniques Corporation.

– L'utilisation de la technologie de communication moderne a permis d'améliorer le niveau de performance de l'organisation à l'étude, ce qui contribue à activer la communication, à la fois interne et externe grâce à la communication entre les travailleurs et les différentes branches et les services administratifs de l'institution ainsi que la facilité de communication et d'accès au



client, ainsi que d'améliorer la productivité et la zone autour du travail, l'étude a révélé l'utilisation de l'Internet et les réseaux sociaux, Face book a grandement contribué à l'organisation des internes et externes, à la fois le contact ainsi que l'accès facile à processus public, ainsi que la définition de l'institution et la facilité de connexion à elle, ainsi que la publicité et le processus d'achat et la vente et l'accès des clients à l'institution économique spéciale à l'étude, "Condor Électroniques Corporation."



Summary:

The many and large roles played by modern communication technology in the lives of individuals, organizations, and political, economic and cultural communities have made it necessary for the infrastructure of many institutions (open formats), which want to keep abreast of modern developments, especially private economic institutions that have become the true artery of the economy. Developed countries, especially private institutions in Arab countries in general and the Algerian state in particular, which recognize the role of innovation, modernity and the effectiveness of technological innovations and their means in changing patterns of communication and forms To run the old classic used by special economic institutions in developing countries.

Adaptation and coexistence with modern technological inputs and new media are inevitable in order to keep abreast of developments in the world we live in. Modern Western institutions in the field of introduction, use and employment of modern communication technology and Algerian institutions in general have not been isolated from this development. The daily activities of the network are characterized by a number of factors, including the. knowledge explosion, the digital economy, the new media, various



media and modern communication networks. In the context of the theory of patterns, including open formats and the theory of propagation of ideas, as well as the theory of use and saturation. This was done through our field study at the Condor Foundation in Bordj Bou Arreridj.

The researcher presented the following main problem: What is the actual use of modern information and communication technology at the Condor Electronics?

The researcher hypothesized ten hypotheses were as follows:
The first hypothesis: There is a difference in the use of modern communications technologies (computer, intranet, internet, extranet, social networks, Facebook, e-mail) in order.

The second hypothesis: There are statistically significant differences in the use of modern information and communication technology in the institution of Condor Electronics due to the gender variable at the level of significance 0.05.

The third hypothesis: There are statistically significant differences in the use of modern information and communication technology in the institution of Condor Electronics due to the variable age at the level of significance 0.05.

The fourth hypothesis: There are statistically significant differences in the use of modern information and communication



technology in the Condor Foundation due to the variable of the educational level at the level of significance of 0.05

The fifth hypothesis: There are statistically significant differences in the use of modern information and communication technology in the institution of Condor due to the variable position at the level of significance 0.05.

The sixth hypothesis: There is a statistically significant relationship between the use of modern information technology and communication and change in the form of work at the Condor Electronics at 0.05 level

The Seventh Hypothesis: There is a statistically significant relationship between the use of modern information and communication technology and improved internal communication at the Condor Electronics Foundation at 0.05 level.

Hypothesis 8: There is a statistically significant relationship between the use of modern information and communication technology and improved external communication at the Condor Electronics at 0.05 level.

The Ninth Hypothesis: There is a statistically significant relationship in the use of modern information and communication technology and improving the productivity of the work at Condor Electronics at 0.05 level.



Hypothesis 10: There is a statistically significant relationship in the use of modern information and communication technology and improving the working environment at the Condor Electronics at 0.05 level.

The researcher hypothesized three hypotheses in order to analyze and explain the main problem presented previously. The first hypothesis dealt with the subjective factors of the respondents, the effect on the proportion of their use of modern communication technology. The subjective factors in this study were determined by gender, age, educational level, position, Follow-up of mass media (written journalism, radio, television, interactive new electronic media), taking advantage of the current training.

The second hypothesis is that there is a difference in the use of the five modern communication technologies (computer, intranet, internet, extranet, and social networks – Facebook), the availability of these means, so that the computer occupies the first place in terms of use, The second place is in the social networks – Facebook – the third place, while the Internet is ranked fourth, while the fifth and last place in terms of use to the network extranet.

In the end, we assumed that this χ^2 contributed to improving the performance of the studied institution through the testing of



three main indicators: the activation of institutional communication both internally and externally, improving productivity and improving the working environment.

And our choice of this subject was not random but because of several reasons, the most important: the importance of the subject: which stems from the importance of the connection of the institution as well as the role of modern communication technology in the activation and improvement, and the novelty of the subject is a major reason to choose, this novelty starts from the Jeddah modern communication technology and advanced media where it is one of the most prominent innovations for the time being.

And in the hope of us in more depth in the subject were the objectives of our study are as follows:

- Study the communication and actual use of modern communication technology and the effects of this use on institutional communication and the level of performance of the Special Economic Corporation.
- To attempt to enrich the scientific research in this field especially for the novelty of the subject, and in line with these two objectives is a practical goal that summarizes in the training and familiarity with the field research, as well as control the application of methodological procedures and research techniques in the social



sciences in general and research methodology in information science and communication in particular .

In order to achieve these goals, we adopted this descriptive study. We used the analytical survey to analyze the quantitative results. It does not merely quantify but adds quantitative interpretation. Due to the limited number of vocabulary in the research community, Employees working in most of the offices and departments of the institution and equipped with modern communication technology studied (computer, communication networks), using the collection of information with two tools: the interview, and the observation in place to reveal some facts as conditions of use and habits and manner, This information helped us to build the basic research tool "Questionnaire". We also used structured interviews in advanced stages of study, to learn some of the information provided by this technique which served us very much in the process of analysis.

We also used a key tool, the questionnaire, which we divided into three main axes.

The first axis includes some personal data . the second axis answers the extent of modern information and communication use in the institution . the third axis includes the effects of this use on institution in question .



After collecting the information field and analysis we have reached a number of results that we can summarize as follows:

The study found that the subjective factors of the respondents affect the proportion of their use of modern communication technology in the sense in terms of sex, educational level, position, benefit from training, as well as follow-up of mass-media (written journalism, radio; television and interactive media) and that there are differences in the use of modern information and communication technology within the Condor Electronics Corporation attributed to the previously mentioned variables at the 0.05 level of significance.

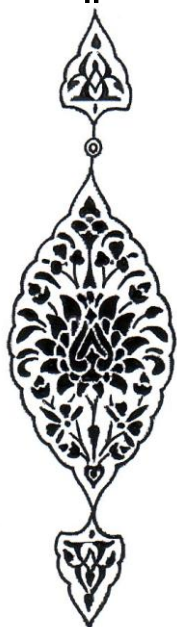
The study found that there is a disparate use of the five modern communication technologies in the studied institution, where the computer ranked first in terms of use while the intranet and the internet and social networks Facebook-Facebook together in second place in terms of use and occupied the intranet network ranked third, while EUSU Ily ranked last for the network extranet, in terms of use within the Condor Electronics Corporation.

The use of modern communication technology to improve the performance of the institution under study which contributed to the activation of communication both internal and external through communication between workers and various branches and



administrative departments of the institution as well as easy communication and access to the costume as well as improving productivity and the work environment , the use of the internet and social networks facebook contributed significantly to the connection of the institution both internal and external , as well as easy access to the public , as well as the definition of institution and the ease of access to it as well as the process of advertising , selling and buying and customer Access to the founders special economic zone Under study : condor electronics corporation.

مَقَامَاتُ





بعد ان أصبح العالم مجرد قرية واحدة كما وصفها "مارشال ماك لوهان" فقد أصبحنا نعيش في غرفة واحدة أو بناية واحدة محدودة المعالم أو - بالأحرى أصبحنا نعيش في جهاز واحد أو في موقع أو عالم افتراضي متلاحم ومتداخل فيما بينه، أو كما قال المفكر الفرنسي "تسالزت رايت" حيث يرى ان الأزمنة والأمكنة والحدود الجغرافية لم يعد لها أي اعتبار في ظل ما جاءت به وسائط الاتصال والإعلام الحديثة، من وسائل ووسائط وتقنيات أذهلت الإنسان، وجعلته حائرا في كيفية التعامل معها.

والكثير من الباحثين والكتاب يطلقون الاسم على عصرنا الحالي بعصر التكنولوجيا، ويعود ذلك إلى التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وتكنولوجيا الاتصال الحديثة أو ما يسمى ثورة الاتصالات - وانبثق عنه ما يسمى بالثورة التكنولوجية، وتكنولوجيا المعلومات، الاقتصاد الرقمي، العولمة، تكنولوجيا المعلومات، الإعلام الجديد، الإعلام الإلكتروني... الخ

ولقد أتاحت التكنولوجيا الحديثة ظهور خدمات متنوعة للإفراد والمجتمعات في مجال الاتصال ونقل المعلومات وسرعة الوصول إليها وتقليص التكاليف، ومن بين ابرز ملامح هذه التكنولوجيا ظهور الأقمار الصناعية، والحاسبات الالكترونية، والاتصال الكابلي والاتصالات الرقمية، والميكروويف، والألياف الضوئية، وظهور الشبكة العالمية الانترنت ومختلف شبكاتها ومواقعها وتطبيقاتها الافتراضية، والبريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي واللوحات الذكية، والهاتف المحمول والذي، والحاسوب المحمول، ومختلف الوسائط التكنولوجية المختلفة، ومما لاشك فيه ان هذه التكنولوجيا الحديثة أثرت ولازالت تؤثر الأفراد والمجتمعات والمنظمات والمؤسسات التعليمية والثقافية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية.



التبادل السريع للمعلومات بينها وبين الجمهور وبعضها مع البعض و أيضا خلقت هذه التكنولوجيات جوا جديدا من المنافسة بين هذه المؤسسات، سواء في الحصول على المعلومة، أو في سرعة نشرها وترويجها، أو تطوير أداء المؤسسة واتصالها سواء الاتصال الداخلي أو الخارجي، وتدور حركة التطور البشري اليوم بكل أبعادها ومحاورها الاقتصادية، والعلمية، والثقافية، والاجتماعية في إطار تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وارتباطها بتطور الاتصالات وعلوم الإدارة العلمية الحديثة، والاقتصاد الرقمي، والعولمة الاقتصادية، وجعلها تدور في ديناميكية وتغيير متسارعين ووجد تحديات كبيرة لكل المجتمعات ومنها مجتمعاتنا العربية على العموم والمجتمع الجزائري على وجه الخصوص، للانتقال بقوة ونجاح إلى معطيات العصر الحالي وتحدياته، وفي خضم هذه التحديات تفرض على كل المجتمعات والدول إعادة تحديث تكنولوجي وإداري شامل لبناء المجتمع ومؤسساته الاقتصادية، والإعلامية، والتعليمية والسياسية والثقافية على أسس تصلح لمواجهة تحديات القرن، وهذا هو الذي دفع الباحث للبحث في هذا المجال الحيوي والمهم ورغبة منه في إسهام في تطوير المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الخاصة بما يتوافق مع الثورة التكنولوجية الحديثة في الإعلام والاتصال، وهذه المؤسسات منذ نشأتها بصورتها الحالية شهدت تطورات ومنها التطور التقني، وتحديث أنظمة العمل، فهي أدخلت الحاسوب ومختلف الوسائط التكنولوجية والبرامج والتطبيقات في عمل المؤسسة الاقتصادية، وكذلك اشتركت في شبكة الانترنت ومختلف الشبكات، لتستفيد من هذه التقنية الحديثة في رفع مستوى الإنتاج وتحسين ظروف العمل الإداري والاقتصادي، وكذا الرفع من كفاءة العمل، وتطوير منظومة الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وسرعة الوصول إلى الزبون وسرعة تداول المعلومة والوصول إليها أو بالأحرى استخدام التكنولوجيا الحديثة فيما يخدم المؤسسة الاقتصادية وسياستها واستراتيجياتها وآفاقها المستقبلية.



وهذا ما حاول الباحث معرفته في هذه الدراسة عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الكترونيكس بولاية برج بوعريريج واثّر ذلك الاستخدام على مستوى أدائها الاتصالي والاقتصادي، ولتكون قادرة على المنافسة الاقتصادية والوقوف أمام المتغيرات والتطورات المتلاحقة في هذا المجال، ولعل دراسة واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الخاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال يتطلب بعض الأسس المنهجية التي تحتاجها أي دراسة علمية تخوض ميدانا بحثيا معيناً وانطلاقاً من ذلك وضع لباحث خمس فصول توزعت على النحو الآتي:

الفصل الأول وقد تناول فيه الباحث الإطار المنهجي للدراسة، وجاء فيه تناول مشكلة الدراسة وحدودها وتساؤلاتها، وفروض - الفرضيات - الدراسة وأهمية الدراسة وأهدافها، ومفاهيمها ومنهجها، والسابقة للدراسة.


والجانب النظري تناول فيه الباحث فصلين، **الفصل الثاني** كان بعنوان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، وجاء فيه نشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، و الحاسب الآلي ومختلف الشبكات الاتصالية والمواقع الالكترونية.

أما **الفصل الثالث** المعنون بمؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، كما شمل تقديم لمؤسسة كوندور الكترونيكس، والهيكّل التنظيمي لها، و مؤسسة كوندور وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، والاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة لمؤسسة كندور.

والجانب تطبيقي تناول فيه الباحث فصلين، **الفصل الرابع** تحت عنوان الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والذي تضمن مجالاً الدراسة، و منهج الدراسة، ومجتمع البحث والعينة، مروراً بأدوات جمع البيانات وتطبيق اختبار الصدق والثبات، وأسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات.



أما الفصل الخامس فقد تناول فيه الباحث تحليل البيانات على ضوء الفرضيات وقد جاء فيه تفرغ وتحليل البيانات على ضوء الفرضيات، وكذا النتائج العامة للدراسة على ضوء الفرضيات، والتوصيات والمقترحات، وفي الأخير ليخلص الباحث إلى خاتمة الدراسة.



الجانب المنهجي

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

أولاً/ إشكالية الدراسة

ثانياً/ فرضيات الدراسة

ثالثاً/ أسباب اختيار موضوع الدراسة

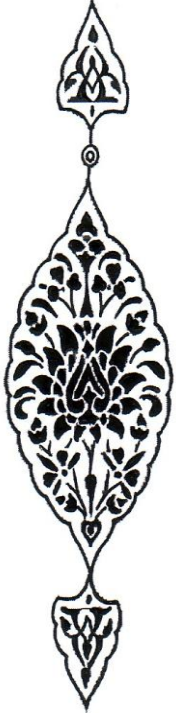
رابعاً/ أهمية الدراسة

خامساً/ أهداف الدراسة

سادساً/ تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

سابعاً/ المقاربات النظرية للدراسة

ثامناً/ الدراسات السابقة والمشابهة



أولاً: إشكالية الدراسة.

لقد أتاحت تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة ظهور خدمات متنوعة للأفراد والمجتمعات والمنظمات والمؤسسات، في جميع المجالات سواء كانت ثقافية أو اجتماعية، علمية أو تربوية، اقتصادية أو صناعية، سياسية أو دينية، لما لها من قابلية وفاعلية وديناميكية وانبة في مجال انتشار المعلومات والأفكار والبرامج ومختلف العلوم والمعرفة، وأيضاً من خلال تسريع عملية الاتصال وتفعيلها فأصبحنا اليوم نعيش في عالم متقارب وصغير الملامح، أو بالأحرى كما وصفه "ماك لوهان" هو مجرد قرية صغيرة، فقد أصبحنا نعيش في غرفة واحدة أو بناية واحدة محدودة المعلم كما جاء على لسان المفكر الفرنسي "تشارلز رايت" حيث يرى ان الأزمنة والأمكنة والحدود الجغرافية لم يعد لها أي اعتبار¹.

أو بالأحرى أصبحنا نعيش في جهاز واحد على تطبيق واحد أو شبكة واحدة في ظل ما جاء به تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ووسائطها التقنية المتطورة أذهلت الأفراد والمجتمعات والمنظمات والمؤسسات وجعلتها حائرة في التعامل معها وكيفية توظيفها أحسن توظيف من اجل خدمة مصالحها ونشاطها وأعمالها، وتسهيل تفاعلها وتواصلها، والسرعة والدقة وكذا تقليل التكلفة في نقل واسترجاع وتخزين المعلومات، بأقل جهد وفي وقت قصير مقارنة من ذي قبل. لقد أصبح التطور التكنولوجي الحديثة عنصراً من العناصر الرئيسية الداخلة في تطوير عملية الاتصال الجماهيري والاتصال المؤسساتي من خلال ما أتاحتها من خدمات متنوعة للأفراد والجماعات والمنظمات والمؤسسات في مجال المعلومات والتبادل السريع لها والسهولة والتواصل الفعال من خلال الأقمار الصناعية والحاسبات الالكترونية والاتصال الكابلي وعن طريق الألياف الضوئية وتقنية

1 محمد الفاتح حمدي: استخدام تكنولوجيايات الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاسه على سلوكيات الشباب الجامعي، مجلة الدراسات الإعلامية القيمة المعاصرة، الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد1، 2012، ص 31

الاتصال اللاسلكي "البلوتوت" و "الواي في" « Wifi » والاتصال عن بعد وعقد المؤتمرات عن بعد، ومختلف الشبكات من شبكة الانترنت والانترانت والاكسترنانت مرورا بشبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك والتويتر والانستقرام والبريد الالكتروني، ومختلف الأجهزة من هواتف ذكية ولوحات ذكية وحواسيب محمولة ومركزية.¹ وقد امتزجت جميع الشبكات السلكية واللاسلكية مع الحاسبات الالكترونية والأجهزة الذكية إلى ظهور قاعدة البيانات والمعلومات ومختلف البرامج والتطبيقات المحلية والدولية والعالمية، واتي تطورت بشكل كبير وتسارعت بشكل رهيب في الوقت الراهن، حيث يمكن القول ان هذه المرحلة أحدثت ثورة في العولمة الاتصالية والاقتصادية والسياسية والثقافية والعلمية والمعرفية.

وقد أعطت التحولات التي أتت بها العولمة للإعلام و الإتصال بعداً أكثر اتساعاً، حيث أثبت الإعلام بتقنياته الهائلة أنه محرك التحولات في السياسة والاقتصاد والفكر والفن والثقافة بل هو محورها ومحرضها، وعلى هذه الدلالة كان له ذلك الجبروت في تشكيل المعرفة وخلق المعايير الجديدة وفي تدمير أنظمة القيم التقليدية السابقة، وتغيير نمط الحياة والاتصال في مختلف مجالات الحياة السياسية الاجتماعية الاقتصادية العلمية الثقافية الدينية، ومما لاشك فيه ان هذه التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وفرت الاستفادة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مجالات كثيرة منها التبادل السريع للمعلومات داخل تنظيمها الاداري، ومع مختلف فروعها ونقاط بيعها، ومع مختلف المؤسسات الأخرى التي تتعامل معها، وكذا مع جمهورها ومختلف زبائنها، وخلقت هذه التكنولوجيا أيضاً جواً جديداً من المنافسة بين مختلف المؤسسات سواء في الحصول على المعلومات أو اتخاذ القرارات، أو في سرعة تناولها ونشرها، حيث تدور حركة التطور

1 Patrice flichy: Une Histoire de la Communication Moderne, édiiton Gasba, Alger 2000, P 25

البشري في الوقت الراهن بكل إبعادها ومحاورها الاقتصادية، والعلمية، والثقافية، والاجتماعية في إطار تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وارتباطها بتطور الاتصالات والإدارة العلمية الحديثة.

مما شك فيه ان تطور اتصال المؤسسة في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تبعا لعدة عوامل وظروف كان من أهمها طبيعة وكيفية تبني التكنولوجيا الحديثة من طرف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية سواء عمومية أو خاصة، وكذا المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة في نفس النشاط الاقتصادي، مما حثَّ الاستعانة بهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تضمن اتصال أسرع وأقوى، ويعدّ تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة للمنظمات والمؤسسات والمجتمعات.¹

إذ يعيش العالم اليوم يعيش تقدما تكنولوجيا كبيرا ورهيبا لم يعرف له مثيل من قبل، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي تقوم بها الأفراد أو المجتمعات أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة في الوقت الراهن تتوقف على امتلاكها لأكثر قدر من المعلومات وكذا امتلاكها للتكنولوجيا الحديثة، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، والآنية واللحظية في الإرسال والاستقبال، وقد أدت التطورات التكنولوجية

1 نقلا عن فوضيل دليو، اتصال المؤسسة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 36.

الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة وبأقل جهد.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية الخاصة، ذات رأس مال الخاص - ملك لأحد رجال الأعمال - التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال في المؤسسة، مؤسسة كوندور الكترونيكس (CONDOR) ، لكن عملية تبني المؤسسة الاقتصادية الخاصة التكنولوجيا الإعلامية والاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها.

وانطلاقا من الطروحات السابقة تحاول الدراسة الإجابة في شقيها النظري والميداني الإجابة على التساؤل الآتي:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة على مؤسسة كوندور الكترونيكس؟

وللإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية:

التساؤل الأول: هل هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة متمثلة في (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت وشبكة الإكسترانت، وشبكات التواصل الاجتماعي - الفيسبوك -، البريد الإلكتروني) من ناحية الترتيب؟.

التساؤل الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05؟.

التساؤل الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05؟.

التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05 .؟

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب عند مستوى دلالة 0.05 .؟

التساؤل السادس: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغيير في شكل العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05 .؟

التساؤل السابع: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05 .؟

التساؤل الثامن: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و تحسن الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05 .؟

التساؤل التاسع: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05 .؟

التساؤل العاشر: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05 .؟

ثانيا: فرضيات الدراسة.

قام الباحث بفرض عدة فروض لاختبار صحتها أو خطاها من خلال هذه الدراسة بجانب التساؤلات السابقة،

وقد افترض الباحث عشر فرضيات كانت كالآتي:

الفرضية الأولى: هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة متمثلة في (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت وشبكة الإكسترانت، وشبكات التواصل الاجتماعي - الفيسبوك-)، البريد الإلكتروني) من ناحية الترتيب.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغيير في شكل العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية السابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الثامنة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و تحسن الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية التاسعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية العشرة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.

أ- أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمؤسسة كوندور الكترونيكس، وكذا علاقة هذا الموضوع باتصال المؤسسة والعلاقات العامة، وكذا الإعلام الجديد وارتباطهم بتخصصنا علوم الإعلام والاتصال.
- الاهتمام الشخصي بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع من اجل كسب المهارات والمعارف سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو التطبيقي.
- الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع الحديثة في المجال العلمي و المعرفي، خاصة في الوقت الراهن.

ب- الأسباب موضوعية:

- الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وخاصة المؤسسة محل الدراسة مؤسسة كوندور الكترونيكس.
- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في التأثير على مختلف جوانب المؤسسات الاقتصادية سواء خاصة أو عمومية، سواء كان الاتصال المؤسساتي بشقيه الداخلي والخارجي وكذا تحسين محيط العمل في المؤسسة، و تحسين مستوى إنتاجية العمل بها.
- المزايا والايجابيات التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة للمؤسسات الاقتصادية، خاصة في ظل تطور منظومة هذه التكنولوجيا الحديثة والمستجدات الحديثة في مختلف التقنيات والشبكات والأجهزة والمعلومات والبرامج.
- الرغبة في التأصيل العلمي والنظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وكذا معرفة واقع استخدامها و أثرها على المؤسسة الاقتصادية الخاصة، ومحاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع، ويتمشى مع هذين الهدفين هدف عملي تلخص في التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية على وجه العموم ومنهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال على وجه الخصوص.

رابعا: أهمية الدراسة: وتكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها أنها مطلوبة في الوقت الراهن، والذي نحن فيه بأمس الحاجة إلى تطوير المؤسسات الاقتصادية الخاصة لأنها الشريان الحقيقي للاقتصاد الوطني، وكذا تطوير جميع المنظمات و المؤسسات الأخرى سواء كانت إعلامية، اقتصادية، سياسية، تعليمية، تربية، دينية، ثقافية، ومحاولة النهوض بها في ظل التكنولوجيا الحديثة، ومن اجل الدخول بها إلى عصر المعلومات والسبق التكنولوجي،

ومواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي، وكذلك محاولة منا معرفة هذه التكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها في العمل الإداري والاقتصادي والإعلامي.

أنها الدراسة الأولى من نوعها التي تناولت الوسائل التكنولوجية الحديثة الستة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، والانترانت، والاكسترانت، والبريد الإلكتروني، وموقع التواصل الاجتماعي) في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة.

- التعرف أيضا على مدى تركيز المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة على تدريب العاملين بها للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة فيما يخدم مصالح المؤسسة.

- التعرف على واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة وخاصة المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة كوندور الكترونيكس بولاية برج بوعرييج.

خامسا: أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على المفاهيم و الخصائص الجديدة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام ووسائلها الاتصالية التقنية الحديثة وكذا التعرف على اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في أداء المؤسسة الاقتصادية الخاصة محل الدراسة وهي مؤسسة كوندور الكترونيكس، ومحاولة من الباحث التأصيل النظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، خاصة في وقتنا الراهن ونحن نلاحظ شح الكتابات والبحوث والدراسات في هذا المجال من مجالات الإعلام المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مع انه الأكثر في منظوماتنا الاجتماعية، الثقافية، الإعلامية، والاقتصادية. وكذا الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى استخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة، ومعرفة الفروق في الاستخدام بالنسبة لمتغيرات البيانات الشخصية لعمال المؤسسة محل الدراسة، والتعرف أيضا على ترتيب استخدام كل

التكنولوجيات التالية (شبكات التواصل الاجتماعي-الفيديو-، جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الإنترنت، وشبكة الإكسترنات، البريد الإلكتروني) وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وبذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسات، ودورها في القضاء على العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد. ومحاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع، والتدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في علوم الإعلام والاتصال، و العلوم الاجتماعية والإنسانية والإدارية من خلال الدراسة الميدانية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة.

سادسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات.

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمرا لا بد منه في الدراسات والبحوث العلمية ويرجع ذلك إلى ان المفاهيم تتعدد في البحوث الاجتماعية والعلمية والنفسية تبعا لتلك المجتمعات وخصائصها، كما ان الباحثين والدارسين أنفسهم اختلفوا في إعطاء مفاهيم موحدة حول ظاهرة معينة، لذلك تختلف المفاهيم من باحث لآخر، وفي هذه الدراسة سنتطرق للمفاهيم التالية:

✓ **الاستخدام:** يشير مفهوم الاستخدام في هذه الدراسة إلى طبيعة وأنماط و سلوكيات الاتصالية التي يمارسها المستخدم بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، من اجل تحقيق أهداف مهنية لها علاقة بنشاط المؤسسة الاقتصادية (مؤسسة كوندور الكترونيكس)، والمتمثلة في اغلب أنشطة المؤسسة الإدارية وكذا محيط العمل وبيئته، واتصال المؤسسة بشقيه.

✓ **التكنولوجيا:** المفهوم الحديث للتكنولوجيا يشمل الإبداع والخلق بالاضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية

التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة¹.
✓ يعرفها سمير عبده" بانها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات، التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية"².

و التكنولوجيا عرفها " زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية وهي:
التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات hard ware والمواد الخام soft ware.

التكنولوجيا مزيج بين الأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسيع كبير فيها³.

✓ الإعلام: المصطلح الحديث للإعلام يسعى إلى تنقية جوهر الإعلام بهدف تزويد الناس بالإخبار الصحيحة، والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة من خلال عرض فني يساعد الناس على تكوين رأى صائبة في واقعة من الوقائع، أو مشكلة من المشكلات، ومعنى ذلك ان الغاية الأساسية من المصطلح الحديث في تسيير عملية الإقناع عن طريق عرض المعلومات، والحقائق والأرقام والإحصاءات، ونحو ذلك

1 عدى قصور: مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي، دار الطباعة والنشر، ط1، بيروت1984، ص 35.
2 نقلا عن محمد الفاتح حمدي: استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاسه على سلوكيات الشباب الجامعي، مجلة الدراسات الإعلامية القيمية المعاصرة، الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد1، 2012، ص 35.
3 عبدالباسط محمد عبدالوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني...دراسة تطبيقية ميدانية، د.س.ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص ص 82-83.

والإعلام تعبير موضوعي وليس ذاتيا من جانب إعلامي سواء أكان صحفيا أم إذاعيا أم سينمائيا أم تلفزيونيا.¹

والإعلام يخاطب العقول لا الغرائز، وكذلك يؤدي وظائف منها التثقيف، والتنشئة الاجتماعية، والتوجيه والإرشاد، والتفسير والتقويم، كما يؤدي وظيفة الإعلام بالأخبار والمعلومات الصادقة التي تنساب إلى عقول الناس وتدفع مستواهم، وتتشد تعاونهم من أجل المصلحة العامة.²

✓ **تكنولوجيا الاتصال:** هي مجمل المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية، والتنظيمية الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها، وإنتاجها، وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها، وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك علميا، كما أنها تعد ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد التكنولوجية الاقتصادية، العلمية، النفسية، السياسية، وهي نسبية بطبيعتها وترتبط اشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع، وما قد يعد حديثا في مجتمع ما، قد يعد تقليديا في مجتمع آخر.³

✓ **تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** تمثل جهاز المعارف الذي من شأنه ان يطور الأساليب الضرورية للتحكم في مصادر الإعلام إنتاجا واستقبالا وتخزينا و إرسالا فهي تكون مركب المعرفة التقنية والعلمية والأساسية لإنتاج الوسائل- آلات - وأنظمة الضبط والنقل والتخزين، والاستقلال، وإعادة تكوين النص والصوت والمعلومات الرقمية والصور.⁴

1 فيصل علي فرحان المخلافي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع المؤسسات الصحفية اليمنية، المكتب الجامعي الحديث، اليمن، 2005، ص 103.

2 عبد العزيز شرف، الإعلام الإسلامي وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، دار قباء، 1998، ص 19.

3 محمود علم الدين: الصحافة في عصر المعلومات الأساسيات والمستحدثات، مطابع الأهرام، القاهرة 2000، ص 248.

4 عبد العزيز شرف، مرجع سابق ذكره، ص 19.

وفي سياق هذا الموضوع يجب ان نمر على تعريف **تكنولوجيا المعلومات** لأنها مرتبطة اشد الارتباط بتكنولوجيا الإعلام والاتصال: تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى المعلومات بمختلف أنواعها التي تستخدم من قبل المستخدمين منها في مجالات الحياة كافة¹.

وهناك تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات: و هي الوسائل من أجهزة وبرامج كي تسهل نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة، أو بين المؤسسات المختلفة شاملا ذلك جميع المعلومات وتخزينها ومقارنتها وتحليلها والتخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب².

✓ **وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:** في هذه الدراسة هي كل التكنولوجيات الحديثة التي تستخدم في مؤسسة كوندور الكترونيكس والمتمثلة في كل من جهاز الحاسوب، وكذا شبكة الانترنت وشبكة الإكسترانت، وشبكة الانترنت، وشبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك، والبريد الالكتروني.

✓ **وكلمة الحداثة:** يري الباحث أنها مرتبطة بالوقت الزاهن والحالي، حيث ما يعتبر حديث في مجتمع معين ربما هو تقليدي في مجتمع آخر، ومنه يمكن القول انه ما اعتبرت تكنولوجيا حديثة في مؤسسة معينة قد يكون تقليديا في مؤسسة أخرى.

✓ **المؤسسة الاقتصادية:** تعرف على أنها " اندماج عدة عوامل بهدف إنتاج أو تبادل سلع وخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، وهذا في إطار قانوني ومالي واجتماعي معين، ضمن شروط تختلف تبعا لمكان وجود المؤسسة وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به ويتم هذا الاندماج لعوامل الإنتاج بواسطة تدفقات نقية حقيقية وأخرى معنوية وكل منها يرتبط ارتباطا وثيقا

1 علاء عبد الرزاق السلمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط2، 2000، ص15.

2 فيصل علي فرحان المخلافي، مرجع سابق، ص25.

بالأفراد، وتتمثل الأولى في الوسائل والمواد المستعملة في نشاط المؤسسة، أما الثانية فتتمثل في الطرق و الكيفيات والمعلومات المستعملة في تسيير ومراقبة الأول¹.

كما تعرف أيضا "على أنها شكل اقتصادي وتقني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لقيم العمل الاجتماعي بهدف إنتاج سلع أو وسائل الإنتاج أو تقديم خدمات متنوعة"².

كما تعرف على أنها " مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية أو مادية أو غيرها) والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين و محددة قصد انجاز أو أداء المهام المنوطة بها من طرف المجتمع"³.

ومنه يرى الباحث ان المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة من عنصرين مجتمعان فيما بينهما لتكون هذا التنظيم الاقتصادي، العنصر الأول يتجلى في العالم الحقيقي الملموس الذي نعيشه متمثلا في هياكل مادية وتجهيزاتها ومختلف برامجها وطاقات بشرية اضافة إلى هياكلها الادارية، والعنصر الثاني هو العالم الافتراضي للمؤسسة متمثلا في مختلف الشبكات والبرمجيات والتطبيقات.

ويرى الباحث **الخصوصية: (الخاصة)** هي مؤسسة اقتصادية كما عرفناها سابقا، لكن ذات طابع خاص، بمعنى ملك لأحد الخواص أو المستثمرين، رأس مال خاص.

✓ **مؤسسة كوندور (CONDOR):** هي مؤسسة جزائرية خاصة تابعة لمجموعة بن حمادي متخصصة في الصناعات الالكترونية ويقع مقرها في ولاية برج بوعرييج، تأسست سنة 1998، تهتم بالصناعات الإلكترونية والإلكترومنزلية، ذات مسؤولية محدودة "SARL"، والتابعة لمجموعة بن حمادي التي تحتوي على خمس وحدات وهي:

1 ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط 2، الجزائر 1998، ص 10.

2 صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر 1982، ص 58.

3 احمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1999، ص 15.

- مؤسسة "Argilor" وهي وحدة لإنتاج الآجر.
 - مؤسسة "Gerbior" وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته.
 - مؤسسة "Polyben" وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية.
 - مؤسسة "Gemac" وهي وحدة لإنتاج البلاط ومواد البناء.
- و مؤسسة "SARL" وهي وحدة لإنتاج الأجهزة الالكترونية والإلكترومنزلية، والأجهزة التكنولوجية متمثلة في الحواسيب المكتبية، والمحمولة، واللوحات الذكية، والهواتف المحولة والذكية، ومختلف التطبيقات والبرامج التي تعمل مع الوسائط التقنية والمعلوماتية وأنظمة المعلومات، ومختلف الشبكات، وهي المؤسسة التي أجريت بها الدراسة الميدانية.¹
- سابعاً: المقاربات النظرية للدراسة.**

إن الفروض التي يفترضها الباحث انطلاقاً من تساؤلات عقلية وعلمية، والتي تقوم بربط عدد من المتغيرات ويبحث العلاقات السببية فيما بينها أو دراستها وصفاً وكما، تؤسس لقيام النظرية المبنية على أسس منهجية ومنطقية قابلة للبحث والتطبيق.

و انطلاقاً من أهمية النظرية في تنظيم مسار البحث ومتغيرات الظاهرة المعالجة "حيث تساعد الباحث على تنظيم الوقائع وبناء الفرضيات والوصول إلى نتائج، حتى وإن كانت هذه النظرية محدودة أو غير دقيقة"².

أ- نظرية التأثير التكنولوجي:

بعد أن استحوذت دراسات تأثير المضمون الإعلامي على اهتمام أغلب الباحثين والإعلاميين والمنظرين، برزت "الوسيلة" الإعلامية كعنصر جد هام هو الآخر ضمن

1 مقابلة أجراها الباحث مع السيدة: شبيري لبني المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بمؤسسة كوندور الكترونيكس، بتاريخ 02-11-2016.

2 فضيلة أكلي، استهلاك المراهق للصورة التلفزيونية: دراسة ميدانية حول تأثير القنوات الرقمية الغربية على مراهقي كل من حي باب الواد، الأبيار، حيدرة، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 23.

عناصر العملية الاتصالية الأخرى التي تستحق إجراء البحوث الميدانية انطلاقاً من السؤال: "بأية وسيلة؟".

وقد بدأت دراسات وسائل الاتصال الجماهيري على يد الكندي "مارشال ماك لوهان"، من خلال حديثه عن تأثير وسائل الإعلام العامة في كتب أهمها "مجرة غوتنبيرغ" سنة 1962، وكتاب "فهم وسائل الاتصالات العامة" سنة 1964.

يرى مارشال ماك لوهان أن "الاتصال قد مر منذ بدايته التاريخية على مراحل ثلاثة: كان في الأول اتصال شفوي قبلي ثم تطور إلى اتصال سطري فردي ثم رجع في وقتنا هذا إلى اتصال شفوي قبلي أو عالمي"¹.

لقد أتاحت الإنترنت لمستخدميها ميزة التفاعلية التي طالما افتقدتها الوسائل الاتصالية الأخرى، كما أن اتجاه تركيز المختصين في المجال الإعلامي نحو "الوسيلة"، قد فتح باب البحث والنقاش حول عناصر العملية الاتصالية الأخرى والتي لا تقل أهمية عن المحتوى والمضمون الإعلامي، على غرار القائم بالاتصال والجمهور المتلقي، إن الفرضية التي يطورها (هارولد أنيس) و (مارشال ماك لوهان) هي أن وسيلة الاتصال بحد ذاتها لها تأثير جذري على طرق تفكيرنا وإحساسنا وتصرفنا. ويبشر ماك لوهان بقدم مجتمع عالمي يخضع لسيطرة وسائل الاتصال التفاعلية ومازالت وجهة النظر هذه موضوع جدال وبحث في مجال الاتصال.² الزواوي احمد المهدي، الإعلام الرياضي في التلفزيون الجزائري من خلال دراسة جمهور حصة "من الملاعب"²:

"الوسيلة هي أداة كبيرة للتأثير، فالرسالة ليست إلا وسيلة أو بعبارة أوضح، فالوسيلة عندما تكون جديدة هي الرسالة، هي التي تؤثر في المجتمع وتجعله يسلك سوكا

1 فضيلة أكلي، استهلاك المراهق للصورة التلفزيونية، المرجع السابق، ص 23.

2 دراسة استطلاعية بولاية المسيلة، مذكرة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، فرع الإعلام الرياضي التربوي، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 104.

جديداً¹. وهذا ما تؤكدُه الحتمية التكنولوجية التي ترى الفرد المستخدم للوسيلة مجبراً على هذا الاستخدام.

ومنهُ يرى الباحث أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت حتمية على الأفراد والمجتمعات والمنظمات والمؤسسات الاقتصادية من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في العالم الذي نعيشه.

ب- نظرية انتشار المبتكرات (الأفكار المستحدثة):

يقصد "بالانتشار" انتقال الأفكار و الإيديولوجيا و الممارسات و التكنولوجيا و الأساليب الجديدة في مجال الإتصال من مصادر ابتكارها إلى الجماهير، و مدى نجاحها من عدمه.

• مفهوم النظرية العلمية في دراسات الاتصال:

لكل علم أو معرفة مناهجها و نظرياتها التي أنتجها الباحثون و المختصون كل في مجاله المعرفي، كذلك الأمر بالنسبة لعلوم الاتصال و في ذلك تؤكد الباحثة "مي العبد الله" على مفهوم النظرية في علوم الاتصال:

" على الرغم من اختلاف تعريفات الباحثين في الدراسات الإعلامية و الاتصالية لمفهوم النظرية فإنها تجمع على أن الهدف منها هو الوصول إلى استنتاجات علمية تصف علاقات وظيفية بين متغيرات يتم قياسها أو استقراؤها، و يسبق ذلك فروض علمية يضعها الباحث لمعرفة العلاقة بين المتغيرات البحثية، كما يؤكد جريك (1983) Graig، بهدف الوصف أو التنبؤ أو التحكم في الظاهرة المدروسة"².

1 زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 78.

2 مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، ط2، 2010، ص15

وتضيف قائلة: حسب "بريجر" " فإن الملاحظ لبحوث الاتصال يدرك أن من كتب هذه البحوث هم مهرة في استخدام الطرق الحديثة لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها، وأن الثلاثين سنة الماضية شهدت تطورا في مجال جمع المعلومات وتحليلها".¹

والملاحظ لتحليل الباحثة مي العبد الله يستنتج إقرارها بوجود نظريات مهمة في بحوث الاتصال وكذلك انحيازها إلى منهاج البحث التجريبي (الإمبريقي).*

ظهرت نظرية انتشار المبتكرات أو انتشار الأفكار المستحدثة في بداية النصف الثاني من القرن العشرين متأثرة بنظرية "تدفق المعلومات على مرحلتين" ** التي قدمها "لازل سفيلد" وزملاءه، وتعود جذورها إلى دراسات متفرقة قام بها باحثون اجتماعيون في عدة ميادين مثل الانثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين لأفكار جديدة متعلقة بأساليب الزراعة الحديثة ومحاولة نشر طرق التدريس الجديدة وافكار تنظيم الأسرة، أو اقتناء الأجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة آثارها في النظام الاجتماعي القائم.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية:²

Innovation	التجديد والابتكار
Communication	مجرى الاتصال
System Social	التنسيق الزمني الاجتماعي
Time	الزمن

1 مي العبد الله، نظريات الاتصال، المرجع السابق، ص 20.

* هي إحدى الاتجاهات والمقاربات في مناهج البحث في العلوم الاجتماعية تعتمد على التجريب والإحصاء وتنتقد المقاربات والاتجاهات الأخرى ومن أهمها النقدية.

** هي نظرية اتصالية أسسها "بول لازالسفيلد"، تعتقد أن قادة الرأي أكثر تعرضا واستخداما لوسائل الاتصال إذا تعلق الأمر بتخصصهم كما يمكنهم تبادل الأدوار في الظروف المختلفة أما الأغلبية الباقية فتسميها بالأتباع، وتعتمد دراسات هذه النظرية على البحوث الميدانية، والإحصاء وترفض الوسائل الأخرى (التأملية والتفكيرية) حسبها.

2 محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001، ص 210

والتنسيق الاجتماعي يشير إلى مجموعة الأفراد يتباينون وهم معنيون بتدقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات ومؤسسات إلخ.

• فكرة وفرضية النظرية:

تركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية والتغيير كهدف نهائي لها، والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة أو في مجال من مجالاتها، وتقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات الاتصال ووسائطها تكون أكثر فاعلية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فاعلية في تشكيل المواقف حول المبتكرات.

• محددات قبول وانتشار المبتكرات:

ليست كل المبتكرات على قدر واحد من الذبوع والانتشار، لأنها تتشابه في الخصائص والصفات ما يجعل بعضها أكثر رواجاً وتقبلاً من الآخر، وقد تحددت بعض الخصائص التي تحدد مدى انتشار الفكرة والمبتكر من طرف رواد النظرية ومن أهمهم روجرز:

- 1- **الميزة النسبية***: فالمبتكر قد يكون مشابهاً لمبتكر آخر موجود مسبقاً، لكن المهم هو إدراك الفرد للمزايا النسبية للفكرة الجديدة سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية.
- 2- **درجة التعقيد**: أي مدى إدراك الفرد للمبتكر على أنه سهل الاستخدام.
- 3- **الملائمة**: أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع قيمه وخبراته زادت سرعة انتشارها.

* يقصد بها مدى الفائدة الاقتصادية والاجتماعية التي تعود على الشخص المتبني للفكرة أو المبتكر الجديد

4- القابلية للتجريب: أي مدى قدرة الفرد على تجريب المبتكر على نطاق محدود قبل اتخاذ القرار النهائي بشأنه.

5- قبول النتيجة: أي مدى وضوح استخدام وتبني المستحدث.

وبالإضافة إلى المحددات السابقة يمكن إضافة عناصر أخرى تساهم وتؤثر في عملية انتشار المبتكرات.

- نوع الفكرة والابتكار.

- التكلفة المادية للمبتكر.

- نوع المجتمع (متمدن، ريفي، محافظ، ... إلخ)

- الخصائص السوسيوثقافية والأنثروبولوجية السائدة في المجتمع.

- بنية العقل.

ومن بين أهم مفاهيم ومصطلحات هذه النظرية إضافة إلى مفهوم الاستخدام، مفهوم التبني الذي هو عملية عقلية ذهنية تخص الفرد و تتكون من عدة مراحل ذكرها روجرز بوجه عام:¹ التبني هو العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها بمراحل من وقت سماعه بالمبتكر إلى غاية تبنيه وتمر بخمسة مراحل:

1- مرحلة الوعي بالفكرة.

2- مرحلة الاهتمام بالفكرة.

3- مرحلة التقييم.

4- مرحلة التجريب.

5- مرحلة التبني.

1 إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، تر - سامي ناشد، عالم الكتاب، القاهرة، 1991، ص ص 116. 117.

لقد ساهمت هذه النظرية في وصف كيفية انتشار الأفكار المستحدثة وتفسير الأساليب والدواعي التي تدفع الأفراد والمؤسسات إلى الاقتناع بها وتجريبها ثم تبنيها، وفي مجال الاتصال ساهمت في معرفة كيفية تبني المؤسسات للاتصال ووسائله وأساليبه على ضوء مراحل التبني السالفة الذكر، وصارت من أهم المداخل النظرية في الاتصال التنظيمي.

ومن أهم الانتقادات الموجهة لهذه النظرية هو أن تطبيق هذا النموذج في العالم الثالث،* أدى إلى ازدياد الهوة والفروقات الاجتماعية والاقتصادية بما أن الفئات المتقدمة اقتصاديا واجتماعيا والميسورة الحال أكثر فرصا وحظوظا في الحصول على المبتكرات وتبنيها خاصة إذا تعلق الأمر بتقنيات وتكنولوجيات ثمنها ليس في متناول الجميع.

مما لا شك فيه ان هذه النظرية تفسر ظاهرة مهمة وهي كيف يتعامل المجتمع مع الابتكارات والاختراعات الجديدة والحديثة، أو كل ما هو جديد يظهر على الساحة وكيف تمر هذه الابتكارات في مراحل منظمة ومقسمة ذكرها البروفيسور ايفرت روجرز في نظريته، أرى ان هذه النظرية تتوافق مع كيفية تقبل الناس للأفكار والاختراعات وأي شيء جديد يظهر سواء كان في شبكات التواصل الاجتماعي أو الإعلام الجديد أو تكنولوجيا الإعلام والاتصال وغيرها من المبتكرات الحديثة، وهذه النظرية ترتبط بعدة علوم مثل علوم الإعلام والاتصال علم المعلومات وعلم الاجتماع وعلم النفس وحتى التسويق والإعلان والإشهار ومختلف المجالات العلمية التي ترتبط بالتكنولوجيا، ويجب ان يتم تدريسها أو ذكرها في عدة تخصصات من تخصصات العلوم الاجتماعية وحتى يجب ان يتم التركيز عليها في الأبحاث العلمية فهي توضح ظاهرة مهمة في المجتمعات في الوقت الحالي مع ظهور العديد من الاختراعات الجديدة والمتجددة، خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي يعتبر نظام ديناميكي متسارع التطور والانتشار.

* قد يتحفظ الكثير على مصطلح العالم الثالث لما له من جذور تاريخية وخلفيات إيديولوجية لذا يمكن التعبير أيضا بـ: الدول المتخلفة، السائرة في طريق النمو.... إلخ

ومنه يمكن القول ان في الجزائر أيضا هناك أيضا حملات إعلامية وتوعوية من اجل استخدام المبتكرات الحديثة من أجهزة الهواتف الذكية وكذا اللوحات الذكية والحواسيب المكتبية والمحمولة، وكل ما تعلق بالأجهزة الذكية في الوقت الحالي من خلال حملة كل منزل بجهاز حاسوب من اجل نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا كما أنهم يروجون لاستخدام مختلف المبتكرات الحديثة للشبكات الاتصالية وتقنيات الجيل الثالث والرابع للهواتف المحمولة والشبكة العالمية للاتصال عن بعد والربط بالشبكة العالمية للانترنت عن طريق الاقمار الصناعية وهذا ما نلاحظه اليوم وفي الوقت الراهن وهو يروح له.

أما فيما يخص استخدام المؤسسات للابتكارات الحديثة خاصة إذا ما تعلق الأمر بالمؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة الرائدة في المجال الاقتصادي فإنه يمكن القول أنها السبابة في امتلاك التكنولوجيا الحديثة واستخدامها في العمل من اجل تسهيل عناء بعض المناصب الادارية وكذا استخدامها من اجل الوصول إلى الزبون و الإشهار الالكتروني وعن طريق الشبكات و مختلف مواقع التواصل الاجتماعي والترويج لها من اجل الاستخدام الأمثل والأنسب لها داخل هذه المؤسسات، وكذا قيام المسؤولين عليها بإجراء التريصات الميدانية والعلمية من اجل التمكن من استخدامها.

كما تروج أيضا مؤسسة كوندور لمختلف ابتكارها الحديثة فعلى سبيل المثال الإعلان والدعاية عن طريق القنوات التلفزيونية والخاصة لاستخدام تطبيقات البرامج على أجهزة الهواتف الذكية واللوحات الذكية التي تصنعها المؤسسة، مثل تطبيق قناة النهار وقناة الموجود كبرنامج لمشاهدة قناة النهار داخل الهواتف المحمولة الذكية واللوحات الذكية التي تنتجها مؤسسة كوندور الكترونيكس.

أن هذه الدراسة ستحاول مقارنة نظرية التأثير التكنولوجي (الحتمية التكنولوجية) "لمارشال ماك لوهان" التي في الوقت الراهن أصبحت حتمية على الأفراد والمجتمعات

والمؤسسات بجميع أنواعها سواء اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو علمية أو تربية، حيث انه في الوقت الراهن أصبح من المستحيل الاستغناء على الوسائل التكنولوجية في جميع أنشطة حياتنا اليومية، ونفس الشيء بالنسبة للمؤسسات لا يمكن لها الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية التي أصبحت هي المحرك الرئيسي لجميع أنشطتها الداخلية والخارجية وفي مختلف هيكلها الإداري والبشري، حيث ان التكنولوجيا حيث تنبأ الكندي "ماك لوهان" بقدوم مجتمع عالمي يخضع لسيطرة وسائل الاتصال التفاعلية¹، وتركز نظرية الحتمية التكنولوجية على ان الفرد المستخدم للوسيلة مجبرا على هذا الاستخدام، ومنه يمكن القول ان المؤسسة المستخدمة للوسائل التكنولوجية هي مجبرة على هذا الاستخدام خاصة في الوقت الراهن.*

ومقاربة أيضا مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومعرفة مدى تبني الأفراد المبتكرات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة**، ومدى تأثير تبني هذا المبتكرات الحديثة على أساليب العمل والاتصال بالمؤسسة بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا معرفة مستوى إنتاجية العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

1 زهير إحدادن، مرجع سابق الذكر، ص 76.

* يبرر الباحث طرحه من خلال انه لا يمكن تصور مؤسسة اقتصادية في الوقت الراهن بدون جهاز حاسوب، أو بدون الربط بشبكة الانترنت على سبيل المثال، كما يؤكد طرحه من خلال السؤال التالي: تخيل نفسك بدون جهاز هاتف محمول؟ لو أجبت على هذا السؤال في الوقت الراهن قلت انك لا تستطيع ان تكون بدون جهاز هاتف محمول، نفس الشيء بالنسبة للمؤسسات التي لا تمتلك التكنولوجيا في الوقت الراهن وفي ظل التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجي تعتبر لا شيء مقارنة بغيرها التي تملك الوسائل التكنولوجية.

** من اجل الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع لترويج و الإعلان لمنتجات المؤسسة، وكذلك تقوم بالترويج لتبني الأفكار المستحدثة من طرف الشعب الجزائري من خلال برامجها التي تتيحها للمستخدم فعلى سبيل المثال فيما يخص مجموعة أجهزتها الهاتفية الذكية تروج لتطبيقات وبرامج المعلومات - تطبيق النهار تي في - الذي أنتجته مؤسسة كوندور وهي تروج له الآن ليستخدمة كل الجزائريين في هواتف كوندور، الذي يتيح مشاهدة قناة النهار غن طريق هواتف كوندور، المؤسسة تؤمن بكل ما هو مستحدث وجديد وتحاول تبنيه في نشاطها الاقتصادي والتجاري درجة وعي المالك للمؤسسة(كوندور الكترونيكس) وهو السيد عبد الرحمان بن حمادي، وزير سابق في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وحاصل على شهادة دكتوراه في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا خريج المدرسة العليا للإدارة.

ومن هنا يمكن القول أن هذه التكنولوجيا الحديثة كاختراع جديد قد صارت محل انتشار واسع ورهيب لدى الأفراد والمجتمعات والمنظمات الحكومية والمؤسسات الاقتصادية، خاصة أن أحد أبعاد التكنولوجيا الحديثة هو كونها "نتاج اجتماعي لا توجد بمعزل عن محيطها"¹.

ثامنا: الدراسات السابقة والمشابهة.

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، حيث تعد البحوث العلمية ذات الصلة بالبحث الذي يعده الباحث حول أي مشكلة بحثية إحدى المصادر العلمية التي ترشده نحو تلك المشكلة، لذا قام الباحث للاستدلال على مشكلته البحثية بمسح الدراسات السابقة في الموضوع للإفادة منها في تحديد معالم مشكلته وصياغة فروضه وطرح مجموعة تساؤلاته، اضافة إلى اختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث على التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وأهم الدراسات التي استفاد الباحث منها في بحثه نذكر ما يلي:

1- الدراسات العربية:

1-1- الدراسة الأولى: قام بها "بطرس حلاق" في عام 1997م ن وذلك عن "تأثير تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على الجوانب التنظيمية في المؤسسات الإعلامية"². وتنتمي دراسته إلى الدراسات الوصفية إذ قامت على المسح وذلك لتناسبه مع طبيعة بحثه وفروضه التي طرحها للتحقق من صحتها أو خطئها، واستخدم أسلوب مسح أساليب

1 فضيل دليو، مرجع سابق الذكر، ص61.

2 بطرس حلاق، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الجوانب التنظيمية في المؤسسات الإعلامية دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، غير منشورة، القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة، (1996)

الممارسة لمسح الوحدات الإنتاجية التي تضمها المطابع في مؤسسة الأهرام، وذلك بهدف تصوير الواقع التطبيقي الفعلي، والتعرف على الطرق والمشكلات الخاصة لهذه الوحدات في ممارسة نشاطها، كما استخدم الباحث أسلوب الملاحظة بالمشاركة وذلك للتعرف على جوانب عديدة من مشكلة البحث والتأكد من حقائق وبيانات ومعلومات معينة تتعلق بها، وذلك من خلال المعيشة التامة للعاملين في صحيفة الأهرام خاصة في قطاع المطابع طول فترة الدراسة، وقد نتج عن دراسته ما يلي:

- ان التكنولوجيا الجديدة يقصد بها تلك الوسائل و الأجهزة التي تقوم بإنتاج وتوزيع وتخزين وعرض وإرسال المعلومات، وان مفهوم التكنولوجيا الجديدة هو مفهوم نسبي، كما ان التكنولوجيا الجديدة تجتمع بين مجالي الاتصال عن بعد tele communication و الكمبيوتر computer .

- ان من عوامل نجاح أي مؤسسة هو وجود هيكل عمالة متوازن ومتوائم مع طبيعة نشاطها الإنتاجي، فالعبرة ليست بالكم ولكن العبرة في حسن التوزيع ورشد التوجيه، ويصعب تحقيق هذا التوازن دون التخطيط الفعال للقوى العاملة في مستوى المؤسسة ككل.

- اتضح أيضا ان التطور التاريخي أدى إلى تحقيق مزايا اقتصادية تتمثل في زيادة الإنتاجية وتخفيض وقت التشغيل وتخفيض تكلفة الإنتاج وزيادة الطاقة الإنتاجية، وقد أدى هذا إلى إثبات صحة الفرض الثاني بفروضة الفرعية الأربعة.

- وأثبتت دراسته أيضا ان هناك مشاكل واجهت مؤسسة الأهرام أثناء تطبيقها فعلا للنظام الجديد بمطابعها وقد تمثلت هذه المشاكل فيما يلي:

- مشاكل اختبار وتدريب عمال جدد للعمل على الأجهزة الحديثة.

- مشاكل الاستفادة من العمالة المدربة على الأجهزة القديمة للعمل على الأجهزة الحديثة.

- هجرة العمالة الفنية بعد تدريبها إلى الخارج او الى القطاع الخاص نتيجة لانتشار هذه التقنيات بها.

1-2- الدراسة الثانية: قامت بها "سمير محي الدين شيخاني" في عام 1999 م وكان موضوعها عن " اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة على تطوير فنون الكتابة الصحفية"¹.

هدفت دراستها إلى التعرف على اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة على تطور فنون الكتابة الصحفية، وعلى تطور الأداء الصحفي للقائم بالاتصال في جريدة الأهرام وتشرين، ثم الوصف التحليلي، ودراسة العلاقات المتبادلة بين هذا العامل، وبين فنون الكتابة الصحفية من جهة، وأداء القائم بالاتصال من جهة أخرى في جريدتي الدراسة. اعتمدت في دراستها على منهج المسح الإعلامي، واعتمدت الباحثة على أسلوبين رئيسيين للمسح يتفقان مع نوع الدراية هما:

- المسح الوصفي لدراسة الوضع الراهن للكتابة والتحرير الصحفي في جريدتي الأهرام وتشرين.

- المسح الوصفي لدراسة الوضع الراهن للقائم بالاتصال في جريدتي الأهرام وتشرين.

- المسح التحليلي لشرح وتفسير فنون الكتابة والتحرير الصحفي في الجريدتين، وشرح وتفسير أداء القائمين بالاتصال في الجريدتين ومدى علاقة هذا الأداء بحجم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمعلومات من خلال الاستدلالات التفسيرية. وقد اعتمدت الباحثة في إطار المنهج المسحي على:

- مسح المحتوى.

- مسح وسائل الإعلام.

1 سميرة محي الدين شيخاني، اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تطور فنون الكتابة الصحفية، دراسة تطبيقية على الصحافة المصرية والسورية اليومية ، رسالة دكتوراه، غير منشورة، القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1999.

واعتمدت أيضا على منهج دراسة الحالة وطبقته على دراسة جريدتي الأهرام وتشرين، واستخدمت هذا المنهج في وصف الظاهرة مجال الدراسة وهي فنون الكتابة والتحرير وأداء القائم بالاتصال في الجريدتين التي تأثر فيها وتتأثر بها كل جريدة على حدى.

كذلك اعتمدت الباحثة على المنهج المقارن: وذلك للاستفادة من البيانات الكمية والمعلومات الكيفية التي حصلت عليها الباحثة من خلال منهجي المسح الإعلامي. واختارت عينتها الزمنية في الفترة من نوفمبر 1997 إلى أكتوبر 1998م.

وكذلك أجرت دراسة ميدانية على القائم بالاتصال، تركزت دراستها على الحاسبات الالكترونية باعتبارها المركز الرئيسي المؤثر على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات عموما وتكنولوجيا الصحافة بوجه خاص، وذلك للتعرف على مستخدمي المستحدثات التكنولوجية في الصحف محل الدراسة، والاستخدامات التي تتيحها لهم، ثم اثر استخدام هذه المستحدثات على تطوير العمل الصحفي.

ومجتمع بحثها (50%) من القائم بالاتصال في جريدتي الأهرام المصرية وتشرين السورية ويقدر عددهم ب (180) محررا في الأهرام و (55) محرر في تشرين في عام 1998م.

وتوصلت دراستها إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- كشفت الدراسة عن فوارق جوهرية بين الإمكانيات البشرية والتكنولوجية للمحررين والمراسلين في كل من الصحافة المصرية والسورية، حيث يتوفر للصحافة المصرية شبكة واسعة من المحررين والمندوبين والمراسلين الداخليين والخارجيين والمكاتب الصحفية الداخلية والخارجية، ويتوفر لهذه الشبكة العديد من الإمكانيات التكنولوجية الحديثة لجمع واستكمال ونقل وكتابة المادة الصحفية، بينما لا يتوفر في الصحافة السورية سوى عدد

محدود من المحررين و المندوبين والمراسلين، ويعتمدون على الوسائل والأساليب التقليدية لانجاز عملهم.

- أدت التكنولوجيا الاتصالية الحديثة المستخدمة من قبل القائم بالاتصال في جريدة الأهرام إلى تطور كمي وكيفي في أدائه لوظائفه كافة حيث توفرت في جميع هذه الوظائف متطلبات السرعة والدقة وسهولة الاستخدام والكفاية والاكتمال والسرية والأمان. يزداد حجم استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة بين الفئات العمرية الشابة، وبين الفئات المتخصصة في علوم الإعلام، وبين الفئات الحاصلة على دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الإعلام والمعلومات، وبالتالي فإن استخدام الصحافة المصرية ممثلة بجريدة الأهرام " لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى تطور كافة فنون الكتابة الصحفية فيها".

تنتمي هذه الدراسة للبحوث الوصفية مستهدفا من استخدامه هذا المنهج التعرف على مدى الوعي للتكنولوجيا ومدى الإحساس بالحاجة إليها في الاتصال ومدى الرضا عن عملية الاتصال، والاستعداد من جانب العاملين لاستخدام التكنولوجيا الجديدة، بالإضافة إلى مسح سلوك الاتصال للعاملين في "شركة المقاولون العرب".

واستخدم أسلوب العينة الطبقية العشوائية التي هي عينة احتمالية وصمم استبياننا و أجره على العاملين في شركة مقاولون العرب عن طريق المقابلة وملاً استثمارته بنفسه.

وعمل عدة مباحث عن التكنولوجيا ودور كل وسيلة تكنولوجية في العلاقات العامة، وتوصل إلى أن مفهوم التكنولوجيا مفهوم نسبي، كما أن التكنولوجيا الجديدة تجمع بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر ونتج عن دراسته في إطار الفروض: أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين المستوى الإداري والتعليمي للعاملين من جانب وبين الإحساس بالحاجة إلى التكنولوجيا الجديدة للاتصال من جانب آخر و بالتالي ثبتت صحة الفرض الأول، وأثبت أيضا في الفرضية الثانية أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين المستوى

الإداري و التعليمي للعاملين في المنشأة من جانب وبين الوعي بالتكنولوجيا الجديدة في الاتصال من جانب آخر وقد ثبتت صحة هذا الفرض، وقد ثبت أيضا في الفرض الثالث أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين مدى رضا العاملين عن الاتصال من جانب وبين الإحساس بالحاجة إلى التكنولوجيا الجديدة من جانب آخر وقد ثبت أيضا صحة فرضه هذا واستفاد الباحث من هذه الدراسة في استخدام المنهج الوصفي و تصميم الاستبيان وصياغة بعض الفروض خاصة فيما له علاقة لاستخدام التكنولوجيا ومدى الرضا عنها.

4-1- الدراسة الرابعة: وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـ "التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة 1999.

وعلى العموم تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، ومن وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

ولتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض التالية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة.

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.

ولاختبار هذا المفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتبع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة وعشرون (29) سؤالاً موزعة على محورين:

المحور الأول تضمن معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائماً.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينما تركز دراستنا على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية الخاصة، تركز هذه الدراسة على دراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي.

كما تتشابه في المنهج والأدوات المستخدمة، وأيضاً استخدمنا تكنولوجيا أحدث من التي استخدمتها الباحثة في هذه الدراسة، وأيضاً أعدنا اختبار بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال، الإنتاجية ومحيط العمل، ولكن على المؤسسة الاقتصادية بدل الوظائف المكتبية في الأجهزة الحكومية.

وقد استفدنا من هذه الدراسة كثيراً خاصة فيما تعلق بالمراجع العلمية وكذا الدراسة الميدانية.

2- الدراسات المحلية:

2-1- الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان " استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الرشيد مع دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2007-2012" ¹ وهي أطروحة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال للباحث قواسم بن علي، بكلية العلوم السياسية والإعلام، من جامعة الجزائر-3، موسم 20012-2013.¹

وتدو إشكالية دراسته حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجانب السياسي من خلال دراسة ميدانية في البرلمان الجزائري، وقد طرح في دراسته الإشكال الآتي:

- إلى أي مدى يستخدم البرلمان الجزائري تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد قراراتهم السياسية في تحقيق الجودة الرشدة في الحكم؟
- وقد أدرج تحت إشكاله الرئيسي التساؤلات التالية:
- هل يستخدم أعضاء الهيئة التشريعية الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاستخدام الأمثل ويوظفونها بقوة وفاعلية في صنع قراراتهم السياسية؟
 - هل يقوم أعضاء البرلمان بمشاركة المواطنين وجميع المؤسسات المجتمعية المدني في عملية صنع القرار على مستوى الهيئة التشريعية؟
 - هل يعتبر حجم النفاذ الرقمي في الجزائر كافيا لتمكين المواطنين في مشاركة البرلمانين في العملية صنع القرار؟
 - هل تؤثر الانترنت كوسيلة معرفية اتصالية في صنع القرار السياسي لدى عضو البرلمان الجزائري بما تتضمنه من معلومات ضخمة ومتنوعة وكيف هو هذا التأثير؟.

1 قواسم علي، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الرشيد- دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2007-2012"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والإعلام جامعة الجزائر-3، 2012-2013.

- هل يجد البرلمان الجزائري صعوبات في إجراء الاتصالات وجمع المعلومات المتعلقة بعملية صنع القرار في ظل التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- هل يستثمر أعضاء الهيئة التشريعية في الجزائر التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تجسيد آليات الحكم الراشد وتحويلها إلى إجراءات وسلوكيات ممارسة فعليا؟

وقد افترض الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يعتمد البرلمانيون الجزائريون اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعل رأسها الانترنت فيصنع قراراتهم بسبب موقعهم المتميز في المجتمع، والذي يمكنهم من النفاذ الرقمي بسهولة ويسر ويوفر لهم الاتصالات الضرورية والإشباع المعلوماتي.

الفرضية الثانية: يقوم أعضاء البرلمان الجزائري في اغلب الأحوال بصنع قراراتهم في غياب المشاركة الواسعة للمواطنين والجهات المعنية بهذه القرارات، مما يحول دون تحقيق الرشد في الحكم.

الفرضية الثالثة: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ليست متغلغلة بالقدر الكافي الذي يوفر للمواطنين المعلومات والاتصالات الكافية التي تمكنهم من المشاركة الواسعة مع أعضاء البرلمان في ترشيد القرارات البرلمانية.

الفرضية الرابعة: تؤثر الانترنت تأثيرا ايجابيا على عملية صنع القرار البرلماني عن طرق توفير المعلومات الضرورية والاتصالات السريعة والفعالة لأعضاء السلطة التشريعية الجزائرية.

الفرضية الخامسة: لم يعد أعضاء البرلمان الجزائري اليوم يواجهون صعوبات كبيرة في الحصول على معلومات حول القضايا المختلفة، والاتصال بمختلف فعاليات المجتمع

أثناء صنع قراراتهم، نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع في قطاع المعلومات والاتصالات.

الفرضية السادسة: توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم فرصا ثمينة وإمكانيات هائلة يستغلها أعضاء البرلمان الجزائري في تكريس آليات الحكم الراشد وجعلها ممارسة على ارض الواقع.

وقد استخدم في دراسته المنهج الوصفي وكذا منهج تحليل النظم الذي يمكن الباحث من اكتشاف التفاعل بين صناعات القرار السياسي الذين يمثلون النظام السياسي، وبين تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمثل النظام الاتصالي، وتحليل العلاقات الداخلية والخارجية بينهما، وذلك بالارتكاز على مدخلات النظام السياسي، والعمليات، والتغذية العكسية، كما استخدم الاستبيان كأداة رئيسة في دراسته، والذي تكون من 36 سؤالاً وزعها على ثلاث محاور رئيسية، و اضافة إلى أسئلته البيانات الاولة، حيث تضمن المحور الأول من أسئلة عن أنماط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المبحوثين، أما المحور الثاني فقد احتوى الأسئلة التي تبيّن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية صنع القرار السياسي، فيما كانت أسئلة المحور الثالث تتركز حول دور هذه التكنولوجيا في تحقيق آليات الحكم الراشد وعلاقة هذا المفهوم بعملية صنع القرار السياسي، كم استخدم المقابلة في دراسته أيضا من خلال إجراء مقابلات مع الشخصيات البرلمانية من كلا الغرفتين، قصد الحصول على معلومات اظافية.

وقد كانت عينته متكونة من 68 مفردة من البرلمانيين الجزائريين وقد توصلت

دراسته إلى النتائج التالية:

فيما يخص الفرضية الأولى توصل إلى ان هذه الفرضية خاطئة و اكتشف ان البرلمانيين الجزائريين لا يعتمدون على الانترنت كوسيلة أولية في جمع المعلومات بحيث تعتب

والصحف والمجلات والقنوات الفضائية والتقارير الخبراء الأكثر تفضيلا واعتمادا من طرف البرلمانيين في عملية اتخاذ القرار.

أما فيما يتعلق بالفرضية الثانية والثالثة والرابعة فقد اثبت صحتها في دراسته، أما الخامسة والسادسة فقد اثبت صحتها.

وعلى العموم توصلت دراسته إلى ان اختلاف طبيعة القرارات السياسية التي يتم اتخاذها من قبل القادة السياسيين، فقد تكون على شكل مراسيم رئاسية، أو تعليمات وزارية، كما قد تخرج على شكل فوائين، وبعد دراستها ومناقشتها من قبل البرلمان والمصادقة عليها، وهذه القرارات تساهم بشكل كبير و رئيسي في رسم السياسة العامة للدولة، ويعتبر القرار البرلماني حلقة مهمة ضمن سلسلة القرارات التي تشكل السياسة العامة للدولة، وبناء عليه، فان دراسته ارتكزت على كيفية صنع القرار البرلماني في الجزائر، ونمط السلوك الاتصالي الالكتروني المعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى النائب البرلماني في صنع قراراته الرامية إلى تجسيد آليات الحكم الراشد.

2-2- الدراسة الثالثة: وهي دراسة بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق **ORTG-قسنطينة-** " لـ "حورية بولعويدات" من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال في الاتصال والعلاقات العامة، وذلك سنة 2007-2008.¹

1 حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق **ORTG** بقسنطينة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة الجزائر، 2004-2005.

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول التكنولوجيا الاتصالية جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والانترانت والاكسترانت كمبتكر جديد في مؤسسة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ORTG-قسنطينة- ومدى استخدامها في العمل بالمؤسسة المذكورة، واثار هذا الاستخدام على المؤسسة، من حيث تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، وكذا تفعيل عملية الإنتاجية، وتحسين محيط المؤسسة محل دراستها، وعلى ضوء ذلك طرحت الإشكالات الآتية:

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟، كما كان لهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي - الحاسوب - ووكل من شبكة الانترنت وشبكة الإكسترانت والانترنت في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق بقسنطينة، ولمعالجة هذا الإشكال افترضت الباحثة أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت شبكة الانترنت وشبكة الإكسترانت..) على توفر هذه الوسائل، بحيث يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، وتحتل شبكة الانترنت المرتبة الثانية، بينما تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثالثة، في حين تعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت، كما افترضت في الأخير أن هذا الاستخدام ساهم في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة من خلال اختبار ثلاث مؤشرات رئيسية تتمثل في تفعيل الاتصال المؤسسي، تحسين الإنتاجية وتحسين محيط العمل.

ولتحقيق أهداف دراستها اعتمدت في إجراءات هذه الدراسة الوصفية على منهج المسح وضمن منهج المسح استخدمت "المسح التحليلي" الذي أفادها تحليل النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكمي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، قد فضلت الباحثة لأن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين العاملين في

المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، والشبكات الاتصالية)، مستعينة في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما: الملاحظة في عين المكان وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته، على المقابلة نصف المهيكلة، بهدف جمع المعلومات عن تاريخ المؤسسة نشاطاتها، وكذا التكنولوجيات المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدتنا هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية "استمارة الاستبيان"، كما استخدمت المقابلة المهيكلة في التعرف على بعض المعلومات التي توفرها هذه التقنية والتي أفادتها كثيرا في عملية التحليل على حسب دراستها.

وقد استعانت بالاستمارة في جمع البيانات وكانت مقسمة على النحو الآتي: المحور الأول: يضم بعض البيانات الشخصية، ويجب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، بينما يشمل المحور الثالث على آثار هذا الاستخدام على مؤسسة سونلغاز تسيير الغاز بالشرق بولاية قسنطينة، وقد توصلت في دراستها إلى النتائج التالية:

- أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترنت intranet المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام، واحتلت شبكة الإنترنت internet المرتبة الثالثة، فيما عادة المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترنات extranet.

- إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي، المنصب، الاستفادة من التدريب، فيما لم يكن الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أثر على ذلك.

- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء مؤسسة سونلغاز حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا فيما يتعلق بالجانب النظري من خلال المراجع و جمع المعلومات، وكذا الإجراءات المنهجية، والجانب التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية، ومنه يمكن القول ان دراستنا تتشابه مع هذه الدراسة، لكن الوقت السابق والوقت الراهن مختلف كلياً فيما يخص التكنولوجيات الإعلامية والاتصالية الحديثة، فالتكنولوجيا هي احدث بكثير عما كانت عليه سابقاً، فقد استخدمنا مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك كتكنولوجيا حديثة اضافة إلى البريد الالكتروني، والحواسيب باختلاف أنواعها، وكذا شبكة الانترنت والانترانت والاكسترانت.

2-3- الدراسة الثالثة: وهي دراسة بعنوان "الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية مع دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة "قسنطينة" لـ "طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004-2005.¹

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان، وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل التالي:

ماهي الآثار المترتبة على الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

1 طراد خوجة سميرة، الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية... دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة "قسنطينة"، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة الجزائر، 2004 - 2005.

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي - الحاسوب- في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وتهدف هذه الدراسة إلى:

1. الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.
2. الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
3. الوقوف على سياسة الإدارة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.

وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقت لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاثة المدروسة، وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاثة، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشمل على أربعة وعشرين (24) سؤالاً موزعة على أربعة محاور: المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري، أما المحور الثالث فتناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الرابع على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءة البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل، وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً أشمل وهو استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال، والتي يعتبر الحاسوب تقنية من

تقنياتها، كما تناولت هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة - والذي يعد الحاسوب من بينها - على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب.

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة من دراستنا الحالية، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة.

ومنه يمكن القول ان الدراسات السابقة قد أفادتنا كثيرا في تحديد معالم دراستنا، انطلاقا من تحديد الإشكالية، وكذا الفروض المراد اختبارها، مروراً بالمنهج المتبع، وكذا أفادتنا كثيرا في تحديد مراجع الدراسة، وأفادتنا أيضا في الجانب الميداني وتحديد معالم المجتمع وكذا صياغة استمارة البحث.

كما يمكن الإشارة إلى ان الباحث لم يجد أي دراسة سابقة مهما كان نوعها جمعت كل التكنولوجيا الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترنات، البريد الإلكتروني) في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عمومية كانت أو خاصة، التي تناولها الباحث في دراسته الميدانية بمؤسسة كوندور الكترونيكس بولاية برج بوعريريج.

تاسعا: مجالا الدراسة: تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة، من مجال مكاني وزمني، فهي في دراستنا كآتي:

1- المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بمقر مؤسسة " كوندور الكترونيكس " والكائن مقرها بالمنطقة الصناعية طرق المسيلة ولاية برج بوعريريج، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة، مجموعة بن حمادي "عنتر تراد " معناها عنترة للتجارة، تقدر المساحة الإجمالية للمؤسسة ب: 80104 م²، طبيعة الاستثمار للمؤسسة هو صناعة وتسويق الأجهزة الإلكترونية والإلكترومنزلية، يبلغ عدد عمال المؤسسة سنة 2016 حوالي 2200 عامل موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص.

وقد تحصلت مؤسسة كوندور على شهادة الجودة العالمية: 2000 VERSION ISO 9001.

تأسست مؤسسة "كوندور الكترونيكس، وهي مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة "SARL"، والتابعة لمجموعة بن حمادي التي تحتوي على أربع وحدات أخرى وهي:

- ✓ مؤسسة "Argilor" وهي وحدة لإنتاج الآجر.
- ✓ مؤسسة "Gerbiol" وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته.
- ✓ مؤسسة "Polyben" وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية.
- ✓ مؤسسة "Gemac" وهي وحدة لإنتاج البلاط ومواد البناء.¹

1 المصدر: إدارة الموارد البشرية لمؤسسة كوندور، مقابلة مع مدير الإعلام والاتصال، السيدة شيبيري لبنى، يوم 20-03-2016، بمقر العمل، مؤسسة كوندور.

✓ مؤسسة "SARL" وهي وحدة لإنتاج الأجهزة الالكترونية والإلكترومنزلية وهي المؤسسة التي أجريت بها الدراسة الميدانية.¹

وتنشط المؤسسة وفقا لأحكام القانون التجاري، حيث تحصلت على السجل التجاري في أفريل 2002، وبدأ نشاطها الفعلي في فيفري 2003. وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها:

- مؤسسة اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت Internet، شبكة الإكسترانت extranet، البريد الإلكتروني، شبكة التواصل الاجتماعي-الفيش بوك)، وبالتالي تتوفر على شروط الدراسة، خاصة وأن هذه التكنولوجيات الحديثة السنة لم نجد لها مجتمعة في كل المؤسسات التي زرناها.

- معرفتنا للمكان ومن ثم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ولو نسبيا، على اعتبار أنني أسكن في ولاية برج بوعريش.

- كونها المركز الرئيسي للمؤسسة وبالتالي حاجة الفروع الوطنية والجهوية التابعة لها بحاجة إلى الاتصال بالمؤسسة الأم، حيث لها فروعين أحدهما بالدار البيضاء بولاية الجزائر العاصمة، والثاني بولاية البليدة، وكذا لها أكثر من 60 نقطة بيع على المستوى الوطني.²

2- المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع بداية سنة 2013، وخلال ذلك - فترة الإنجاز - انقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين:

• **جانب نظري:** استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من أكتوبر 2013 إلى نهاية ماي 2016.

1 ملاحظة: مكان إجراء الدراسة الميدانية.

2 انظر الملحق: الملحق الخاص بمختلف نقاط بيع مؤسسة على المستوى الوطني.

• **جانب ميداني:** شرع فيه ابتداء من بدايات شهر جانفي، إلى أواخر شهر نوفمبر من سنة 2016، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين:

▪ **مرحلة الزيارات الاستطلاعية:** انطلقت ابتداء من 05 جانفي إلى غاية 30 جانفي 2016، وقد تم فيه تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة، كالتعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة، الأفراد المزودين بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وكذا التعرف على الهيكل التنظيمي و الإداري لمؤسسة كوندور بولاية برج بوعريريج... الخ.

▪ **مرحلة جمع المعلومات عن المؤسسة:** وامتدت من سبتمبر إلى غاية 20 نوفمبر 2016 وقد تم في هذه المرحلة إجراء المقابلات مع بعض الموظفين، ورئيس مصلحة الموارد البشرية ونائبه وكذا المكلفة بالاتصال والعلاقات العامة والمدير العام للمؤسسة وبعض المهندسين في الإعلام الآلي، وبعض الإداريين في مؤسسة كوندور.¹

عاشرا: منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية ومنهجية و منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها.

وبذلك فقد عرّف المنهج بأنه: "الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث"،² فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو ميل أو رغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل أن موضوع الدراسة وأهدافها هما

1 انظر الملاحق، الملحق رقم 4 دليل المقابلات التي أجراها الباحث.

2 عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 29.

اللدان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها في الدراسة العلمية.

وبما أن دراستنا تتمحور حول: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة الجزائرية"، وبالضبط مؤسسة كوندور الكترونيكس، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفقا لما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فللقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام **المنهج الوصفي**.

ونظرا لكون دراستنا لا تتوقف على وصف، جرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة فقط عن طريق التكميم باستخدام الأساليب الإحصائية، بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا ضمن المنهج الوصفي **"المنهج التحليلي"** للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية للدراسة، وقد تم تطبيق المنهج "الوصفي التحليلي" في دراستنا، ومنه فقد تم إتباع الخطوات التالية:

• ضبط الإشكالية ابتداء من طرح تساؤلات الدراسة إلى غاية صياغة فرضيات الدراسة.

- جمع المعلومات الأولية لتفيدنا في اختيار أدوات جمع البيانات، وضبط العينة.
- تحديد حجم ونوع العينة ومواصفاتها وخصائصها.
- إعداد أدوات جمع البيانات وتصميمها، فيما يخص إعداد الاستمارة الاستبيان ودليل المقابلات، كما استخدم الباحث الملاحظة في مراحل متقدمة من دراسته الميدانية.

- جمع البيانات من مفردات العينة، ثم تفسير وتحليل البيانات على ضوء الإشكالية المطروحة والفرضيات المصاغة للوصول إلى النتائج الجزئية و النتائج العامة للدراسة.
- حادي عشر: مجتمع البحث والعينة:**

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت" "grawitz" أنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث والتقصي.¹ لما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاتصالية الحديثة الستة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، البريد الإلكتروني، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترانت، شبكات التواصل الاجتماعي - الفيسبوك-)، وذلك من خلال معرفة ترتيب هذه التكنولوجيات انطلاقا من نسب استخدامها، وكذا معرفة ما إذا كان هناك فروق في الاستخدام تعزي لمتغيرات البيانات الشخصية، وكذا أثر الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة (شبكة الحاسوب، شبكة الإنترنت، البريد الإلكتروني، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت، شبكات التواصل الاجتماعي - الفيسبوك)، ولما كان عددهم كبيرا-2200 عامل- فقد اخترنا أن نجري على فئة معينة ، وفئة العينة كانت تخص جميع الاداريين والعاملين في المختلف المصالح الإدارية لمؤسسة كوندور الكترونيكس فرع الأجهزة الالكترونية والإلكترومنزلية.

والجدول الموالي يوضح توزيع مجتمع البحث بحسب المصالح والأقسام التي يعملون بها:

جدول رقم (01) يوضح توزيع مفردات عينة البحث بحسب المصالح والأقسام التي

يعملون بها في مؤسسة كوندور الكترونيكس

1 مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، دار القصة، الجزائر، 2006، ص 62.

العدد	المصالح والأقسام
1	المديرية العامة
1	السكرتارية
1	المساعدة
1	المديرية الجهوية
2	خدمة الأمن الداخلي
2	خدمة الأمن والوقاية البيئية
3	المديرية التقنية
5	مديرية المكيفات المركزية
6	مديرية البحث والتطوير
2	قسم المشتريات المحلية
3	قسم المشتريات المستوردة
2	المديرية اللوجيستكية
2	مديرية خدمات ما بعد البيع
4	مديرية نظام المعلوماتية
5	مديرية الاستعلامات condor
23	مديرية الموارد البشرية
3	مديرية التجارة والتسويق
2	مديرية المالية والمحاسبة
3	وحدة البولستيرين
2	مديرية المنتجات البيضاء
4	وحدة التليفزيون
4	مركب المكيفات
1	وحدة الحقن البلاستيكي
2	وحدة الديمو (RS) والتلفاز (TV LCD)
2	مركب الثلاجات

5	وحدة أجهزة الحاسوب واللوحات الذكية والهواتف المحمولة
89	المجموع

ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن عينة البحث يشمل 89 موظفا موزعة حسب المصالح والأقسام المذكورة في الجدول، وهي كلها وحدات إدارية تابعة لمؤسسة كوندور الكترونيكس، وبالتالي فقد وزعنا 89، وبذلك فنتائج هذه الدراسة ستحسب النسب إلى 89 مفردة.

ثاني عشر: أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة الميدانية على الأدوات التالية:

• **الملاحظة:** وقد استخدمها الباحث كخطوة أولية من خطوات البحث العلمي لجمع المعلومات غير المكتوبة عن للدراسة، وإنما ما لاحظها الباحث وما شاهده وأحسه أثناء تواجده في المؤسسة محل الدراسة، فقد استخدم الباحث الملاحظة بالمشاركة التي يشترك فيها الباحث مع المبحوثين أي أفراد العينة في مواقفها شاهده من اجل التفاعل معهم للوصول إلى تفسيرات هادفة لأسباب السلوك من خلال معايشة المواقف نفسها ومناقشتها مع المبحوثين وتبادل الآراء معهم.¹

• **المقابلة:** كانت المقابلة الأداة الثانية التي استخدمها الباحث في دراسته من اجل جمع المعلومات، وكانت المقابلة غير الرسمية، حيث قابل الباحث العديد من عمال مؤسسة

1 احمد بن مرسي، الاسس العلمية لبحوث الاعلام والاتصال، الجزائر، دار الورسم للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، ص168.

كوندور وطرح عليهم العديد من الأسئلة التي كان يحتاج فيها إلى المعلومات والأدلة التي تخدم البحث وصولاً إلى الهدف الذي يبحث عنه في إجاباتهم¹:

ويلجا الباحث إلى أسلوب المقابلة غير الرسمية عندما يكون موضوعه الدراسي عميق ومتشعباً²:

وهي مقابلة حرة غير مقننة، والمقابلة الحرة مرنة ولا توجد فيها قيود ويمكن تعديل الأسئلة وتغييرها وزيادتها أو إنقاصها بحسب الظروف وأوضاع المسؤولين، وتشجيعهم على التعبير بحرية³.

حيث يتميز هذا النوع من المقابلات بالمرونة في إدارة المقابلة، وتوجيه الأسئلة والحديث في إطار الخطط والأهداف العامة لتنظيم المقابلة، كما يترك الحرية للمبحوث في التعبير عن آرائه وأفكاره ومعلوماته ومعتقداته بحرية تامة تعكس شخصيته وتجعله لا يحس بمناخ أو قيود المقابلة⁴.

استمارة استبيان:

وقد جاءت الاستمارة وهي الأداة الثالثة والرئيسية في الدراسة، ومهمة لجمع المعلومات عن أفراد العينة والمبحوثين بما يحقق الهدف منها في جمع المعلومات التي لم توفرها الأدوات السابقة حيث اعتمد الباحث على إجابات المبحوثين الموجودة في الاستبانة لجمع مختلف المعلومات التي يحتاجها في دراسته.

1 فيصل على فرحان المخلافي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع المؤسسات الصحفية اليمنية، اليمن/ المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص20.

2 احسان محمد الحسن، الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، بيروت، دار الطليعة، 1987 ص105.

3 رجاء وحيد دريدري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، دمشق دار الفكر، 2000، ص326.

4 محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة، عالم الكتب، 2000 ص37.

وتعتبر الاستبانة من الأدوات الأساسية لجمع المعلومات والبيانات مباشرة من المبحوثين بفضل من الأسئلة التي يتم صياغتها وتصميمها مسبقا فوق الاستمارة (الصحيفة/ القائمة)¹.

وقد جاءت استمارة الدراسة مقسمة إلى ثلاث محاور رئيسية تمثل الأسئلة المطروحة من خلالها على المبحوثين في مؤسسة كوندور ببرج بوعريريج ، وقد تناول الباحث في المحور الأول البيانات السوسيوثقافية لعينة البحث، أما في المحور الثاني تم التطرق إلى مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور، وفي الحور الثالث تطرق الباحث إلى اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على مستوى أداء مؤسسة كوندور وجاءت ملمة بجميع جوانب وأسئلة الدراسة.²

ثالث عشر: تطبيق اختبار الصدق والثبات:

بعد إعداد الباحث استمارته الميدانية، طبق عليها اختباري الصدق والثبات للتأكد من صلاحيتها وفعاليتها، وفيما يلي نعرض تطبيق كل منهما:

اختبار الصدق: يشير هذا المصطلح إلى تأكد الباحث من أداة القياس المستخدمة في دراسته صالحة تماما لقياس الموضوع والظاهرة العلمية التي يريد قياسها، ومدى استطاعة هذا الأسلوب لإجراء الدراسة الميدانية.

وقد تمثل اختبار الصدق في عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين، من الأساتذة الجامعيين لقياس صدقها، وراعى الباحث ان يكونوا من المتخصصين في الإعلام، ومجال تكنولوجيا الاتصال، وأيضا من المتخصصين في منهجية البحث العلمي، من ذوي الخبرة في مجال البحث العلمي.

1 احمد بن مرسي، الاسس العلمية لبحوث الاعلام والاتصال، الجزائر دار الورسم للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، ص181.

2 انظر الملاحق: الملحق الخاص باستمارة الاستبيان.

وذلك من اجل التأكد من صحة المعلومات والبيانات التي يريد الباحث الوصول إليها والكشف عنها، وموضوعية الاستمارة ومنطقيتها وتتبعها وترابطها، وشمولية الموضوع الذي تم دراسته والبحث فيه، ومدى ملائمتها لأهداف البحث المسطرة من طرف الباحث، فقام الباحث بتعديل الاستمارة بناء على توجيهات المحكمين وخاصة ما طلبه منه الأستاذ الدكتور المشرف،* وقد أجريت بعض التعديلات بناء على ملاحظات وتوجيهات الأساتذة المحكمين، حتى استقرت على صورتها الأخيرة الحالية.¹

ثم تم عرضها مرة أخرى على المحكمين في صورتها النهائية، فاجمعوا على توفرها واستيفائها للبيانات اللازمة وصلاحيتها للتطبيق الميداني، وبذلك تم التأكد من صدق الاستمارة.

وقد أجرى الباحث طريقة أخرى لاختبار صلاحية استمارته وهو الاختبار القبلي لبعض المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترونيكس ببرج بوعريريج، وهي فئة مماثلة للعينة الأصلية التي طبقت عليها الدراسة للتعرف على ما يلي:

1- معرفة درجة وضوح وسهولة الأسئلة والمصطلحات الموجودة في الاستمارة لدى المبحوثين.

2- معرفة تجاوب المبحوثين مع أسئلة الاستمارة من حيث حجمها وترتيبها ونوعية الإجابات المطلوبة.

وفي الأخير قد تم تعديل الاستمارة بما يتماشى مع أهداف الدراسة.

5-2- اختبار الثبات:

قام الباحث بتطبيق الاستمارة على فئة من عينة الدراسة، في مؤسسة كوندور الكترونيكس بولاية برج بوعريريج سواء كانوا داريين أو أعوان إدارة، أو رؤساء مصالح، أو رؤساء

* الأستاذ الدكتور العربي بوعمامة، انظر الملاحق: الملحق الخاص بقائمة المحكمين.

1 انظر الملاحق: الملحق الخاص باستمارة الاستبيان.

أقسام، هم نفس الأشخاص الذين أجرى الباحث عليهم الاختبار القبلي في اختبار الصدق، وقوام الفئة التي أجرى عليها الباحث الثبات كان نسبة (10%) من عينة الدراسة، حيث يمثلون (12) مفردة من مجتمع الدراسة، وبعد مرور فترة زمنية كافية، حددها الباحث بفترة عشرين يوم قبل التطبيق الأول لصدق الاستمارة.

وقد بلغت النسبة المؤوية لمعامل الثبات (93.33 %) وهي نسبة مرتفعة تدل على صحة ووضوح بيانات الأداة وذلك في جميع الأسئلة ما عدا ثلاث أسئلة لم يتحقق فيهم الثبات، وتم تغيير هذه الأسئلة الثلاث إلى أسئلة مبنوية بعدما كانت مفتوحة، هما السؤال الأخير وما قبل الأخير في الاستمارة، والسؤال رقم 8 في الاستمارة تم اضافة له عدة بدائل للوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة، لذا تم تغييرهم ولم يخل ذلك ببيانات الاستمارة ولم يؤثر على بناء الأسئلة فيها.

رابع عشر: أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات.

بعد تأكد الباحث من دقة الخطوات والإجراءات السابقة في دراسته الميدانية، وبعد الانتهاء من جمع البيانات ومراجعتها وتحليلها خطوة بخطوة ، قام الباحث بترميز بياناته ومن ثم تفرغ وتبويب تلك البيانات معتمدا على الحاسب الآلي في تحليبي البيانات واختبار العلاقات بين المتغيرات التي أخضعها للدراسة من خلال استخدام برنامج (SPSS -Version-15.0) وهو البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية، ويعد برنامج (SPSS) من أكثر البرامج استخداما في مجال العلوم الاجتماعية وذلك بسبب سهولته النسبية للتعلم والاستخدام، كما انه يقدم العديد من البرامج الفرعية ذات الصلة بالدراسات الإعلامية، وتعتبر الخبرة عاملا مهما في الاستفادة من برامج الحاسبات الآلية عموما¹ ، ومستخدمها المعاملات الإحصائية التالية:


1 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 541 .

1- استخدم الباحث اختبار التطابق، ويرمز له بالرمز كا (2)، وذلك لاختبار وجود أو عدم وجود فروق بين المتغيرات وقد اعتمد الباحث قيمة كا (2) عند درجة معنوية 0.05، أي عند درجة ثقة 95%، وذلك بالنسبة للفرضية الثانية والثالثة والرابعة والخامسة على التوالي.

2- اختبار التطابق ويرمز له بالرمز (كا2) وذلك لاختبار وجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات وقد اعتمد الباحث قيمة (كا2) عند درجة معنوية 0.05 أي عند درجة ثقة 95%.

3- معامل الارتباط بيرسون، وذلك لاختبار وجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات، حيث كلما قربت نتيجته من الواحد كانت العلاقة قوية، وكلما اقترب من الصفر كانت العلاقة ضعيفة، عند درجة معنوية 0.05 أي عند درجة ثقة 95%، وذلك بالنسبة للفرضية السادسة والسابعة والثامنة والتاسعة والعاشر على التوالي.

4- حساب التكرارات واستخراج النسب المئوية للمتغيرات المختلفة للدراسة. انظر الملاحق، نتائج الدراسة، التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS باللغة الانجليزية.



الجانب النظري

الفصل الثاني

تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

أولاً: نشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

- 1- تحديد مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
 - 2- تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
 - 3- خصائص ومميزات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
 - 4- وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وعلاقتها بالمؤسسات.
 - 5- مخاطر وسلبيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
- ثانياً: الحاسب الآلي ومختلف الشبكات الاتصالية والمواقع الالكترونية.

- 1- الحاسوب.
- 2- شبكة الانترنت.
- 3- شبكة الإكسترانت.
- 4- شبكة الانترانت.
- 5- البريد الالكتروني.
- 6- موقع التواصل الاجتماعي - الفيسبوك.



مدخل:

عرف الاتصال وتكنولوجياته المتنوعة في العقود الأخيرة من القرن العشرين قفزة نوعية وتطورا ملحوظا على المستويين التقني والعلمي (الأكاديمي) وعلاقتها معا وفي تأثيرهما على حركية الإنتاج والتنمية بصفة عامة، وهي القفزة التي اصطلح على تسميتها بالثورة العلمية والتقنية في مجال وسائل الاتصال وخلقت علاقة جدلية أصبح بموجبها تطور العلم مرتبطا بتطور التقنيات وتطور هذه الأخيرة رهين تطور العلم سواء بسواء، ولعل هذه الطفرة المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أحدثت تغييرا جذريا ليست فقط على مستوى وسائل وأساليب إنتاج السلع وترويج الخدمات فحسب، بل تجاوزت ذلك إلى مبادئ وميكانيزمات تطور المجتمعات البشرية التي تحولت إلى مجتمعات الإعلام والاتصال، فضلا عن ذلك فإن العقود الأخيرة شهدت انخفاضا محسوسا في تكاليف إنتاج وسائل الاتصال وسهولة بالغة في اكتسابها وهما عاملين ساهما في زيادة الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتأخرة،(*) في مجال الاتصال، علومه، فنونه، إنتاج تكنولوجياته، اكتسابها، استخدامها، العولمة، الاقتصاد الرقمي، فالفرد الذي يمتلك التكنولوجيا ليس كغيره الذي لا يمتلكها، وكذلك بالنسبة للمجتمعات والمنظمات، التكنولوجيا الحديثة اليوم أصبحت محددًا رئيسيًا لقياس تطور المجتمعات والمنظمات والمؤسسات والدول.

حيث سيتناول الباحث في هذا الفصل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بصورة مفصلة، حيث نحاول في هذا الفصل تفكيك كل معنى مرتبط بتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وكذا نشأتها وتطورها وخصائصها ومميزاتها، اضافة إلى مخاطرها وسلبياتها، ثم نحاول تعريف كل التكنولوجيات الواردة في الدراسة، من جهاز الحاسوب وكذا مختلف الشبكات الاتصالية من شبكة الانترنت والانترانت والاكسترانت، والبريد الالكتروني وكذا موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك.

أولا/ نشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

1- تحديد مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة: قبل ان نتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، نعرض على مختلف المصطلحات المرتبطة بهذا المفهوم:

• التكنولوجيا:

✓ لغة: لفظ "تكنولوجيا" مصطلح يوناني الأصل (technologie) وهي مشتقة من كلمتين "teck Ne" وتعني "تقنية أو فن" وكلمة logis أو ligos "تعني علم +دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ (litter) في قاموسه الصادر سنة 1876، "إن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون والمهن العديدة".¹

✓ اصطلاحا: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.²

يعرفها "سمير عبده" بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية الحاجيات، التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحل التاريخية.³

وقد حددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية:

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير، الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011، ص2.

2 المرجع نفسه، ص3.

3 محمد عبد الشفيق عيسى، العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، دار الطبعة للنشر، بيروت، ط1، ص35.

التكنولوجيا عملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات **hard ware** والمواد الخام **soft ware**.

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسيع كبير فيها¹

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.²

ويعرفها محمود علم الدين " بانها علم الفنون والمهن، وقد ظهر استخدام لفظها في العصور الحديثة خاصة بعد ظهور الثورة الصناعية، وأخذت الآلة مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي".³

ومن خلال التعريفات السابقة يحاول الباحث وضع مفهوم للتكنولوجيا فهي تعتبر مزيج وخليط بين مختل فالخبرات والمعارف والاكتشافات التي تحدث في مجال حياة الأفراد والمجتمعات في مختلف المجالات الصناعية والاقتصادية والإعلامية والاتصالية والشبكاتية والمعلوماتية و مختلف الوسائط التي تعمل تحت هذه الوسائل التكنولوجية.

1 عبدالباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 82-83.

2 عدى قصور، مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي العربي، دار الطباعة للنشر، بيروت، لبنان، ط1، 1984، ص35

3 عبدالباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص83.

• مفهوم الاتصال: "communication":

يرجع أصل كلمة "اتصال" communication إلى الكلمة اللاتينية communis، ومعناها Common أي "مشترك" أو "عام"، وبالتالي فإن: "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو سلوك أو فعل ما.¹ و قد عرف أحمد ماهر الاتصال بأنه: " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسائل شفوية، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.²

و الاتصال هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه واتجاه تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها.³

• مفهوم تكنولوجيا الاتصال communication technology:

هي مجمل المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية، والتنظيمية، الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها، وإنتاجها، وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها، وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك عمليا، كما أنها تعد ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد التكنولوجية الاقتصادية، العلمية، النفسية، السياسية، وهي نسبية بطبيعتها ترتبط اشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع، وما يعد حديثا في مجتمع ما، قد يعد تقليديا في مجتمع آخر.⁴

1 حورية بولعودات، مرجع سابق، ص20.

2 أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص9.

3 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص3.

4 محمود علم الدين، مرجع سابق، ص238.

وهناك تعريف "روبين" لتكنولوجيا الاتصال حيث عرفها بانها "أي آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج، أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات.¹

وهنا يمكن القول ان " روبين " أعطي مفهوم شامل لتكنولوجيا الاتصال، ففي الوقت الراهن يمكن القول ان تكنولوجيا الاتصال تشمل كل الأجهزة الاتصالية من هواتف ذكية، ولوحات ذكية، وحاسبات آلية مكتبة أو محمولة، والتي يمكن من خلالها الاتصال وتبادل المعلومات وتخزينها واسترجاعها، عن طريق مختلف الأجهزة والشبكات .*

ومنهم من عرفها على أنها مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي [...] من خلال الحاسبات الآلية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية، أو الرسائل أو المضامين المسموعة، أو مسموعة مرئية، أو مطبوعة، أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها وقد تكون هذه التقنيات آلية إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.²

• مفهوم الإعلام (L'information): يأتي الاعلام مشتقا من علم وهو بمعنى الأخبار أو التزود بالمعلومات من مصادرها.

1 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص84.

* شبكة الانترنت، الانترنت، الإكسترنات، شبكات الوي في، شبكات وخطوط الاتصالات الهاتفية، الاقمار الصناعية، القنوات الفضائية، مواقع التواصل الاجتماعي، المدونات، قنوات اليوتوب...الخ.

2 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص84.

واستخدام كلمة الاعلام في اللغة العربية مقابل المصطلحات الحديثة يعتبر استخداما صائب ويشير إلى الوظيفة الأصلية التي ينبع منها الاعلام.¹

والإعلام هو العملية التي يترتب عنها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق والصراحة ومخاطبة عقول الجماهير وعواطفهم السامية، والارتقاء بمستوى الرأي، ويقوم الإعلام على التنوير والتثقيف، مستخدما أسلوب الشرح والتفسير والجدل المنطقي.²

• تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي - الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

كما تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.³

وقبل ان نعطي تعريف شامل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة نعرض على تعريف **تكنولوجيا المعلومات** والتي ارتباطا وثيقا في مجال الحواسيب والشبكات، حيث تتبادر لأذهان العديد من الناس أجهزة الحاسوب أو الشبكات أو كلاهما عند ذكر مصطلح تكنولوجيا المعلومات، وذلك نظرا لأن أجهزة الحاسوب والشبكات (كالإنترنت)

1 فيضل علي فرحان المخلافي، مرجع سابق، ص103.

2 محمد جمال الفار، مرجع سابق، 27.

3 المرجع نفسه، ص ص 102 - 103.

تعتبر الوسيلة الرئيسية لحفظ، ونشر، وتطبيق المعلومات، فقد أصبحت طريقة الحصول عليها بغاية البساطة وبسرعة كبيرة.¹

حيث تعرف على أنها: مجموعة المعارف والخبرات و المهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الادراية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الملفوظة، المتتية، المرسومة، الرقمية، وفي معالجتها وبنها و تخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.²

وهذه التكنولوجيا تشمل: تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية، التكنولوجيا المسموعة والمرئية، الطباعة وكل هذه التكنولوجيات هي جزء من تكنولوجيا المعلومات [...] والمعلومات في مادتها الخام هي البيانات، وهي أساس المعرفة والعلم و جوهر عملية الاتصال التي يشكل الاعلام احد أنشطتها.

ويرى نبيل علي بان لتكنولوجيا المعلومات ستة روافد وهي: تكنولوجيا عتاد الكمبيوتر، التحكم الاوتوماتي، تكنولوجيا الاتصال، وهذه الروافد الثلاث تمثل الشق المادي، أما الروافد الثلاث المتبقية تمثل الشق الذهني وهي: البرمجيات، هندسة المعرفة، هندسة البرمجيات.³

• تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة (NTIC):

هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وإلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال والإعلام، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية، فنحن نعيش كل دقيقة وكل ثانية مبتكرات جديدة وفي جل

1 Martin Fransman (2001), Evolution of the Telecommunications Industry into the Internet Age, Scotland: University of Edinburgh, Page 1. Edited www.univ-edinburgh.sc18-02-2015.

2 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 86.

3 نفس المرجع، ص 87.

الميادين، ونركز هنا على ميدان الاتصال والإعلام الذي أصبح التسابق فيه محتدم إلى درجة كبيرة جدا بين الشركات الاتصالية والإعلامية وهذا بحثا عن الجديد الأفضل للإنسان.

فرغم ظهور الإذاعة والتلفزيون والفيديو والأقمار الصناعية والإنترنت والهاتف، إلا أن هذه الوسائط دائما في تطور مستمر سواء من حيث الوسيلة أو من حيث طريقة إيصال الرسالة الاتصالية وصياغتها، ولكن هذا التطور الرهيب في ميدان تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، لا يعبأ بانتقاداتنا وتفندينا لسلبياته، وإنما هو في تطور سريع، لا يراعي القيم والثقافات السائدة في المجتمعات الإنسانية، وإنما الهدف من هذه التكنولوجيا هو البحث عن الربح وتحقيق رفاهية الإنسان على حد قول أصحاب هذه المؤسسات، ومن خلال هذا الكتاب سوف نركز على أكثر وسائط الاتصال والإعلام الحديثة الناتجة عن تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام، استخداما وتوظيفا من قبل الإنسان في حياته اليومية، وهي البث الفضائي أو القنوات التلفزيونية الفضائية كظاهرة ناتجة عن ظهور الأقمار الصناعية والألياف الضوئية، أيضا التلفزيون الرقمي والحوسبة وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة والفيديو الرقمي... الخ، وتركيزنا على هذه الوسائط لأنها تعد من أكثر الوسائط الاتصالية والإعلامية استخداما من قبل الأفراد في المجتمع الجزائري على العموم، كما أنها تعد الأكثر تداولاً اليوم بين الأفراد.¹

2- تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

شهد عام (1824) اكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجرون sturgeon" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صامويل مورس Morse" اختراع التلغراف عام (1837) وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" وقد تم مد وعد التلغراف فيما بعد

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 3-4 .

من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل إلكترونية".

وفي عام (1876) استطاع "جراهام بيل" أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً مطرقة التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

وفي عام (1877) اخترع توماس إديسون (Edison) جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "إميل برلنجر Berlinger" في عام (1887) من ابتكار القرص المسطح "Flat Disk" الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام (1895) شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام (1928).

وفي عام (1896) استطاع العالم الإيطالي "جوجليمو ماركوني Marconi" من اختراع اللاسلكي، وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام (1919)، كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي، والاتصالات السلكية واللاسلكية، وفي أول يونيو (1941) بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة.

ومن خلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الإلكترونية، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات، وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشتة وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية، ومع ظهور ونجاح الصحافة

الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف، التليفون، الفونوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي فالفيلم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)).

وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الاتصال وحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة، كل ما يحدث حين وقوعه، إلا أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي والمهني، وأصبحت وسائل الاتصال الإلكتروني وفق هذا المفهوم، النافذة السحرية التي نرى من خلالها أنفسنا.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الاتصال وتتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (Multimédia) ومرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية (Interactive) ومرحلة الوسائط المهجنة (Hyperédfia) ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية، وتميزت التكنولوجيا الجديدة للاتصال والإعلام والمعلومات (الحاسبات الإلكترونية، الاتصالات الفضائية

وإمكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات، انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي والرقمي، وخدمات الفيديو توكس، والتليتكست، والفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكروويف، الألياف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد) بجملة من الخصائص والسمات نذكرها في العناصر المقبلة.¹

وهنا نجد الإشارة إلى ظهور مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتر وقنوات الاتصال ووسائطها والمدونات و مختلف الشبكات الاتصالية والمعلوماتية التي تعمل تحت شبكة الانترنت عن بع مثل " الواي في" والأقمار الصناعية الحديثة والاتصال عن بعد، والاتصال عن طريق الجيل الثالث والرابع والخامس للهواتف الذكية والحواسيب المحمولة واللوحات لذكية، والتي تعمل بتقنيات حديثة للاتصال بالانترنت عن طريق الأقمار الصناعية.

3- خصائص ومميزات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة: تتميز وسائط الاتصال الجديدة بعدة خصائص وسمات مميزة منها ما هو مشترك بينها وبين وسائل الإعلام والاتصال التقليدية، ومنها ما هو خاص بها ومميزاً لها، ويرى "محمود علم الدين" وسائط الاتصال الحديثة بأنها: " مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات"²، ومن أهم خصائصها ومميزاتها ما يلي:

1 محمد الفاتح حمدي، مرجع سابق، ص6.

2 رحيمة الطيب عيساني، الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج، الرياض، 2010، ص 16.

✓ التفاعلية **Interactivity**:

وهي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسائل ومستقبلها، فالمرسل هو ناقل للرسالة ومتلقي في آن واحد وكذلك الأمر بالنسبة للمستقبل، أي أن المستقبل يتحول إلى متلقي بل إلى متفاعل وإيجابي في العمليات الاتصالية، وهذه الخاصية لم تكن موجودة في وسائل الإعلام والاتصال القديمة و اقتصر على الوسائل الاتصالية المنتشرة في العالم اليوم وتظهر في أكبر تجلياتها في عمليات الاتصال عبر المواقع التواصل الاجتماعي و الشبكات الالكترونية التفاعلية.

✓ التنوع **Variety**:

فمع تطور تكنولوجيا ووسائل الاتصال أدى ذلك إلى التنوع من ناحيتين، الأولى متعلق بالتنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة وهي الحاسوب (جهاز الكمبيوتر PC) والذي يستخدم غالباً بربطه مع شبكة الانترنت، والثانية تتعلق بتنوع المحتوى الذي يختاره على شبكة الانترنت ومواقعها المنتشرة بكثرة وذلك سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته أو المواقع الجغرافية للنشر أو الوسائل المتعددة التي يتم ترميز المحتوى الاتصالي من خلالها ثم التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص والوسائل التي ذكرناها سالفاً.

✓ **الإقناع** : مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية تعتبر خاصية الإقناع من أهم ما يميز وسائل الاتصال الجديدة ، وذلك لأنها تتيح فرصة مشاركة الأفكار وإعطاء المشورة وتبادل النصائح بين المستخدمين بطرق تتجاوز الحدود الجغرافية والرقابة الأمنية .

✓ **سهولة الوصول إلى الشبكات**: وهذا لكونها متاحة للجميع ومجانية الرسوم والانضمام والاكتساب والترخيص و سهولة الاستخدام، فهي تحتاج لجهد بسيط ومعرفة سطحية لاملاكها واستخدامها.

✓ اللامهيرية Demessification:

ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصاً، وتشير الدلائل إلى أن رؤية "مارشال ماك لوهان" الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرون، حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جعل خبرات القراءة والاستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة، لكونها خبرات مشتركة كما يرى "ماك لوهان" وبذلك نشهد سقوط العقل الجماعي، حيث تنتشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية، بل إنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية.¹

✓ **كسر الحواجز:** لقد استطاعت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة بفضل التكنولوجيا والأساليب المتطورة التي تعتمد عليها كسر الحواجز التي تعيق إرسال الرسائل الدعائية والتسويقية واستقبالها.

✓ **الفورية immediacy:** فقد تمكنت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة من إلغاء الحواجز الزمنية واختصار الحواجز المكانية، فصار الاتصال بها وعبرها يتم بشكل فوري غير مكترث بصعوبات وعوائق الوقت والمسافات.

✓ **الاحتكارية monopolistic:** فصناعة هذه التكنولوجيات الحديثة و الوسائط تتركز في مجموعة من الدول الصناعية الكبرى دون غيرها وتمتلكها بعض الشركات والمنظمات والمؤسسات العالمية والمعمولة ما يؤثر على عملية نقلها وتسويقها ومن ثم اكتسابها واستخدامها.

1 مؤيد عبد الجبار الحديثي، العولمة الإعلامية، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص54.

✓ الاقتصادية economical:

فتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة اتصالية تساهم في الكثير من الأحيان من النشاطات وباقتصاد في التكلفة والجهد والزمن لهذا صارت من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسات المختلفة وذلك لنشاطات مختلفة كالاتصال والعلاقات العامة والتسويق والإشهار... الخ.

✓ الانتشار والعولمة والعالمية Prolifération et Globalisation:

لقد ساهم انتشار تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الواسع في العالم واتساع نطاق استخدامه بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، وبغض النظر عن التفاوت في المستويات المادية و العلمية والثقافية في عالمية وكونية هذه الوسائل بفضل تخطيها للحدود الإقليمية وجعلها للعالم بمثابة قرية كونية على حد تعبير عالم الاتصال الكندي مارشال ماك لوهان.

وبالإضافة إلى الخصائص والمميزات التي تتعلق بوسائل الاتصال الجديدة هناك خصائص أخرى نذكرها اختصاراً:

- التغلب على الفوارق الاجتماعية والاقتصادية.
- سهولة الاستخدام وإتاحة ذلك للجميع دون استثناء .
- تقنية تمكين الهاتف المحمول.
- القابلية الحركية Mobility.
- قابلية التحويل.
- قابلية التوصيل والتركيب.
- إتاحة خيار التضمين.
- تعددية الأبعاد (صفحات، شبكات، مواقع، منتديات، مجموعات... الخ).

- الوسائط المتعددة وإمكانية إدراجها.¹
- الانتقال الحر للأفكار: فالوسائط الاتصالية فتحت المجال للحرية بمعظم أشكالها بما في ذلك حرية الرأي والتعبير وفي هذا الشأن يؤكد روجيه دويغي ولد في 02 سبتمبر 1940 بباريس، فيلسوف ومفكر وباحث في الإعلام والاتصال، ومؤسس تيار "الميديولوجيا" وهو تيار فكري يركز على تحليل ودراسة التفاعلات التقنية على الثقافة ومختلف أشكال الحياة الاجتماعية كالدين والسياسة والفن... الخ ، إن العصر الذي نعيشه الآن هو عصر الانتقال الحر للأفكار مثلما هو عصر الانتقال الحر للبضائع، وعلى الرغم من التقدم التقني السريع والمثير الذي نشهده فإنه يصعب على المرء في الكثير من الأحيان تحليل جوهر هذا التقدم أو إدراك قوته الدافع... الخ.²

4- آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية:

وسنحاول في هذه النقطة إبراز أهم الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على مستوى المؤسسات الاقتصادية من ناحية تغيير في نمط العمل وكذا محيط المؤسسة واتصالها الداخلي والخارجي، وكذا دورة وسير المعلومات بالمؤسسة، والتي نوجزها في العناصر التالية:

- **التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل:** نتج عن ثورة تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب أداء الأسواق وذلك في:

- **الهيكل التنظيمية:** حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل: "البناء أو الإطار

1 مقابلة مع السيد بومدين علي، مدير الموارد البشرية في مؤسسة كوندور، بمقر المؤسسة، 18-10-2016.

2 ريجيس دويريه، علم الإعلام العام- الميديولوجيا، ترجمة: فؤاد شاهين و جورجيت الحداد، دار الطليعة، بيروت، ط1، 1996، ص 12.

الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقياً ورأسياً، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال" حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، وهذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استناداً إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.¹

● **تغيرات في تنقلية العمل:** إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبطاً بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجوناً للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.²

● **تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل:** إذ بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم موظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل وتقشي البطالة، إضافة إلى أنه عند

1 طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص ص 29-30.

2 حورية بولعودات، مرجع سابق، ص 111.

التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدريب عليها لاكتساب عدد كبير من المعارف والمهارات للتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها، وتقتصر بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحاسبات الآلية، فإن الحاجة ماسة إلى الممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان¹، وهنا تجدر الإشارة في هذه الحالة إلى القائمين والذين يمارسون كل التكنولوجيا والتقنيات ان يعملوا على تفادي والابتعاد عن كل الآثار السلبية للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

وقد ترتب عن هذا التغيير عن زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهر مصطلح الجماعة المتعارضة "Groupe collaboration"، وتستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الإنترنت²، وكذا عقد المقابلات عن طريق موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، المؤتمرات والندوات عن طريق السكايب، نشر الإعلانات في الفيسبوك، والتوظيف الإلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني، البيع والشراء ومختلف العمليات التجارية، عقد الصفقات... الخ.

● **تغيير نمط العلاقة بين العامل ورب العمل:** مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.³

● **عملية اتخاذ القرارات:** تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية الاختيار الأمثل بين بدائل

1 حورية بولعويديت، مرجع سابق، ص 112

2 محمود عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، دار الشروق، القاهرة، 2001، ص 12

3 حورية بولعويديت، مرجع سابق، ص 113 .

متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين" وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لا مركزية القرارات حيث أن هناك اتجاهان متباينان حول هذه المسألة حيث يذهب الاتجاه الأول: إلى أن استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي -الرئيسي- يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة الاتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذا بالعمليات التي سينجز عنها تخفيض في عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل، في حين يرى الاتجاه الثاني أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر، وذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة، مكنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرارات في الإدارات الوسطى.¹

• **الزبون:** مما لا شك فيه ان زبائن المؤسسات في الوقت الراهن ليسوا كالزبائن الذين كانوا فيما مضى في ظل التطورات السريعة والرهيبية في المجال التكنولوجي، الزبون اليوم أصبح يشتري ويقني مختلف المنتجات التي تعرضها المؤسسات خاصة في وقت أتاحت فيه بعض المؤسسات خدمات التوصيل، فعلى سبيل المثال مؤسسة كوندور الكترونيكس مختلف نقاط بيعها على المستوى الوطني، وكذا المحلات المتعاقدة معهم، يرسلونها عن طريق البريد الالكتروني ويطلبون المنتجات في حين المؤسسة تحمل المنتجات وتوصله إلى نقاط البيع التابع لها من جهة المؤسسة وعلاقتها بمختلف نقاط بيعها، أما فيما يخص المؤسسة والزبون العادي بمعنى في طريقة تعامل مباشرة بين المؤسسة والزبون، نأخذ مثال حي وهو خدمات ما بعد البيع التي تتيحها المؤسسة حاليا وهي عند تلف

1 حورية بولعودات، مرجع سابق، ص 115.

مختلف الأجهزة تتصل بالمؤسسة عن طريق الهاتف او البريد الالكتروني وتطرح المشكل عليها عن طريق مختلف وسائط الاتصال الحديثة في حين تقوم المؤسسة بتوجيهك إلى اقرب نقطة بيع قريبة منك من اجل إصلاح الأضرار التي حدثت بالمنتجات التي اقتنيتها من مؤسسة كوندور.¹

● **عملية الاتصال:** إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة طراد خوجة مرجع سابق، ، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الإنترنت الإكسترنات، وما تتيحه هذه الشبكات من الممارسة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه

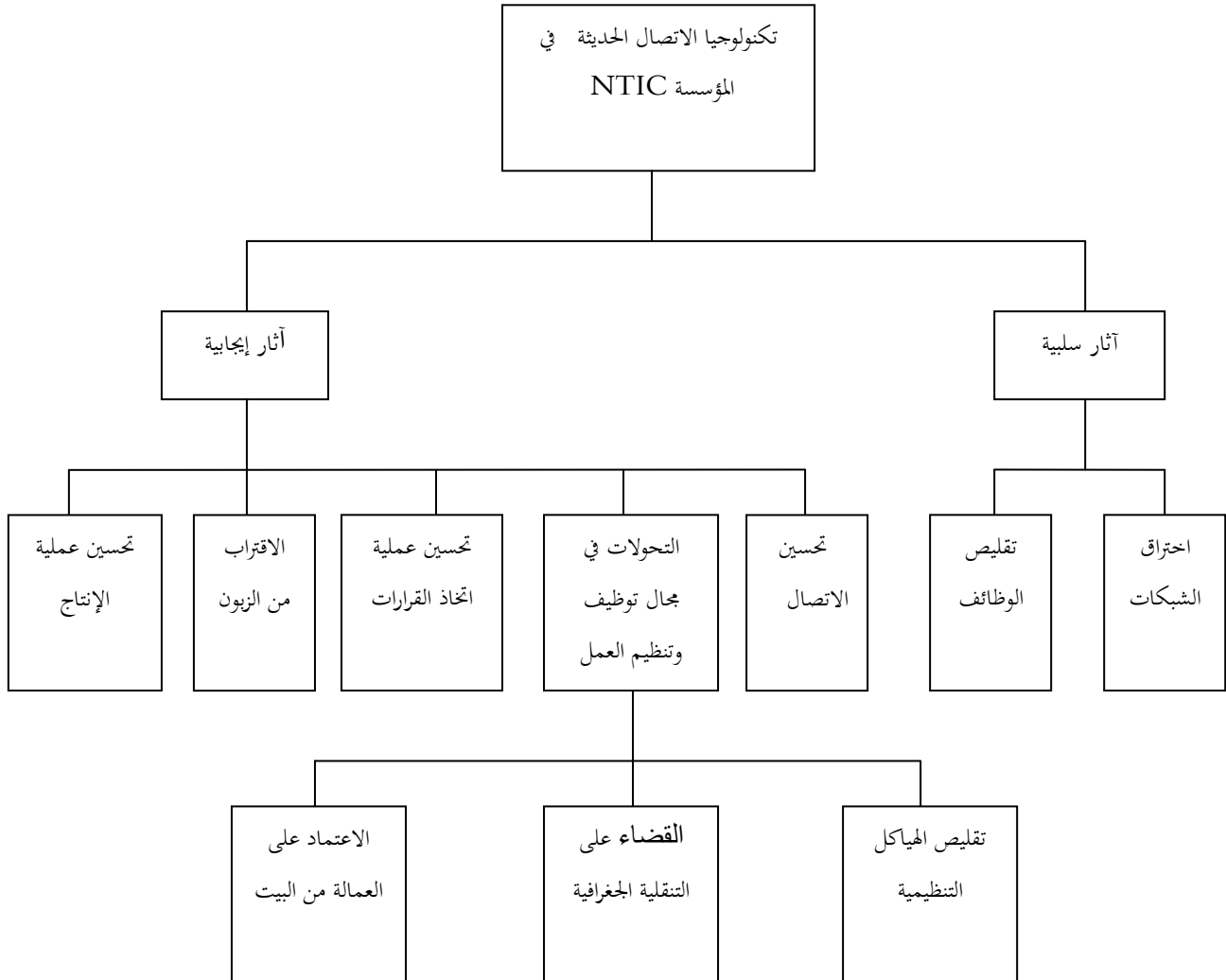
● **عملية الإنتاج:** إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب لأن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك لأن يكون جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لا بد أن يستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات، هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المطردة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطوير المؤسسات الاقتصادية، والتكنولوجيا الاتصالية

1 مقابلة مع السيد بومدين علي، مدير الموارد البشرية في مؤسسة كوندور، بمقر المؤسسة، 18-10-2016.

الحديثة أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث أداء العمل بدقة، الرفع في مستوى جودة العمل، تخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث تمكن التكنولوجيات من ممارسة عدة نشاطات في وقت واحد، مثل استقبال وإرسال الرسائل على عناوين متعددة في وقت واحد، تقليل الجهد المبذول من الموظفين لما تتطلبه بعض الأعمال من جهد عضلي وذهني، إضافة إلى القدرات التقنية في تحسين مرونة العمل وأدائه بصورة أفضل.¹

والشكل الآتي يوضح اثار تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على المؤسسة:

1 أنطوان إيريس، شبكات الإعلام، ترجمة: فواد هاشين، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص 18.



شكل رقم (1) يمثل آثار تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على المؤسسة.¹

ومنه يمكن القول لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الآثار الكبيرة والمتنوعة على المؤسسات على الرغم من نشاط عملها، لذا يجب التركيز على الايجابيات التي تتيحها واستخدامها الاستخدام الأمثل والأنجع للنهوض بمختل فالمؤسسات الوطنية

1 نقلا عن حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص118.

العمومية أو الخاصة، ومحاولة التصدي والتقليل من حدة السلبيات التي تحتويها هذه التكنولوجيا الحديثة.

ثانيا/ الحاسب الآلي ومختلف الشبكات الاتصالية والمواقع الالكترونية:

المتتبع لحال التكنولوجيا الحديثة في الوقت الراهن يلاحظ تداخل وتزواج كل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال مع مختلف الشبكات الاتصالية وكذا برامج المعلومات والتطبيقات المختلفة التي تعمل تحت أنظمة تشغيل معينة، عن طريق أجهزة تقنية حديثة مثل الاقمار الصناعية الألياف الضوئية وتقنية الأجيال الحديثة للاتصالات عن بعد، وفي هذه الجزئية من دراستنا سنحاول تعريف كل التكنولوجيا المستخدمة في دراستنا ومعرفة مكوناتها واستخداماتها، ولعل أول تكنولوجيا لها علاقة بالتطور الراهن والحديث والتي أحدثت ثورة عالمية في مجال تناقل المعلومات وتبادلها وتخزينها واسترجاعها، واستخدامها وقت الحاجة إليها، كان جهاز الحاسوب، هذا الجهاز الديناميكي التفاعلي التقني الذي ارتبط استخدامه بالعديد من الأنشطة بمختلف المؤسسات، والذي تزوج مع شبكة الانترنت، وكذا ظهور الشبكات المحلية و الاقليمية داخل المؤسسات من الانترنت والاكسترانت، وظهر البريد الالكتروني الذي يعمل تحت شبكة الانترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والتويتر، ومختلف تطبيقات ومواقع البيع والشراء-التجارة الالكترونية- وكل هذا التزاوج والتداخل احدث ثورة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتي تم توظيفها في مختلف نشاطات المؤسسات، وفي مختلف أنشطة الأفراد والمجتمعات الراهنة، والتي يطلق عليها بعض الباحثين المجتمعات الرقمية، الاقتصاد الرقمي، العولمة، لما لها من آثار اجتماعية واقتصادية وسياسية وتعليمية في حياتنا اليومية ، وحياة المؤسسات، وغيرت من نشاطها التقليدي القديم، فيا ترى ماهي هذه التقنيات وماهي مكوناتها ؟.

1- الحاسوب: *

1-1 - تعريفه: يعرف الحاسوب بأنه: وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم انجاز العمليات الحسابية وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.¹

كما يعرف أيضا على انه مجموعة من الأجهزة تشكل معا نظاما تقنيا وظيفته حل المسائل المختلفة التي يمكن صياغتها رياضيا، أو باستخدام قواعد المنطق الشكلي الصوري، وتشمل هذه الأجهزة:

وحدة المعالجة المركزية وفيها تتم تنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الموجودة في جهاز آخر وهو وحدة التخزين أو ذاكرة الحاسب والذاكرة بدورها تتألف من قسمين: ذاكرة عامة وذاكرة ثانوية تتصف الذاكرة العامة بكونها ذات سعة تخزينية محدودة وتكلفتها عالية نسبيا ولكنها تستطيع تناول البيانات مع وحدة الحساب والمنطق بسرعة هائلة لأنها تتصل معها مباشرة.

أما الذاكرة الثانوية، كالأشرطة والأقراص والأسطوانات الممغنطة وغيرها فهي ذات سعة تخزينية ورخيصة التكاليف إلا أن سرعة تبادل البيانات بينها وبين وحدة المعالجة المركزية بطيئة نسبيا، ويضم الحاسب الإلكتروني كذلك أجهزة الإدخال والإخراج وتسمى أيضا بالأجهزة المحيطة ووظيفة هذه الأجهزة تأمين التعامل والاتصال بين وحدة المعالجة المركزية ووحدة تخزين والعالم الخارجي.

* كما يسمى أيضا الحاسب الآلي، الحاسبات الالكترونية، جهاز الكمبيوتر.

1 محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت، 1983، ص 16.

وأخيرا فإن الحاسب الآلي يضم أيضا ما يسمى بوحدة التحكم ووظيفتها الإشراف على عمل الحاسب وتحديد التتابع اللازم، ويقوم الحاسب بأداء العمل المطلوب منه بواسطة برنامج معين يوجد عادة في الذاكرة.¹

1- 2- أنواعه: توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية Digital، أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذ طلب منه استرجاعها فإنه سيعيدها 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 و حاسبات 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، وتتابع أو غير متتابع،² وهنا أيضا نشير إلى ظهور الحواسيب المحمولة الصغيرة والمتوسطة والتي يحملها معه المستخدم.

1-3 استخدام الحاسب الآلي في اتصال المؤسسة:

تتنوع وتختلف استخدامات الحاسب الآلي من فرد إلى آخر، وهذا راجع إلى اشباكات واحتياجات كل فرد، وهذا الاختلاف ناتج عن اختلاف مجال العمل أو الدراسة أو البحث العملي ومن بين الاستخدامات نجد:

معالجة الكلمات: تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدما وسرعة.

1 محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص15.

2 حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 91.

النشر المكتبي: تستخدم أجهزة الحاسوب في إنتاج صفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم.

تصميم الرسوم: غيرت الحاسبات الإلكترونية من طريقة أداء الناس للرسوم التقنية.

البريد الإلكتروني: يمكن استخدام الحاسب الآلي في توزيع الرسائل البريدية.

الاتصال المباشر بشبكات المعلومات: يتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل الأخبار، الطقس، الرياضة، خدمات السياحة، السفر، الشراء، ممارسة الأعمال المصرفية، استرجاع المعلومات، التعليم، التسلية والترفيه... الخ.

أعمال التوليف والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال، يلعب الحاسب الآلي دورا مهما في عملية المونتاج والمكساج للبرامج التلفزيونية وأفلام السينما.¹

كما يستخدم من طرف المؤسسات والمنظمات الحكومية و الغير الحكومية، مؤسسات اقتصادية، سياسية... الخ، في جمع المعلومات ومعالجتها، وتخزينها، وتحليلها، وتغييرها، واسترجاعها وقت الحاجة، من اجل اتخاذ القرارات التي تخدم المؤسسة و مصالحها، كما يخدم المؤسسة في عمليات كثيرة خاصة عند تزواجه مع مختلف الشبكات الاتصالية، حيث يقوم بالعمليات الادراية ومختلف الاتصالات بين هياكل الادراية أو المنظمة، ويفعل اتصالها الداخلي والخارجي، ومحيط العمل، والبيئة، والإنتاجية في العمل، وكذا ربط المؤسسة بجمهور زبائنها عند تزواجه مع مختلف الشبكات الاتصالية الحديثة .

تحميل جميع البرامج التي تعمل تحت جميع أنظمة التشغيل والعمل بها داخل المؤسسات من مختلف التطبيقات والبرامج على غرار برامج تحليلات النصوص والحسابات، وكذا برامج تحليل الصور والمونتاج والتركيب... الخ، وكذا أتاحت الربط

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص 46.

بالانترنت ومختلف الشبكات التي تعمل تحت أنظمتها، من مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني، المدونات، الانترنت، الإكسترانت، .. الخ.

1-4- مميزات وفوائد الحاسب الآلي:

إن أهم ما يميز نظام الحاسب الآلي من سائر النظم الأخرى هو السرعة والدقة والقدرة على معالجة كميات كبيرة من المعلومات، والقيام بعمليات روتينية بشكل متواصل، ومن بين مميزات الحاسب الآلي نجد:

✓ **السرعة في أداء الأعمال:** يقوم الحاسب الآلي بمعالجة البيانات بسرعة فائقة حيث نجد أن الأبحاث غالبا تحتوي على بعض المعادلات الرياضية المعقدة والتي يحتاج حلها يدويا إلى الكثير من وقت الباحثين، وبوجود، الحاسب الآلي حلت هذه المشكلة.

✓ **الطاقة التخزينية:** يستطيع الحاسب الآلي وملحقاته من أجهزة التخزين تخزين كميات هائلة من المعلومات في حيز صغير جدا مقارنة بطرق تخزين المعلومات التقليدية التي تحتاج إلى مساحة كبيرة داخل المكاتب من أجل استيعابها.¹

✓ **الدقة في أداء الأعمال:** بالإضافة إلى السرعة العالية في أداء العمليات الحسابية وغيرها وتمتاز أجهزة الحاسب الآلي بدقتها في إجراء تلك العمليات.

العمل المتواصل: من الخصائص الهامة للحاسب الآلي أنه يعمل بشكل متواصل عدة ساعات بل عدة أيام، وبالتالي فهو من أهم الأدوات لإجراء الأعمال المتكررة داخل المؤسسات المختلفة.

أداء بعض الوظائف والأعمال بسرعة أكبر وأخطاء أقل، وأيضا زيادة القدرة على التحكم في العملية التعليمية مع إتاحة الفرصة للتعلم الفردي حيث يسير كل تلميذ في تعلمه حسب استعداده.

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص 47.

يقوم الكمبيوتر بتقديم الدروس وأداء بعض المهام الروتينية التي توفر للمدرس الوقت لإعطاء الاهتمام الشخصي لكل تلميذ وتوجيه عملية التعلم ومعالجة المشكلات الفردية التي لا تسمح مسؤوليات المدرس العادية له بالوقت الكافي.¹

2- شبكة الانترنت Internet *

تعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل هي الأكثر انتشارا وشيوعا في مجالات الاتصالات والمعلومات، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت إلى أقطابها كلها، شيوعها وانتشارها، آنيته، وخدماتها، هذه الشبكة التي أتاحت للمستخدم العديد والعديد من المزايا والخصائص والتي أثرت على جميع أنشطة الحياة الإنسانية، بل أكثر من ذلك تعدت الأزمنة و الامنكة وحولت العالم إلى قرية صغيرة، حيث ان كل مستخدم لديه هاتف ذكي، أو حاسوب محمول، أو مكتبي أو عامل في مؤسسة، أو مؤسسة، أو منظمة، يمكنها ان تلج إلى هذا العالم الديناميكي المتسارع المعالم، مما نتج عنها ظهور مفاهيم كثيرة على غرار التجارة الالكترونية، العولمة الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والعلمية... الخ.

لعل هذه التطورات التكنولوجية الحديثة التي أتاحتها هذه الشبكة أحدثت فجوة معرفية في جميع مجالات الحياة، فالفرد الذي يكسب التكنولوجيا ليس كغيره وكذلك الحال بالنسبة للمؤسسات، المؤسسة التي تملك مختلف التكنولوجيات ليست كغيرها، ومن يريد مواكبة هذا التطور السريع ما عليه إلا التقدم وتطور البحث العلمي وتشجيع العلماء والمفكرين

1 محمد سيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المكتب الجامعي، القاهرة، 2006، ص 128-129.

* هناك من يطلق عليها اسم الشبكة المعلوماتية، الشبكة العنكبوتية، الشبكة العالمية.

على الإبداع وإلا فإن الركب سوف لن ينتظرنا على حد قول: "فرانك كيلش" "بإمكاننا أن نواجه الفجر منتظرين شروق الشمس حتى ننال نصيبنا من دفء أشعتها وقد ننام النهار بطوله".¹

2-1- تعريفها:

كلمة انترنت* وفي النصف الثاني من عقد الثمانينات، قدمت المؤسسة الوطنية للعلوم بالولايات المتحدة والمؤسسات البحثية والتعليمية في بلدان أخرى، التمويل لبناء شبكات غير عسكرية. وفي عام 1986، أنشئت أول شبكة رئيسية للمؤسسة الوطنية للعلوم بالولايات المتحدة. وفي مطلع عقد التسعينات بدأ عدد من الشركات الإقليمية الممولة أساساً من المؤسسة الوطنية للعلوم ببيع تراخيص النفاذ التجاري إلى الإنترنت. وفي ديسمبر 1990 بمدينة جنيف، وبفضل الجهود التي بذلها تيم بيرنرز لي أحد موظفي المركز الأوروبي للبحوث النووية، ولدت شبكة الويب العالمية التي قدر لها أن تحدث تغييراً جذرياً في الإنترنت بحيث أصبحت في نهاية المطاف متاحة للمستعمل العادي غير المتخصص.

وفي أوائل عام 1991، أنشئ عدد من مخدمات شبكة الويب في أنحاء أوروبا، وفي ديسمبر 1991 أنشئ أول مخدم لهذه الشبكة في الولايات المتحدة وكان مقره جامعة ستانفورد ، لم تكن معروفة في اللغة الإنجليزية من قبل بل نشأت نتيجة إدخال السابقة

1 سمير إبراهيم حسن، مرجع سابق، ص 207.

* أنشئت الإنترنت في بادئ الأمر منذ ما يزيد على العشرين عاماً باعتبارها مجموعة عسكرية مغلقة من الشبكات لأغراض الاتصالات الإلكترونية العالمية. وطوال هذه المدة كانت تتلقى تمويلها في مجالات البحث والتطوير والتنفيذ من وزارة الدفاع بالولايات المتحدة (DOD). وفي عقد الثمانينات من القرن الماضي كان يشار عادة إلى هذه المجموعة الصغيرة من الشبكات التي تضم ما يقل عن عدة مئات من الحواسيب الحاضرة على أنها "إنترنت وزارة الدفاع الأمريكية".

INTER التي تشير إلى العلاقة بين شيئين أو أكثر وكلمة NET تعني الشبكة لتعكس حقيقة أن الانترنت هي شبكة واسعة تربط بين العديد من الشبكات المحدودة. وأصل كلمة INTERNET هي كلمة لاتينية وبشكل أدق هي كلمة إنجليزية تتكون من جزأين، الأول: INTER وتعني "بين" والثاني: NET وتعني "شبكة" لذلك فكلمة الانترنت تعني "الشبكة البينية"، ونستوحي من هذا الترابط بين عدد من الشبكات. وبالفعل فالشبكة هذه تشمل عددا كبيرا من الشبكات المترابطة فيما بينها في جميع أنحاء العالم. وهنا يمكن القول ان شبكة الانترنت أو شبكة المعلومات الدولية هي: شبكة الاتصالات أنشأتها (الوم أ).

والانترنت هي مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة ببعضها البعض، وهذه المجموعة تنمو ذاتيا بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحاسبات، وقد أدى تغلغلها واتساع مداها إلى وصفها بشبكة الشبكات، وخاصة أنها تضم ثلاثة مستويات: في القمة تتربع شبكات الأساس أو العمود الفقري المتمركزة في الولايات المتحدة الأمريكية، تليها الشبكات المتوسطة بالجامعات والمؤسسات الكبرى، ثم الشبكات الصغرى كالشبكات المحلية والحاسبات بالشركات وحتى لدى الأفراد.¹

كما تعرف على أنها مجموعة من الحاسبات مترابطة في شبكة أو شبكات، ويمكن لهذه الشبكات الاتصال بشبكات اكبر، ويحكم هذا الاتصال بروتوكول معين، وليس هناك هيئة مركزية مسؤولة، وهي ليست وليدة أعوام قليلة، فقد مضى عليها اليوم ما يزيد عن ربع قرن.²

إن تعريف شبكة الانترنت بشكل دقيق صعب المنال لارتباط أي تعريف لها بحقل علمي وبطريقة الاستخدام، ذلك أنه يمكن استخدامها على أنها شبكة اتصالات في إرسال

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص 47.

2 فيصل علي فرحان المخلافي، مرجع سابق، ص 88.

واستقبال البريد الإلكتروني Electronic كما يمكن استخدامها لعقد اجتماعات عن بعد Teleconferencing، كما يمكن استخدامها في تبادل ونقل الملفات والبرامج مثلما تسمح أيضا باستخدامها لإنشاء وتبادل الآراء أو بحث موضوع ذي اهتمام مشترك بين مجموعة من المستخدمين Group Discussion، واشتق اسم الانترنت من الكلمة الإنجليزية net التي تعني شبكة، وقد انتقل معناها الدلالي من حقلها المعجمي إلى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تعني شبكة المعلومات، وهي لاتعني العالمية لمصطلح International Net Work وإنما تعني Inter Com Net Work Nexion أي الترابط بين الشبكات.¹

وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه المعلومات تم تسميته النسيج العالمي.²

ويعرفها مؤيد عبد الجبار الحديثي بقوله: "الانترنت مجموعة من شبكات الاتصالات المرتبطة ببعضها ولا يحكمها كيان واحد بمفرده، وإنما يدير كلا من مكوناتها مؤسسات عامة وخاصة هي أكبر من مجموع أجزائها وتشمل كنوزا ضخمة من الموارد في حواسيب الانترنت (وهي تضم ثلاثة مستويات من الشبكات تتربع على: شبكات الأساس أو العمود الفقري المتمركزة في الولايات المتحدة، تليها الشبكات المتوسطة بالجامعات والمؤسسات

1 فيصل علي فرحان المخلافي، مرجع سابق، ص 49.

2 قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، الإنترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي، (2014/05/12).www.univ-ehelef.dz.

الكبرى، وتمثل مصدرا هائلا للمعلومات المختلفة لملايين البشر في شتى أنحاء العالم فرصة التواصل من خلال تزاوج وتكامل تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات).¹

2-2- خدماتها:

أولا/ خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات و توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه اضافة إلى سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة، وسهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنت، وزيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.²

ثانيا/ بروتوكول نقل الملفات FTP: ويعتبر اختصار لـ File Transfer Protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الإنترنت ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الإنترنت باستخدام هذا البرنامج.³

1 مؤيد عبد الجبار الحديثي، العولمة الإعلامية، الأهلية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2002، ص85.

2 حورية بولعويديات، مرجع سابق، ص 97.

3 بهاء شاهين، الإنترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، 1999، 315.

ثالثا/ خدمة البحث: معظم حاسبات الإنترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث والتقصي.¹

رابعا/ نظام الفهرسة: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دو الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد.²

خامسا/ خدمات الانترنت للصحافة والإعلام: لقد أدت الثورة المعلوماتية والتكنولوجية إلى وضع الصحافة المعاصرة أمام تحديات جديدة أتاحت لها فرصا لم يسبق لها مثيل سواء كان ذلك في غزارة مصادر المعلومات أو في سرعة نقلها أو في استخدامها، وانعكست هذه التطورات على أساليب جمع وإنتاج وتوزيع المعلومات في أجهزة الإعلام الرئيسية الثلاث المطبوعة والمسموعة والمرئية، وكذلك خلقت هذه التطورات جمهورا جديدا متميزا يعتمد على الانترنت وشبكات نقل المعلومات الالكترونية في تلقي المعلومات، وفيما يلي بعض خدماتها على الصحافة المكتوبة والسمعي البصري (الاعلام على العموم):

- الصحافة الالكترونية والسمعي البصري: لقد تعدد الخدمات التي تقدمها الانترنت للإعلام، ويمكن نوجزها فيما يلي:

الحصول على فيض متدفق ومتجدد من الأخبار الصحفية من مصادر متعددة وبلغات متباينة ومجالات متنوعة، الحصول على كم كبير من المعلومات والبيانات والأرقام والإحصائيات المتوفرة على الانترنت من العديد من الجهات والمنظمات والدول والأفراد، كما تتيح خدمة استكمال معلومات الموضوعات الصحفية وخلفياتها من بيانات وأرقام وإحصائيات، واستطلاع وجهات نظر المصادر الصحفية والتعرف على آرائهم

1 عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر - دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، 2001، ص 49.

2 حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 95.

وأفكارهم وردود أفعالهم حول القضايا التي يطرحها عليهم الصحفي، والاتصال بقواعد المعلومات ومحركات البحث وأرشفات العديد من المنظمات والشركات ووسائل الإعلام والمكتبات والجامعات والمنظمات والاستفادة منها في نواحي صحفية عديدة، وتطور مهارات الصحفيين وكسر حاجز المهارات الصحفية التقليدية والانطلاق بها إلى آفاق رحبة من التغطية والتحليل وجمع المعلومات وصياغتها وتطويرها أساليب الكتابة الصحفية، واستخدام تقنيات حديثة في المعالجة الصحفية، وتقديم منتجهم الصحفي بأشكال وصور متعددة ومتنوعة، استخدام الانترنت كأرشيف خاص للصحفي يحوي موضوعاته الصحفية ومواعيده، وعناوينه الخاصة واهتماماته وكتبه وقراءاته.¹

كما تتيح شبكة الانترنت للقنوات التغطية الإعلامية التفاعلية حيث توفر التفاعل الايجابي بين الجماهير والإعلاميين وباستعمال الوسائط الرقمية التي توفر العديد من المواد المعالجة بشكل رقمي قابل للمعالجة والاستخدام. باستخدام الصوت والصورة والألوان والجرافيكس واللقطات المرئية المتحركة. وتسمح الشبكة للمشاهد أو المشاهدين أن يجعلوا قنوات التلفزيونية والبرامج والخدمات مرتبطة في حوار مفهوم وبتجديد أدق، حوار يبتعد بالمشاهدين عن خبرة المشاهد السلبية، ويسمح لهم بالاختيار والمشاركة في الإجراءات خصوصا إذ كانت الإجراءات بسيطة مثل بطاقة بريدية وإرسالها أو رسمهم صورة على شاشة التلفزيون ويفور للمشاهد القدرة على التحكم فيكون قادرا على الحصول على أي منتج أو خدمة يرغب فيها، ويساعد بذلك على مراقبة المشاهدين في منازلهم في أي وقت من الأوقات بحيث يمكن رسم المعالم النفسية للأفراد من بعد من خلال تحديد الرغبات والكشف عن الحاجات وإجابة الأسئلة الخاصة بالقلق أو الجاذبية أو الاهتمام،

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 85-86.

وهو ما جعل البعض يطلق عليه التلفزيون الجاسوسي spy.tv واستخدام هذه المعرفة لمعالجة ما يعرفونه أو يشعرون به وأخيرا ماذا يفعلون.¹

سادسا/ استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسات: في الوقت الرهن أصبحت معظم مؤسسات بجميع أنواعها خاصة أو عمومية، إعلامية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو تعليمية، وفي جميع أنشطتها وأعمالها تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء أعمالها المتنوعة والمختلفة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء ومحيط لعمل والإنتاجية في العمل، حيث أن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية وواقية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء، من اجل مسايرة التطورات التي تحدث في العالم، والاستفادة من خدمات كل التكنولوجيات الحديثة وخاصة الشبكة العالمية للإنترنت فيما يخدم مصالحها، وفي ظل هذه المتغيرات أتاحت الإنترنت العديد من الخدمات للمؤسسات والتي نوجزها في النقاط التالية:

✓ **خدمة الاتصال:** الإنترنت لعل ابرز شيء بعد ظهورها في جميع الحياة الاجتماعية أنها فعلت الاتصال بكل أنواعه سواء اتصال الأفراد أو المجتمعات أو المؤسسات و المنظمات، حيث حولت بعض المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية عن طريق استخدام الإنترنت وإدخالها في نشاطاتها وأعمالها، وقد ساهمت أيضا الإنترنت في:

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص88.

- ✓ الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية... الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا إلى المعني بالرسالة.
- ✓ توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والمدونات ومختلف الوسائط التكنولوجية الأخرى التي تعمل تحت شبكة الانترنت، من خلال وصول كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.
- ✓ سهولة البيع والشراء والتعامل وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.
- ✓ **دراسة السوق والتأثير على التسويق:** ساهمت الإنترنت بشكل كبير في زيادة زبائن المؤسسات بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وكذا الزبائن، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج المبيعات على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي ، وكذا دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.
- ✓ **خدمات المؤتمرات المفتوحة:** تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم،¹ عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة: تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.

✓ سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.

✓ سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنت.

✓ زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

وتعتبر الانترنت من أهم الشبكات الاتصالية الإعلامية والمعلوماتية التي أصبحت تؤثر على المؤسسة ونشاطها الداخلي والخارجي ومحيط عملها، من خلال الخدمات الكبيرة التي توفرها الشبكة المعلوماتية، نظرا للخدمات والأعمال الكثيرة التي قدمتها للمؤسسات.

3- شبكة الانترنت Intranet:

لقد أدت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الذي يعتبر مجال متسارع التطور والانتشار، إلى ظهور شبكات، اتصالية وإعلامية وتكنولوجية وبرامج معلومات، ومختلف التطبيقات التي تعمل تحت الشبكة العالمية للمعلومات، ومن بين هذه الشبكات الاتصالية نكر شبكة الانترنت.

3-1- تعريفها: هي عبارة عن شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم

1 حورية بولعويادات، مرجع سابق، ص 97.

خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي اختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال¹، وهنا يمكن القول ان شبكة الانترنت هي عبارة عن شبكة محلية داخلية، بمعنى تكون داخل مؤسسة واحدة.*

3-2-أنواعها: حيث تنقسم شبكة الانترنت من ناحية المساحة الجغرافية المغطاة،** إلى نوعين وهما الشبكة المحلية والشبكة الواسعة.

✓ **الشبكة المحلية LAN:** الشبكات المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم بموزع واحد للملفات² كما ان لها عدة أنواع وأشكال فالأولى الشبكة الخطية (المتتالية)، والثانية الشبكة النجمية و الثالثة الشبكة الحلقية.

✓ **الشبكة الواسعة:** تعتبر الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة.³

1 حورية بولعويادات، مرجع سابق، ص 99.

* مثل مقاهي الانترنت الموجودة على مستوى التراب الوطني، ومثلاً نأخذ مثال آخر عن مؤسسة، جامعة مستغانم هي عبارة عن مؤسسة تعليمية، مربوطة بشبكة الانترنت محلياً فقط حيث ان هذه الشبكة تخص كل إدارات وكليات وأقسام جامعة مستغانم لوحدها، وهي شبكة انترنت مصغرة تخص مؤسسة جامعة مستغانم وجميع فروعها وكلياتها، وهنا شبكة الانترنت هي شبكة صغيرة و معلوماتها سرية ومقتصرة على عمال مؤسسة جامعة مستغانم فقط.

** المداد الجغرافي للشبكة.

2 تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994، ص 20.

3 المرجع نفسه، ص ص 23-24.

3-3- خدماتها في المؤسسة: تقدم شبكة الانترنت الكثير من الخدمات للمؤسسات والتي نذكرها في النقاط التالية:

✓ **المشاركة في الملفات:** حيث يستطيع كل عمال المؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج.

✓ **نقل وتحويل الملفات:** من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولين نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على سواء.

✓ **المشاركة في التطبيقات:** قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذا البرنامج دون زيادة نسخ إضافية من هذا البرنامج وذلك للحد من التكلفة.

✓ **البريد الإلكتروني:** البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد، الذين لا يستطيعون الالتقاء ببعض البعض حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة، فالإنترنت تكون فضاء للقاءات والحوار بين أفراد المؤسسة، دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار وبالتالي فرصة بالنسبة للمدير للاضطلاع على أعمال الاجتماع أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر محل عمله.¹

✓ **المشاركة على خط واحد:** تتيح الإنترنت دخول المستخدمين من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الإنترنت وتوفير تكلفة الشراء.

1 حورية بولعوي، مرجع سابق، ص ص 103-104.

✓ **اعتماد أفضل على النظام:** ففي حالة حدوث عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.

✓ **المشاركة في الموارد:** حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على اعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم، وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الإنترنت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة أقسامها وكذا الأساليب والأدوات.

✓ **التحصيل المشترك:** حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم احتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج، وبذلك يصبح في إمكان أي فرد الاتصال عن بعد مع أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في الشبكة للاستفسار عن معلومة معينة.

✓ **إمكانية الاتصال عن بعد:** أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني.¹

✓ **الوصول المباشر:** أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى تحقيق الكثير من المزايا والخدمات والتي نوجزها في توفير معلومات أكبر مما هو متاح للمؤسسة والعمل، وكذا تقديم معلومات على الخط المباشر "Online" تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع والتخزين وإعادة الإرسال والتعديل، وإمداد المؤسسة والفرد بمختلف المعلومات أينما كانت.²

4- شبكة الإكسترانت Extranet:

حيث ظهرت هذه الشبكة نظرا للانتقادات التي وجهت لشبكة الانترنت والعيوب والسلبيات الموجودة فيها، ومن بين هذه الانتقادات حول الاستقلالية والبعد عن الأطراف

1 نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعية الجديدة، القاهرة، 2005، ص ص155-156.

2 حورية بولعويديات، مرجع سابق، ص105.

الخارجية، حيث يرى الكثير من المنتقدين والمتبعين لاتصال المؤسسة والشبكات الاتصالية في ظل السوق الاقتصادي العالمي الراهن، أن نجاح أي مشروع أو مؤسسة تجارية أو خدمتية أو اقتصادية، لن يأتي إلا بالعلاقات المتواصلة في ظل واتصال دائم مع موزعيه وعملائه ونقاط بيعه وشركائه، وكذا مع المؤسسات الأخرى التي تربطها معها علاقات وخدمات وشراكات وتعاقبات، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة وفي اتصال دائم في ظل شبكة الإكسترنانت فما هو تعريفها؟ وماهي أنواعها؟ وماهي خدمات بالنسبة للمؤسسة؟

4-1- تعريفها:

الإكسترنانت هي شبكة المؤسسة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام ونستطيع أن نجد شبكة الإكسترنانت في المجالات الآتية:

نظم تدريب وتعليم العملاء، وكذا نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع، شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

أنواعها: تقسم شبكة الإكسترنانت على حسب قطاع الأعمال الى ثلاث أنواع وهي :

- **شبكات إكسترنانت التزويد:** ترتبط هذه الشبكات مستودع البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها أليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

• **شبكة الإكسترنات التوزيع:** تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

• **شبكة الإكسترنات التنافسية:** تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.¹

4-2- خدمات الإكسترنات في المؤسسات:

وهنا يمكن القول ان خدمات شبكة الإكسترنات هي نفسها خدمات الانترنت تقريبا، إلا انه يمكن القول ان الاختلاف الوحيد من حيث أنها موجهة إلى اكبر عدد من الجمهور، ويمكن حصر خدماتها وفوائدها فيما يلي:

✓ **تسهيل عمليات الشراء:** إذ يمكن أن تقوم المؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الإكسترنات التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

✓ **متابعة الفواتير:** إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفواتير أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

✓ **خدمات التوظيف:** تستخدم الإكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب...)، مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم

1 Anne Bedel, comment mettre en place un extranet dans une administration.

تاريخ الولوج: 2015-03-15. www.admiroutes.asso.fr

خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن السوق يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

✓ **تواصل شبكات توزيع البضائع:** يمكن بناء شبكة الإكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب، لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

إن استخدام هذه الشبكة سيتدعم أكثر للاستفادة منها خصوصا وأن هذه الشبكة تعرف تطورا ملحوظا، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة ككثييات العرض الإلكتروني والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل.¹ وقبل الانتقال إلى العنصر الموالي يجب ان نعرف الفرق بين شبكة الانترنت، وشبكة الإكسترانت، وشبكة الانترنت:

❖ **الفرق بين الانترنت والإنترنت و الإكسترانت Internet ،Extrenet،**
:Internet

في الوقت الذي انتشرت فيه الانترنت انتشارا كبيرا في نهاية التسعينات وعرفت الشبكات المعلوماتية تطورا مذهلا، لاح في الأفق ميلاد شبكة جديدة تسمى شبكة الانترنت. (وبدأ استخدام هذه الشبكة الجديدة على نطاق واسع وأصبحت بالنسبة لعدد من الشركات المحور العمود الفقري لسير العمل داخليا، والمقصود "بالانترنت" هي الشبكة الداخلية التي لا تتعدى حدود الشركة الواحدة، والتي لها معظم خصائص الانترنت ولكن لا تتسم بأية علاقات مع أطراف خارجية ولا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين أفراد الشبكة الواحدة

1 حورية بولعويادات، مرجع سابق، ص 109.

وهي مبنية على نفس نظام البريد الإلكتروني المعروف وإن كان مقصورا فقط على عمليات الاتصالات بين أفراد الشركة سواء كانوا في المبنى نفسه أو في بلدة أخرى).¹ ويعتبر هذا المصطلح (جديدا، ويعني الشبكة الداخلية والشبكة الشخصية الفعلية، والانترنت ببساطة هي تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الانترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بمؤسسة أو شركة، وتتميز هذه الدوائر بأنها تعطي مظهرا منتظما لقواعد بيانات العملاء وملفات الاتصال ومعلومات المنتجات، مما يعني أنها أسهل استخداما من قبل الموظفين، ويهدف بناء المؤسسات لتسهيل تسيير أعمالها اليومية). ورغم أن شبكة الانترنت عرفت انتشارا كبيرا في أوساط المؤسسات والشركات، لكونها أحدث وأسرع وأدق طريقة لتبادل المعلومات داخل المؤسسات، فقد عاب البعض استقلالية نظام الانترنت وبعده عن الأطراف الخارجية، في حين رأى البعض الآخر أن نجاح مشروع ما لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه.²

ولإزالة عيب استقلالية الانترنت (كانت لابد أن تتسع لتشمل أطرافا خارجية قد تكون لصيقة بالمؤسسة والمؤسسة بنفسها بالاطلاع على هذه البيانات وهذا عالم جديد تحتم ظهوره وهو عالم "الإكسترانت" Extranet والتي هي ناتج لتزواج كلا من الانترنت والانترنت وتعني خلق علاقة جديدة بين المؤسسات وبين عملائها وشركائها ويمكن عد الإكسترانت حلقة وصل بين الانترنت العامة وبين الانترنت الخاصة، فهي تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الحوائط النارية Walls Fire التي تمنع ولوج الدخلاء Intruders والوصول لبيانات المؤسسة أو على الأقل جزء منها هكذا يمكن القول أن

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سابق، ص 50.

2 مؤيد عبد الجبار الحديثي، مرجع سابق، ص 89.

الإكسترنانت يمكن النظر إليها على أنها ذلك الجزء من الانترانت والذي امتد للمستخدمين من خارج المؤسسة وحواجز الشبكات لخدمة الأعمال وبين شركاء الأعمال¹.

5- البريد الالكتروني:

يعتبر البريد الالكتروني (الايمل) أحد أهم الخدمات على شبكة الانترنت، إذ تحسينا ضخماً على خدمات البريد التقليدية سواء من ناحية الشكل أو من ناحية المضمون، فهو يوفر الآنية و الجودة ويختزل المجهود البدني والذهني والزمني للمستعمل أكان مرسلأ أو مستقبلاً، ومن خلاله بالإمكان إرسال أو استقبال أي رسالة من أي مستخدم للانترنت وممتلك لبريد الكتروني عبرها ويكون البريد الالكتروني على النحو التالي:

* Debdouche.elhachemi@yahoo.com

ويعتبر الجزء الأول هو اسم مستخدم البريد الالكتروني، والجزء الثاني (@) هو الرمز المتعارف عليه وهي إشارة تفصل بين اسم المستخدم وعنوان المستخدم، أما الجزء الثالث (يمين الإشارة) فهو عنوان مزود الخدمة، * * . فيما يعتبر الجزء الرابع رمزا للبلد الذي ينتمي إليه مستخدم وممتلك البريد الالكتروني، فيكون fr أي فرنسا و com. أي الدول الناطقة بالانجليزية (الأنجلوساكسونية) أو dz أي الجزائر وهكذا، فهو رمز ذي صبغة إيديولوجية وسياسية ولغوية.

ولإرسال رسالة بريد الكتروني يجب إدخال عنوان مستلم البريد الالكتروني واختياره في دفتر العناوين ثم إدخال الرسالة والنقر على زر الإرسال، أما فيما يتعلق باستقبال الرسائل وتلقيها فهي وظيفة مزود الخدمة الذي يدقق صندوق البريد آليا وفي فترات منتظمة

1 مؤيد عبد الجبار الحديثي، العولمة الإعلامية والأمن القومي العربي، الأهلية للنشر، عمان ط1، 2002، ص90.

* طالب دكتوراه الطور الثالث جامعة مستغانم.

** هناك عدة مزودين لخدمات البريد الالكتروني: gmail, yahoo, hotmail, وغيرهم.

وموجزة ويقوم بالإعلام عند كل جديد أو مستجد، إضافة إلى خدمات أخرى كالتسجيل والاسترجاع والاحتفاظ بالرسائل من عدمه وطباعتها وربطها ببيانات أخرى هامة، وتختلف هذه الخدمات والامتيازات من مزود خدمة إلى آخر.

ويجب الإشارة إلى أن هناك نوعين من البريد الإلكتروني، فأما النوع الأول فيتطلب إنشاؤه امتلاك واستخدام برنامج خاص من أجل الإرسال والاستقبال، وأما النوع الثاني فيسمى بريد الويب وهو مجاني ويمكن استخدامه دون الحاجة إلى امتلاك وتفعيل برنامج خاص سوى الارتباط بالانترنت، وهذا هو السبب الفاعل في انتشاره الواسع مقارنة بالنوع الأول، ويمكن الحصول عليه بدخول إحدى المواقع التي تقدم هذه الخدمة والتسجيل لديها بإتباع مجموعة من الخطوات والضروري فيها تقديم بعض المعلومات والبيانات الخاصة والنقيد بمجموعة من الشروط، وجدير بالذكر أن شركة "HOTMAIL" تعد أول من أتاح فرصة إنشاء بريد إلكتروني مجاني عبر استخدام الويب.

لقد أصبح البريد الإلكتروني من أكثر الوسائط الاتصالية بين المؤسسات وجماهيرها، وذلك لما يتميز به من خصائص ومميزات أهمها سهولة امتلاكه واستخدامه وقدرته العالية على الانتشار وتوفير الاتصال المباشر مع شتى أرجاء المعمورة.

لكن ايجابيات ومميزات البريد الإلكتروني لا تنفي وجود سلبيات وعيوب على استخدامه كوسيط اتصالي بين المؤسسات وجماهيرها، وفي ذلك يؤكد "هيربرت كيمنسكي" * إن البريد الإلكتروني يشكل خطرا على المؤسسات في القطاعين العام والخاص إذ تتحول رسائله إلى عامل خطر على المؤسسة في اللحظة التي تغادر فيها كمبيوتر الشخص المرسل وتنتج إلى المستقبل عبر متاهة كبيرة لا متناهية وهي الانترنت¹.

* باحث في علوم الاعلام والاتصال، وكاتب بجريدة الشرق الأوسط.

1 هيربرت كيمنسكي: "البريد الإلكتروني في المؤسسة العربية: مخاطره جسيمة أم فائدة كبرى؟"، جريدة الشرق الأوسط، العدد 8570، 16 ماي 2002.

فبسبب التعقيد الكبير في التقنيات الجديدة للاتصال ووسائلها المتطورة صار بإمكان من يمتلك بعض المعلومات التقنية والبرمجيات المتطورة أن يفتح هذه المواقع ويطلع على محتويات البريد الالكتروني في إطار ما يسمى "بالقرصنة الالكترونية"، فيعبث بمحتواها أو يوجهه توجيهها معينا قبل الوصول إلى المستقبل محدثاً ضرراً جسيماً لكل من المرسل والمستقبل ينشأ بسببه سوء الفهم واللاتصال، لذلك يشكل البريد الالكتروني العديد من النزاعات القانونية والقضائية إذا لم يأخذ مستخدموه مبدأ الحماية وتوخي الحيطة والحذر التقني بعين الاعتبار والجدية اللازمة، وهذا ما يغيب عن الكثير من أصحاب الشركات ومدراء المؤسسات خاصة في الدول التي لم تبلغ درجة عالية من الرقي التقني والاتصالي، ويلخص "هيربيرت كيمنسكي" ذلك في سببين رئيسيين:¹

الأول هو أن المؤسسات في الدول المتخلفة لا تدرك بل ترفض الاقتناع بمدى خطورة البريد الالكتروني فتتفرض الاستثمار في أنظمة الوقاية وكذلك ترفض وتقلل من أهمية مراقبة موظفيها الموكل إليهم مهمة التحكم في التقنيات الإعلامية والاتصالية. والثاني هو الجهل بوجود أنظمة وقاية وتطبيقات متخصصة في الحماية المعلوماتية.

وكنتيجة حتمية لذلك، تضيع تلك المؤسسات بياناتها الهامة وأسرارها وخطتها العلمية والإستراتيجية وكلماتها السرية الخاصة بالحماية للنفاذ إلى البنية الالكترونية التحتية للمؤسسة وغيرها من الاعتبارات، فيتم استغلالها ضدها وتدخل المؤسسة في دوامة من النزاعات.

• **بعض خدماته في المؤسسة:** يقدم البريد الالكتروني العديد من الخدمات للمؤسسات، حيث يمكن ان نوجد البعض منها في النقاط التالية:

1 صبيحة سعيود وآخرون، مرجع سابق ذكره، العدد 8570، 16 ماي 2002.

إرسال الرسائل والتقارير، ومختلف الملفات بين العمال في المؤسسة الواحدة. اتصال الموظفين فيما بينهم -اتصال رسمي- داخل المؤسسة. اتصال الموظفين فيما بينهم في مختلف فروع المؤسسة ونقاط بيعها، من موردين ومستثمرين، ومع مؤسسات أخرى. الحصول على المعلومات وتلقيها من طرف المسؤولين إلى العمال على شكل تقارير، إعلانات تنظيمية، أوامر، أعمال،... الخ. عملية التسيير والتي يقوم بها المسؤولين والمسيرين في المؤسسة من خلال إرسال الملفات والتوجيهات، والتوصيات،... الخ.

مراقبة العمل من طرف المسيرين والمسؤولين ويكون بشكل استقبال تقارير مفصلة عن مختلف الأنشطة من طرف العمال الاداريين، عن طريق البريد الالكتروني. يوفر البريد الالكتروني فضاء جماعي بين كل عمال المؤسسة الواحدة، وكذا بين العمال داخل فرع وعمال في فرع آخر، ومع مختلف نقاط بيعها، ومورديها، وعلاقاتها مع المؤسسات الأخرى، وكذا مع مختلف زبائن وجمهور المؤسسة.

6- مواقع التواصل الاجتماعي - الفيسبوك :-

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي شبكات الكترونية عبر شبكة الانترنت، تتيح لمستخدميها إنشاء مواقع خاصة بهم مع إمكانية ربطها بالمواقع الأخرى من أجل تحقيق أغراض مختلفة باختلاف الممثلة والمستخدم لموقع التواصل الاجتماعي أكان فردا أو جماعة أو مؤسسة أو غير ذلك.

وتتعدد مواقع التواصل الاجتماعي في وقتنا الراهن وكذلك يتعدد زوارها ومستخدموها ويزيد عددهم يوما بعد يوم، ولعل من أهم مواقع التواصل الاجتماعي إذا أخذنا بعين الاعتبار مجموعة من المعطيات كالانتشار الواسع والاستخدام الشائع وسرعة تزايد المستخدمين ما

يلي:

✓ الفايسبوك Facebook.

✓ التويتير Twiter.

✓ اليوتيوب Youtube .

وهناك الكثير من مواقع التواصل الاجتماعي إلا ان استخدامها يختلف من مؤسسة إلى أخرى لذا سنتطرق إلى الفيسبوك فقط لأنه لاقى انتشار في الأوطان العربية عامة وفي الجزائر على وجه الخصوص في استخدامه من طرف الأفراد والمجتمعات والمؤسسات الإعلامية من اجل جمع الأخبار ونشرها، سياسيا الاستماع إلى انشغالات المواطن ومشاكلة الاجتماعية، اقتصاديا بالنسبة للمؤسسة للتعريف بها والتواصل مع الزبائن والإشهار لمنتجاتها، وكذا التسويق والبيع والشراء عن طريق هذا الموقع، كما يمكن تبرير ذلك من خلال انه الموقع الوحيد الذي تم إدخاله في دراستنا هذه:

6-1- تعريفه:

فيسبوك (بالانجليزي Face Book) موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول إليه مجانا و تديره شركة " فيسبوك " محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها وسمي الفيسبوك بهذا الاسم على غرار ما كان يسمى به "كتب الوجوه " التي كانت تطبع و توزع على الطلاب بهدف إتاحة الفرصة لهم للتعارف و التواصل مع بعضهم البعض، فكان الهدف تأسيس موقع إلكتروني ليقوم بعمل كتب الوجوه بطريقة أسهل و أوسع انتشارا و فعالية.¹

ومصطلح فيسبوك كما هو معروف في أوروبا و هو يشير إلى دفتر و رقي يحمل صورا و معلومات لأفراد في جامعة معينة أو مجموعة و من هنا جاءت تسمية الموقع و تعتبر هذه الطريقة شائعة للتعرف على الأشخاص خصوصا في الجامعات الأجنبية

1 علي خليل شقرة، الإعلام الجديد، شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص 64.

بعضهم حيث يتصفح المنتسبون في الجامعة هذه الدفاتر لمعرفة المزيد عن الطلبة المتواجدين في نفس الكلية.¹

و الفيسبوك من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي حيث يمكن للعضو بإعداد نبذة شخصية عن حياته تكون بمثابة بطاقة هوية و تعارف لمن يريد أن يتعرف عليه و يتواصل معه. و يستطيع كل عضو فيه أن يقف على آخر أخبار أصدقائه عن طريق ما يعرضه حائط العضو من رسائل أو نبذ من الأخبار لإبلاغ أصدقائه بأخباره. و قد حقق هذا الموقع نجاحا و انتشارا واسعاً قل نظيره على مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى، و هو أحد أهم مواقع التواصل الاجتماعي الالكترونية، تم إنشاؤه عام 2004، يتيح لمستخدميه إمكانية التسجيل وامتلاك موقع خاص بالإمكان ربطه مع مواقع أخرى بغرض التواصل والتفاعل والدرشة.

ويقدم الموقع خدمات تعارف وتحميل ملفات وصور وفيديوهات وإمكانية التكتل في مجموعات تحت مواضيع مشتركة أو باسم أفكار موحدة، كما يقدم خدمات في مجالات مختلفة كالاقتصاد والتسويق والشغل والتعليم وغير ذلك، أي بالإمكان استخدامه في مختلف المجالات ولمختلف الأغراض الأخرى.²

وقد كانت بدايته في جامعة "هارفارد" الأمريكية عام 2004 من طرف "مارك رولزبيرج" *، كان طالبا حينذاك، وقد أنشأ موقعا الكترونيا يجمع فيه زملاءه في الدراسة من أجل تبادل الأفكار والآراء والأخبار والوثائق وسرعان ما لقي الموقع نجاحا ورواجا واكتسب شعبية كبيرة، فتوسعت قاعدته بفضل مجهوداته وزملائه لتشمل طلبة جامعات

1 عبد الله سن موسي :عصر العولمة الدور والتحديات الجديدة، الدار الجامعية، بيروت، 1999، ص 35

2 علي خليل شقرة، مرجع سابق، ص 63.

* مؤسس موقع فايسبوك، ولد بنيويورك عام 1984 وأسس موقعه بجامعة هارفارد أين كان يزاول دراسته الجامعية رفقة زملائه: "إدوارد سافرين"، "وستن موسكوفيس" "كريس هيوز"، يمتلك حصة 24% من أسهم شركة فايسبوك العالمية.

أخرى ثم ازداد انتشارا إلى أن صار الأكثر شهرة واستخداما في الوقت الراهن، ويقع مقره الرئيسي في "باولو ألتو - كاليفورنيا".

6-2- خدمات الفيسبوك: يوفر موقع الفيسبوك الكثير من الخدمات ويتميز بخصائص مميزة جعلت منه الأكثر اختيارا وانتشارا وهي:

✓ **لوحة الحائط Wall:** وهي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء فرصة إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.

✓ **النقرة Pokes:** وهي عبارة عن إشهار المستخدم بترحيب أحد الأصدقاء أو رغبة في الانضمام أو التعارف.

✓ **الصور Photos:** تمكن المستخدمين من تحميل ألبوماتهم وصورهم من أجهزتهم إلى الموقع لتنتشر على نطاق واسع.

✓ **الحالة Status:** وتتيح للمستخدمين إمكانية إبلاغ الأصدقاء بأماكنهم ونشاطاتهم وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي.

✓ **التغذية الإخبارية News feed:** والتي تظهر على الصفحة الرئيسية لجميع المستخدمين، حيث تقوم بتمييز بعض البيانات مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي وكذلك الأحداث المرتقبة وغيرها.

✓ **الهدايا Gifts:** تتيح للمستخدمين إرسال هدايا افتراضية تظهر على الملف الشخصي للمستخدم الذي يقوم باستقبال الهدية ويمكن إرفاقها برسالة شخصية.

✓ **التسويق Marketplce:** وهي إتاحة الفرصة لنشر الإعلانات المبوبة مجانا للمستخدمين، وقد تم استغلال هذه الخدمة أحسن استغلال من طرف الأشخاص والمؤسسات التي وجدت في موقع فيسبوك منفذا آمنا واستراتيجيا ومجانيا في التسويق والإشهار لمختلف الأفكار والسلع والخدمات.

✓ **نقل الملفات:** نقل جميع الملفات (سواء معلومات خام بيانات) بمختلف أنواعها، مقروءة، مصورة، مسموعة، مسموعة مرئية، كتب رقمية ومصورة...الخ.

✓ **الإشهار للمؤسسة:** حيث ان المؤسسات اليوم تضع صفحات لها على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك للإشهار لمختلف منتجاتها التي تنتجها، من اجل الوصول إلى الزبون في أسرع وقت.

✓ **إحصائيات موقع الفيسبوك في الجزائر:**

مع بداية عام 2002 سجلت الجزائر نسبة ارتفاع دخول الفيسبوك قدرت بـ 8.20 % مقارنة بعدد السكان في الجزائر 60.32 % بالنظر إلى مستخدمي الانترنت، حيث بلغ عدد مستخدمي الفيسبوك مليونين و 835000، و أشار ذات الموقع أن عدد الذكور الجزائريين الذين يستخدمون الفيسبوك أكثر من عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور 68% في حين بلغ عدد الإناث 32 %.

و يعتبر الفيسبوك اليوم من أكثر الشبكات الاجتماعية جماهيرية خاصة مع تطور خدماته يوما بعد يوم مما يستميل يوميا مزيدا من المشتركين.¹

6-3-خدماته في المؤسسة:

تعتبر خدمات موقع التواصل الاجتماعي في المؤسسات كثيرة وعديدة على اختلاف المؤسسة ونشاطها ومجالات عملها، ومنه يمكن ان نوجز بعض الخدمات التي يتيحها هذا الموقع الديناميكي الفعال الحديث نسبيا على المؤسسة فيما يلي:

1 مريم نريمان نومان: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية-دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك في الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011-2012، ص ص 57 ، 58.

✓ الاتصال الداخلي بين الموظفين وهذا الاتصال قد يكون بالرسائل أو الاتصال الصوتي، أو الاتصال السمعي البصري، من اجل القيام بالمهام الداخلية والأنشطة للمؤسسة من طرف العاملين ومختلف تعاملاتهم الادارية.

✓ الحصول على المعلومات وتقصي أخبار السوق، الأخبار عن طريق موقع التواصل الاجتماعي ومختلف التعاملات الخارجية في ظل الأسواق عن طريق الفيسبوك.

✓ الاتصال الخارجي مع مختلف زبائن المؤسسة والاستماع إلى آرائهم وانشغالاتهم حول المؤسسة ومختلف هياكلها، ومنتجاتها؟، وسب رأي الجمهور من الزبائن حول منتجات المؤسسة.

البيع والشراء ومختلف التعاملات التجارية بين المؤسسة ومختلف نقاط بيعها والموردين والزبائن، وخاصة ارتباط هذه الخدمة مع خدمة التوصيل والشراء الالكتروني.

✓ **خدمة الإعلان والإشهار:** لعل ان هذه ابرز نقطة يمكن الإشارة إليها في هذا السياق والتي تكمن في الإشهار للمؤسسة عن طريق موقع التواصل الاجتماعي، حيث يمكن الإشهار عن مختلف منتجات المؤسسة مما يسهل الوصول إلى الزبون في أسرع وقت قياسي، وخاصة في ظل شيوع انتشار هذا الموقع بين المستخدمين الجزائريين على وجه الخصوص وفي الأوطان العربية على وجه العموم، ومنه يمكن القول ان موقع الفيسبوك أتاح فرصة كبيرة للمؤسسات من اجل الإشهار والدعاية لمختلف منجاتها وفي أسرع وقت، بمعنى سهولة الوصول إلى الزبون.

كما لهذا الموقع الكثير من الخدمات التي يقدمها للأفراد والمجتمعات والمنظمات والمؤسسات، والتي تبقى في تطور مع تطوره ودينامكية تسارعه وانتشاره في مختلف أنحاء العالم.

خلاصة:

من خلال استعراضنا لما جاء في الطفرة الرقمية من تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتي تجسدت في جهاز الحاسوب سواء محمول أو مكتبي أو مركزي، وشبكة الانترنت، وشبكة الانترنت، وشبكة الإكسترنات، والبريد الالكتروني، وموقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، في الوقت الراهن، نشير إلى ان هذه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أصبحت الميزة الطاغية على جميع ميادين الحياة، حيث ساهمت بعض الخصائص التي توفرها هذه المواقع والشبكات والأجهزة على نجاحها و توسع انتشارها كشبكة الفيسبوك والبريد الالكتروني شبكة الانترنت، وقد رشحت هذه الميزات التي تتميز بها إلى أن ترقى إلى مصاف وسائط للتنشئة الاجتماعية والأخلاقية والدينية، وكذا محاولة إنشاء اقتصاد وطني وسياسة رشيدة من خلال تبني هذه التكنولوجيا أحسن تبني بما يخدم مصالح المجتمعات والمنظمات والمؤسسات، و عليه يجب توجيه مستخدميها نحو الاستخدام الأمثل لها و كيفية تفعيلها و الاستفادة منها في مؤسساتنا الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والثقافية والدينية والسياسية، من اجل الرقي والتطور والنمو نحو غد أفضل هذا على وجه العموم، أما على وجه الخصوص بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة فانه يمكن القول ان المؤسسات الاقتصادية الجزائرية اليوم سواء عمومية أو خاصة يجب عليها استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف نشاطاتها وهياكله التنظيمية والإدارية من اجل مواكبة المؤسسات العالمية، وكذا تحسن محيطها الاتصال وبيئة عملها الداخلية والخارجية، ومحاولة الحد من الاستخدام السلبي للتكنولوجيا الحديثة.

الفصل الثالث

مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

أولا/ تقديم شامل لمؤسسة كوندور الكترونيكس.

- 1- نشأة مؤسسة كوندور
- 2- المراحل التي مرت بها مؤسسة كوندور
- 3- التعريف بمؤسسة كوندور
- 4- مهام مؤسسة كوندور
- 5- أهمية مؤسسة كوندور

ثانيا/ الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الكترونيكس.

- 1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 2- دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 3- أهمية المورد البشري في مؤسسة كوندور.
- 4- وظائف وأهداف الموارد البشرية في مؤسسة كوندور.
- 5- العلاقة بين مختلف الهياكل والدوائر الادارية.

ثالثا/ مؤسسة كوندور وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

- 1- جهاز الحاسوب واستخداماته في مؤسسة كوندور.
- 2- الانترنت والانترانت والاكسترانت واستخداماتهم في مؤسسة كوندور.
- 3- البريد الالكتروني واستخداماته في مؤسسة كوندور.
- 4- الفيسبوك واستخداماته في مؤسسة كوندور.

رابعا/ مؤسسة كوندور والاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة.

- 1- تجربة مؤسسة كوندور في الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.
- 2- عوامل نجاح تجربة مؤسسة كوندور في مجال تبني التكنولوجيا.
- 3- أهمية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة.
- 4- أهداف مؤسسة كوندور أفاقها المستقبلية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.



الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

تقديم:

نظرا لحاجتنا كطلاب إلى الاحتكاك بالميدان الاتصالي والإعلامي والاقتصادي و العملي، ومن أجل إتمام دراستنا العليا في مجال الإعلام والاتصال، قمنا بدراسة مؤسسة كوندور الكترونيكس وهي مؤسسة اقتصادية جزائرية خاصة، وقد أجرى الباحث الدراسة الميدانية بها دامت أكثر من خمسة أشهر، وذلك من أجل معرفة المؤسسة وجمع المعلومات عنها ومعرفة نشاطاتها في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، وجاء هذا الفصل للتعريف بمؤسسة كوندور الكترونيكس، وقد تناول فيه الباحث تقديم عام عن مؤسسة كوندور المؤسسة محل الدراسة، وقد جاء في نشأة المؤسسة، المراحل التي مرت بها المؤسسة، التعريف بمؤسسة كوندور وكذا مهامها، وأهمية مؤسسة كوندور الكترونيكس، أما النقطة الثانية فقد تناولنا فيها الهيكل التنظيمي وجاء فيه الهيكل التنظيمي لمؤسسة، وقد جاء فيه الهيكل التنظيمي للمؤسسة ودراسته وتحليله، وأهمية المورد البشري في مؤسسة كوندور وكذا وظائف وأهداف الموارد البشرية بها، والعلاقة بين مختلف الهياكل والدوائر الإدارية لمؤسسة كوندور الكترونيكس، أما النقطة الثالثة فقد تناول فيها الباحث مؤسسة كوندور وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من خلال جهاز الحاسوب ومختلف استخداماته في المؤسسة محل الدراسة، مروراً بالانترنت والانترانات والاكسترنات ومختلف استخداماتهم بها، والبريد الالكتروني وكذا الفيس بوك واستخداماته في مؤسسة كوندور الكترونيكس، وفي النقطة الرابعة والأخيرة، عالج الباحث مؤسسة كوندور والاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال من خلال تجربة المؤسسة في الاستثمار التكنولوجي، وعوامل نجاح تجربتها في تبني التكنولوجيا، مروراً بأهمية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في مؤسسة محل الدراسة، ليخلص إلى أهداف مؤسسة كوندور

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

أولا/ تقديم شامل لمؤسسة كوندور الكترونيكس.

1- نشأة المؤسسة:

بدأت نشاطها في أبريل 2002 على مستوى ولاية برج بوعريريج، قد نشأت المؤسسة في بيئة ملائمة، حيث أن نشاطها كان في بداية الأمر في صناعة الإلكترونيك والإلكترومنزلية وهو النشاط الذي يعرف انتعاشا في بلادنا، وذلك لتزايد حاجة المستهلك لمثل هذه المنتجات العصرية، وكذلك لمبادرة الجزائر بإنشاء هذا القطاع الإلكتروني لتلحق بركب الدول التي في طريق النمو والدول المتقدمة، وهذا ما وفر لها بيئة تنافسية كبيرة من مختلف المؤسسات الوطنية العمومية والخاصة في تلك الفترة، وفي بادئ الأمر كان مقتصر نشاطها محليا فقط وفي ولاية برج بوعريريج.

مؤسسة بن حمادي الكترونيكس "عنتر تراد" هي مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة، وهي تحمل الاسم التجاري "عنتر تراد"،* وهي تحمل كذلك العلامة التجارية "Condor"، والرمز الذي يوجد أمام الكلمة "Condor" يشير إلى طائر من أكبر الطيور في العالم يعيش في أمريكا الجنوبية، ومعرف عنه أنه يطير عاليا حتى يكون فأل خير عليها، والحرف ® يعني أن المؤسسة مسجلة في الديوان الوطني للمؤلفات والابتكارات، مما يضمن لها الحماية الكافية لمنتجاتها من التزوير والتقليد.**

* عنتر تراد اسم آخر للمؤسسة وتعني عنتر للتجارة، كما يطلق عليها مؤسسة بن حمادي نسبة لاسم العائلة.

** معلومات تحصل عليها الباحث من إدارة الموارد البشرية.

1 شبيري لبني. المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بمؤسسة كوندور الكترونيكس، مقابلة أجراها الباحث يوم 30-10-2016،

على الساعة العاشرة صباحا، في مقر مؤسسة كوندور ببرج بوعريريج، الجزائر.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

2- المراحل التي مرت بها المؤسسة:

لقد مرت المؤسسة بمجموعة بعدة مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن، ولعل هذه المراحل كانت حاسمة في بعض الأحيان للمؤسسة لإثبات النفس والوجود على المستوى الوطني والإقليمي والإفريقي والعالمي، وهي:

أ- المرحلة الأولى الشراء للبيع (Vente en état):

حيث أن المؤسسة كانت تقوم بشراء المنتجات الإلكترونية جاهزة من كوريا الشمالية والصين واليابان وكذا دولة ألمانيا، وبيعها على حالها في السوق الجزائري، ونظرا لأن الطلب كان كبيرا على هذه المنتجات، خاصة في بدايات القرن الواحد والعشرين سنوات 2002 و 2003 و 2004، بالنسبة للجزائر، ففي ذلك الوقت ربما كان جهاز الحاسوب في بداية دخوله إلى مختلف النشاطات الإدارية، كما هو الحال بالنسبة لمختلف التكنولوجيات الحديثة من هواتف نقالة محمولة ولوحات وحواسيب محمولة، ومختلف التكنولوجيات.

ب- المرحلة الثانية شراء المنتج مفككا جزئيا (Semi Knock Down) SKD:

في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بشراء المنتجات مفككة جزئيا على شكل قطع غيار، لتقوم بعد ذلك بتركيبها داخل مقراتها ووحداتها، وبعدها تقوم ببيعها على المستوى الوطني، ولعل ابرز المزايا التي استفادت منها المؤسسة في هذه المرحلة هي:

- تخفيض تكلفة الشراء، فكما هو معروف، سعر الجهاز مفكك اقل تكلفة من سعر الجهاز مركب.
- التعرف على الجهاز المركب وطريقة تركيبه، ومكوناته الأصلية، ومختلف عناصره.
- المساهمة في امتصاص البطالة، خاصة في ولاية برج بوعريريج، في ذلك الوقت، وبالتالي الحصول على الدعم والإعانة الحكومية لها.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

ت- المرحلة الثالثة شراء الجهاز مفككا كليا (Knock Complete Down): أي شراء المنتجات مفككة كلياً وإعادة تركيبها، وبهذا تستفيد المؤسسة من مزايا أهمها:

- التعرف على الجهاز أكثر وتعلم تركيبه.
- معرفة المكونات التي يمكن إنتاجها محلياً، أو ذاتياً، وبتكلفة أقل من غيرها عند الاستيراد.
- توفير مناصب أخرى للعمل، أكثر مما كانت عليه في المرحلة السابقة.
- إتاحة الفرصة للعمال والمؤسسة من أجل اكتساب خبرة في مجال التصنيع والتركيب ومعرفة مختلف أجزاء ومكونات لمختلف الأجهزة.

ث- المرحلة الرابعة الإنتاج:

في هذه المرحلة وبعد الاستفادة من المراحل السابقة، أصبحت المؤسسة تتحكم في تقنيات تركيب الأجهزة، وبعد تحديد المكونات التي يمكن شراؤها محلياً، أو إنتاجها ذاتياً، لم يبق لها سوى أن تسجله بعلامة تجارية خاصة بها، وذلك عن طريق شراء التراخيص (Licence)، وهذا ما قامت به فعلاً، حيث قامت بشراء التراخيص من مؤسسة Hisens الصينية.¹

أما عن الإستراتيجية التي اختارتها المؤسسة فهي إستراتيجية التنويع في منتجاتها، ودخول مختلف أنشطة الأعمال الاقتصادية وخاصة ما تعلق بمختلف الأجهزة التكنولوجية و الالكترونية الكهرومنزلية، وهي تقوم بالتعريف بأفاتها وغاياتها تحت شعار (رسالة) المؤسسة: "الحياة ابتكار Innovation is life"، في بداياتها، وتسعى لتحقيق الرؤى التالية:

1 شيبيري لبني. المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بمؤسسة كوندور الكترونيكس، نفس المرجع، نفس المكان.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

- تخفيض الأسعار عن طريق تعظيم الإنتاج.
- التواجد عبر كامل التراب الوطني.
- التصدير.

وبالفعل فالمؤسسة حققت تقدما كبيرا فيما يخص تخفيض الأسعار المتعلقة بمختل الأجهزة الالكترونية الكهرومنزلية والهاتف النقال والحاسيب بمختلف أنواعها، وذلك من خلال استفادتها من التعلم، واكتساب الخبرة، كما أنها تحاول التواجد عبر 48 ولاية، سواء عن طريق التواجد الفعلي، أو عن طريق نقاط البيع، أو المعارض، وكذا مختل فالموردين التابعين لها في ظل اتفاقيات، وحضورها على المستوى الإفريقي من خلال التصدير لتونس وليبيا والسنغال وبعض الدول الإفريقية، وحضورها على المستوى الأوروبي من خلال تصير مختلف الهواتف الذكية المحمولة واللوحات الذكية إلى فرنسا، والمشاركة في المعارض الدولية العالمية في منافسة مختلف الشركات العالمية المصنعة للهواتف في برشلونة باسبانيا.¹

1 بومدين علي. مدير المورد البشري في مؤسسة كوندور، مقابلة أجراها الباحث يوم 06-11-2016 على الساعة العاشرة صباحا، في مقر مؤسسة كوندور ببيج بوعريج، الجزائر.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

3- التعريف بالمؤسسة:

مؤسسة كوندور هي عبارة عن شركة ذات الأسهم تعرف باسم: كوندور الكترونيكس "عنتر تراد" والتي ، يتمثل نشاطها في صناعة وتسويق وخدمة ما بعد البيع للأجهزة الالكترونية المنزلية ، المدير العام للشركة هو عبد الرحمان بن حمادي ، يقع المركز بالمنطقة الصناعية و منطقة الأنشطة التجارية بولاية برج بوعرييج كما ان لها وحدات إنتاج بالمنطقة الصناعية بواد السمار بالجزائر العاصمة ، تمتد الشركة على مساحة قدرها 80104 م2 بالمنطقة الصناعية بولاية برج بوعرييج، كما لها مركزين تجاريين كبيرين بولاية برج بوعرييج، وكذا فرع تابع للمؤسسة بالجزائر العاصمة وبالضبط ببلدية الدار البيضاء، وكذا فرع تابع للمؤسسة بأولاد يعيش ولاية البليدة، هذا عن فروعها* أما عن نقاط البيع التابعة للمؤسسة فتملك المؤسسة أكثر من 90 نقطة بيع على المستوى الوطني، ومختلف العلاقات التي تربطها بالمتعاملين الخاص من خلال اتفاقيات البيع والشراء، و يقدر رأسمالها من أربعمئة مليار دينار جزائري حاليا ، بدأت نشاطها في أبريل 2002 على مستوى ولاية برج بوعرييج، وتسوق المؤسسة حاليا الكثير من المنتجات نذكر منها:

أجهزة التلفاز ، الاستقبال الرقمي، الأجهزة الالكترونية ثلاجات و مكيفات الهواء، وقارئ الأقراص المضغوطة و مونتاج الحاسب الآلي المحمول، وكذا مختلف الهواتف المحمولة الذكية واللوحات الالكترونية، وإنتاج ألواح الطاقة الشمسية، بعد حصولها على النسخة الأصلية للويندوز من شركة ميكرو سوفت العالمية في أواخر 2008، كما حصلت على شهادة الجودة (iso 9001) نسخة 2000 من منظمة (AFAQ) (AFNOR) بتاريخ 2007_03_27 و تحصلت على الجائزة الجزائرية للجودة لسنة

*انظر الملحق رقم (6) الخاص بنقاط بيع المؤسسة، وهي متاحة في الموقع الرسمي للمؤسسة www.condor.dz.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

2011، وفي بداية 2012 حصلت على شهادة أخرى للجودة من منظمة (TU Rheinland) مع العلم أنها الشركة الوحيدة في قطاع لصناعة الالكترونية.

تستورد كوندور المواد الأولية من :كوريا الجنوبية، والصين، وألمانيا ، تسوق منتجاتها في السوق الوطنية بالإضافة إلى ما يتم تصديره إلى :تونس ليبيا ، وبعض الدول الإفريقية، وبعض الدول الأوروبية، وتتميز شركة كوندور على باقي المؤسسات الوطنية من خلال تقديم خدمات ما بعد البيع من خلال عنصر المصادقية سنتين ضمان وثلاث سنوات توفير قطع الغيار. وتمتلك كوندور سبع وحدات إنتاج وهي: وحدات إنتاج التلفاز، وحدة إنتاج جهاز الاستقبال الرقمي وغير الرقمي، وحدة إنتاج مكيفات الهواء وأجهزة كهرومنزلية، وحدة إنتاج الثلاجات، وحدة إنتاج مواد التغليف ، وحدة إنتاج البلاستيك ، وحدة إنتاج الحواسيب والهواتف الذكية واللوحات والالكترونية.¹

كما تمتلك الشركة ورقتين مربحتين لتحقيق التميز، متمثلين في نوعية المنتج عالية الجودة وسياسة الأسعار مدروسة بدقة، اعتماد سياسة التكوين المستمر للعامل لتجديد المهارات، و شعار الشركة الإبداع هو الحياة. ولقد فاق حاليا عدد عمال الشركة بمختلف وحداتها 5500 عامل بعد أن كانت تشغل 90 عامل في بداية نشاطها، إضافة إلى 600 عامل خارج ولاية برج بوعرييج، وبالضبط بالفرعين بالعاصمة، والبلدية، وكذا مناصب شغل بطريقة غير مباشرة.

ومع بداية سنة 2015 حاولت المؤسسة دخول النشاط التسويقي والبيع والتصدير إلى أوروبا من خلال تسويق منتجاتها وخاصة الهواتف النقالة الذكية إلى فرنسا.

1 شبييري لبني. مرجع سابق، نفس المكان.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

كما شاركت المؤسسة في المعرض الدولي للهاتف النقال الذكي المقام سنة 2016 ببرشلونة باسبانيا من اجل الترويج لمنتجاتها، في أوروبا مستقبلا. باقي الدول الأوروبية على غرار اسبانيا، تركيا، ايطاليا ومختلف الدول الأوروبية الأخرى.

4- مهام المؤسسة:

مؤسسة كوندور الكترونيكس لها العديد من المهام والنشاطات التي تقوم بها، في ظل السوق الوطني والاقتصادي والمجال الذي تنشط فيه، كما لها عدة أدوار فعالة وقوية، ولها مكانة على المستوى الوطني والإقليمي، والعربي، ولعل من ابرز المهام التي تقوم بها مؤسسة كوندور الكترونيكس ما يلي:

• تطوير المنتجات و الخدمات التي تقدمها المؤسسة:

حيث تعمل المؤسسة على تحسين جودة المنتجات التي تنتجها، وبمواصفات عالمية، وللقيام بذلك تستخدم المؤسسة أحسن وأحدث الابتكارات التكنولوجية وهذا لاستقطاب أكبر عدد ممكن من المستهلكين والزبائن من جمهور المجتمع الجزائري والعربي والإفريقي، وكذا جمهور المؤسسات العمومية والخاصة في القطر الوطني الجزائري، وكسب المكانة والسمعة السوقية في كل المستويات على مستوى شمال إفريقيا، والأقطار العربية، وعلى المستوى العالمي.

• توفير مناصب شغل:

حيث تسعى المؤسسة لتوفير مناصب شغل أكثر مما هي عليه الآن خاصة على المستوى المحلي بولاية برج بوعرريج، وكذا على المستوى الوطني من خلال الفروع وكذا نقاط البيع والمتعاملين الخواص، و علاقاتها واتفاقياتها مع مختلف المراكز التجارية وكذا التجار، وبذلك توفر المؤسسة حاليا ما يقرب 6000 عامل على المستوى الوطني من خلال المناصب المباشرة، وكذا المناصب الغير مباشرة.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

• تطوير الاقتصاد:

تحول المؤسسة عن طريق الجهود المبذولة من طرف المالكين لها ومختلف الإطارات التي تعول عليها المؤسسة وكذا مختلف علاقاتها مع المؤسسات العالمية، وكذا علاقاتها مع مركز البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة التابع لوزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، وهو المركز الوحيد الموجود على المستوى الوطني وبالضبط بالمنطقة الصناعية بولاية برج بوعرريج، تسعى من خلاله المؤسسة إلى توفير منتجات فريدة من نوعها بصيغة جزائرية الصنع، وكذا عالمية المواصفات من اجل تطوير الاقتصاد الوطني في هذا المجال الحساس الذي يعتبر هو الجزء الأساسي والفعال في وقتنا الراهن.¹

• توفير منتج وطني جزائري في السوق:

وذلك من خلال المنتجات التي تطرحها وتضخها المؤسسة في السوق الوطنية، حيث تحتل مكانة وسمعة عالية في السوق الوطني من خلال مختلف منتجاتها.

• تحقيق المخطط السنوي للإنتاج مع المؤسسات من نفس النوع:

أي تحقيق التكامل والتوازن واحترام الأهداف المسطرة مسبقا من طرف القائمين على المؤسسة، لضمان الاستمرارية في السوق الوطني و الإقليمي والعربي، وذلك من خلال:

- الوصول إلى رقم الأعمال المسطر من قبل مجلس الإدارة والمسؤولين في المؤسسة لكل سنة، وذلك من خلال الصرامة والعمل والدقة اللامتناهية في مختلف مراكز ودوائر ومصالح المؤسسة.
- الحفاظ على الصحة السوقية التي تملكها المؤسسة من خلال ضمان الزبائن والعملاء الحاليين و كسب متعاملين جدد، وفي مختلف أرجاء الوطن وخارجه.

1 شيبيري لبني. مرجع سابق، نفس المكان.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

- تقديم منتج نوعي ذو مواصفات جيدة وعالمية وبأفضل الأسعار التنافسية، وكذا من خلال خدمات ما بعد البيع، والضمانات على مختلف منتجات المؤسسة.
 - الحصول على متعاملين أجانب من خلال المعارض والحملات الإعلانية الأخرى، سواء في الصحافة الوطنية المكتوبة، أو مختلف القنوات التلفزيونية، أو عن طريق الاعلام الجديد والتفاعلي ووسائطه التكنولوجية من اجل الوصول إلى مختلف الزبائن، محليا وعربيا وعالميا، ولعل ابرز نقطة نشير إليها هنا هو مشاركة المؤسسة في الصالون العالمي للهواتف المحمولة الذكية المقام ببرشلونة باسبانيا مؤخرا.¹
- كما تهدف المؤسسة أيضا إلى التخفيف قدر الإمكان من التكاليف والأعباء وهذا بإتباع أفضل السبل المتاحة في كل المستويات وفي مختلف مراحل العملية الإنتاجية، من اجل القضاء على التبذير وكذا الوصول إلى الكفاءة الإنتاجية من خلال إدخال آلات إنتاجية جديدة تواكب التطور الحاصل في سبل الإنتاج ونوعية المنتج وكذا تأهيل العمال، وكذا السعي إلى منافسة المؤسسات العالمية التي تنشط في نفس المجال.

5- أهمية المؤسسة:

مؤسسة "عنتر تراد" كوندور الكترونيكس- برج بوعرييج- لها أهمية بالغة في الاقتصاد الوطني كونها تغطي الاحتياجات الوطنية من الأجهزة الالكترونية، وأجهزة الحاسبات الآلية، والهواتف المحمولة الذكية، واللوحات الذكية والحواسيب المحمولة، وكذا كما تعمل على تمويل القطاع الخاص بمختلف الأجهزة الضرورية وأيضا المؤسسات المحلية الوطنية عمومية كانت أو خاصة، كما وتوفر المؤسسة مناصب شغل لحوالي 6000 عامل أي بطريقة مباشرة، وحوالي 500 منصب بطريقة غير مباشرة من خلال

1 يومدين علي. مدير المورد البشري في مؤسسة كوندور، مقابلة أجراها الباحث يوم 06-11-2016 على الساعة

العاشرة صباحا، في مقر مؤسسة كوندور ببرج بوعرييج، الجزائر.

2 نفس المرجع، نفس المكان.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الكترونيكس في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

التعاقدات والاتفاقيات، كما ان للمؤسسة أن للمؤسسة وزن في الاقتصاد الوطني الجزائري في مجال صناعاتها ونشاطها، من حيث الإبداع والتصنيع والتعاملات الداخلية في ظل السوق الوطني، كما لها وزن في الاقتصاد الإقليمي، وذلك من خلال تصدير مختلف منتجاتها إلى السوق التونسي والليبي وبعض الدول الإفريقية والعربية و الأوروبية، وهذا يتجلى في أهمية المؤسسة خارج الوطن، أو بالأحرى الأسواق الخارجية.²

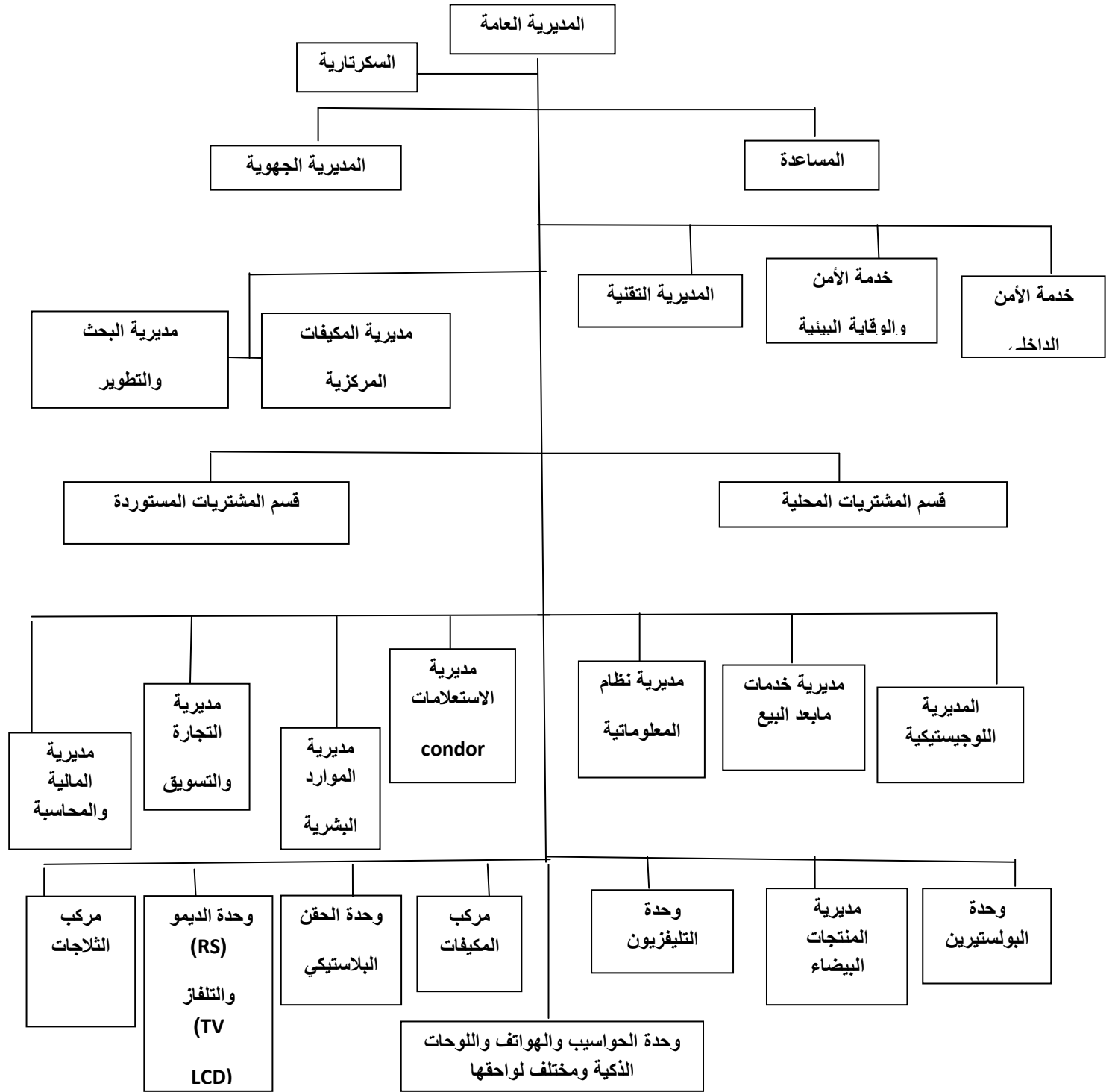
ثانيا/ الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الكترونيكس:

1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

في الوقت الراهن وفي ظل استقلالية المؤسسات و التي تهدف إلى تحقيق الربح و المردودية المالية وتغير توجهاتها وأفكارها واستثماراتها وتغير نشاط أعمالها مع التغيرات التكنولوجية محاولة منها مسايرة التطورات، ومن خلال التطورات الأخيرة التي طرأت على الاقتصاد الوطني والعالمي والتحول والتغيرات، و التي أدت إلى تغيرات هيكلية تنظيمية لمختلف المؤسسات الوطنية العمومية والخاصة، والتي أصبحت تمس مجمل القطاعات الاقتصادية و المنشآت الوطنية سواء عمومية أو خاصة، مؤسسات اقتصادية أو إدارية أو خدماتية أو سياسية أو تعليمية، وهذا ضمن إستراتيجية الانتقال من نظام اقتصادي موجه إلى نظام اقتصادي حر، فان هذه التسميات استلزم على مؤسسة "عنتر تراد" كوندور- برج بوعريريج- إعادة النظر في هيكلها التنظيمي تماشيا مع الظروف الراهنة وإثباتا لوجودها وأملا في البقاء والاستمرار في الأسواق الوطنية والإقليمية والعالمية، ولهذا في هذه النقطة أو الجزئية نحاول ان نتطرق إلى مختلف المديرات والدوائر والمصالح وتقديم بعض المهام وهذا وفقا للهيكل التنظيمي * لمؤسسة كوندور الكترونيكس كالآتي:

*انظر الملحق رقم(5) بالملاحق، الهيكل التنظيمي للمؤسسة باللغة الفرنسية.

الفصل الثالث: مؤسسة كوندور الإلكترونية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة



الشكل رقم (02) يبين الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الإلكترونية.*

* من إعداد الباحث: المصدر مديرية الموارد البشرية، انظر الملاحق: الملحق رقم 05 الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور باللغة الفرنسية.



2- دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

مما لا شك هو متعارف عليه ان لكل مؤسسة اقتصادية أو سياسية أو تعليمية أو علمية سواء حكومية أو خاصة، لها هيكل تنظيمي، وهذا الأخير يتم فيه تقسيم العمل والترتيب السلمي والإداري لدوائر و مصالح وفروع المؤسسة ومختلف أجهزتها ومكاتبها الادارية، وهو ما يساعد على تحديد الاختصاصات والمسؤوليات، ومهام كل دائرة من هذه الدوائر، ومصالحو من المصالح، أو مكتب ادراي من المكاتب، وعليه لقد قام الباحث بتحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراية، وقد كان كالآتي:

• الأمانة العامة:

وتتكون من المدير العام والأمانة العامة ونائب المدير العام ونائب المدير العام وتسيير أعمال الجودة، تتمثل مهام المديرية العامة في مؤسسة كوندور الكترونيكس فيما يلي:

- تحقيق برامج الإنتاج المسطرة من طرف المؤسسة في الأوقات المناسبة.
- تحقيق تسويق الإنتاج في إطار سياسات وإجراءات مسطرة من طرف المؤسسة.
- ضمان السير الحسن للمؤسسة في كل ظروف ومتغيرات السوق الوطني والعالمي(اقتصاد السوق).
- تطوير آليات الدخل للأعمال، كما يتيح سيولة مالية عالية للمؤسسة.
- تحقيق السير العام للأعمال والأشخاص والأعمال طبقا للأنظمة والقوانين المعمول بها في الجزائر.
- تقرير الأولويات العامة ، وتحسم في الأمور المعقدة، وكذا فيما يخص اتخاذ القرارات.
- تطبيق حق المسؤول على العمال في المؤسسة.



* **المصالح الاستشارية:** وتتمثل المصالح الاستشارية لمؤسسة كوندور الكترونيكس فيما يلي:

- **مسؤول تسيير الجودة:** وتتمثل وظيفته الاستشارية في انه يقوم بالمهام التالية:
- يعطي إرشادات خاصة بمتطلبات الحصول على شهادة ISO.
- يعطي نصائح للمصالح الأخرى حول عملية التسيير.¹
- كما توجد هناك أنشطة مؤقتة تقوم بها المؤسسة، مثل شراء (مساعدون) - assistants -، كما تقوم

المؤسسة بشراء مصانع مفلسة ففي هذه الحالة فإنها تستعين بخبير أو مجموعة خبراء لدراسة الجدوى من شراء

هذا المصنع وأهميته، كما يقوم بإعطاء نصائح لمختلف المصالح الأخرى. .

- **مديرية الموارد البشرية:** ويقوم نشاط مديريةية الموارد البشرية على تسيير جميع العمال، وذلك من خلال:
- توظيف العمال حسب طلبات هياكل المؤسسة والتغيرات الراهنة، وكذا في حالة فتح فروع أو نقاط بيع تابعة لها.
- معالجة الشؤون القانونية للعمال، والاستماع لمختلف آرائهم واقتراحاتهم ومشاكلهم.
- تنسيق أعمال الوسائل العامة داخل المؤسسة.
- التنسيق مع الهياكل الخارجية التابعة للعمل والشؤون العامة للمؤسسة.

1 بومدين علي. مرجع سابق، نفس المكان.



- **مصلحة العتاد Logistique:** وهي المسؤولة عن إمداد المصالح الأخرى بالتجهيزات المكتبية اللازمة، وكذا السيارات، وحافلات نقل العمال، و شاحنات النقل (نقل منتجات المؤسسة)، وتزويدها بالبنزين... الخ.

- **مصلحة المحاسبة والمالية:** وتتمثل مهمتها في متابعة العمليات المحاسبية، وتسجيلها يوماً بعد يوم كما تقوم بتحليل النتائج المحصل عليها خلال السنة، ودراسة الفروقات، وتحديد أسباب وقوع الانحرافات، وكل ما تعلق بأموال المؤسسة وتعاملاتها المالية الخارجية.

- **مصلحة الأمن والوقاية:** هذه المصلحة لديها المسؤولية في القيام بتغييرات بأجهزة الأمن أو التسيير حسب قرارات المؤسسة، ويمكن إيجاز مهامها في أنها تنشط وتسير البرنامج العام للأمن والوقاية من الأخطار التي تهدد المؤسسة، وكذا تسيير الوسائل لمكافحة الحرائق أو أي خطر آخر، و تنظيم الحراسة والسهر على أمن الممتلكات والأجهزة وعمال الوحدات التابعة للمؤسسة.

- **المديرية التقنية:** تتمثل مهامها في المحافظة على الحالة الجيدة لوسائل الإنتاج التي تملكها المؤسسة، وكذا القيام ببرنامج الصيانة الوقائية والسهر على تطبيقها و تنظيم ومراقبة مكتب الدراسات والسهر على التوفير الدائم لقطع الغيار التي تحتاجه المؤسسة.

- **مصلحة البيع:** تتمثل مهامها في الاستماع إلى الزبون، وتطوير عمليات البيع للحفاظ على الزبائن القدماء والحصول على زبائن جدد، وتفقد عمليات البيع وطلبات الزبائن والتكفل بتوفيرها، وكذا دراسة السوق وإدارة مخزونه، وفي الأخير الإمداد والتكفل بالنقل.



- **مصلحة المشتريات:** تتمثل مهام هذه المصلحة في التنسيق مع الممول لتنظيم الطلبات، ومتابعتها في مراكز العبور، ومعالجة الطلبات اتجاه البنك، الإمضاء على الموافقة من طرف البنك، وكذا فرز ملفات الشراء.

- **مديرية خدمات ما بعد البيع:** تتمثل مهامها في توفير خدمات ما بعد البيع للزبائن في إطار الضمان جمع المعلومات حول مختلف الأعطاب في المنتج، وتوجيه عملية الإنتاج لتحسين المنتج، وإدارة ومتابعة مراكز خدمات ما بعد البيع.

- **مديرية التسويق:** تتمثل مهامها في دراسة وجذب كل ما يتعلق بمعلومات السوق، والقيام بحملات الإشهار في كافة وسائل الإعلام، وتنظيم المعارض الوطنية والدولية، وتنظيم المسابقات وتسيير موقع الانترنت، تدعيم فرق كرة القدم والنشاطات الثقافية والاجتماعية، والقيام بالإشهار لمختلف المنتجات والوحدات فيما يخص مركب الثلجات، وكذا وحدة المكيفات والمواد البيضاء، و وحدة جهاز الإستقبال الرقمي، و وحدة التلفاز و البلاستيك

و البوليسيتران، و وحدة الحواسيب والهواتف واللوحات الذكية.¹

ثالثا/ مؤسسة كوندور وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

1- جهاز الحاسوب واستخداماته في مؤسسة كوندور:

لقد تم إدخال أول حاسوب للعمل في مؤسسة كوندور الكترولنيكس سنة 2001، من اجل تسهيل الأعمال الإدارية في ذلك الوقت، ولعل من ابرز الاستخدامات في ذلك الوقت كتابة التقارير في برنامج وورد، وكذا حفظها وتخزينها وانتجاعها، وكذا برنامج الإكسل الذي كان مقتصر نشاطه في الحسابات والمخططات وكذا الأشكال البيانات التي تخص

1 بومدين علي. مرجع سابق، نفس المكان.



المؤسسة، وكان جهاز الحاسوب في بعض المكاتب الادراية التابعة للمؤسسة فقط، ومع التطورات الحاصلة في هذا المجال الحساس من التكنولوجيا والمعلومات، والثورة المعلوماتية، والثورة التكنولوجية، تطورت استخدامات الحواسيب سنة بعد سنة في المؤسسة إلى يومنا هذا، فالمؤسسة اليوم أصبحت تولي اهتماما كبيرا لجهاز الحاسوب من خلال توفيره في في كل الهياكل الادراية التابعة لها، وفروعها، ودوائرها و مختلف مصالحها الإدارية مزودة بمختلف أنواع أجهزة الحواسيب، من حواسيب مركزية، وحواسيب مكتبة، وحواسيب محمولة، ومنه يمكن ان نذكر أهم الاستخدامات الحالية لجهاز الحاسوب في مؤسسة كوندور الكترونيكس:

- **كتابة التقارير:** يتم من خلال جهاز الحاسوب كتابة كل التقارير الخاصة بالمؤسسة الاقتصادية كوندور الكترونية والمتعلقة بجميع أنشطة المؤسسة فيما يخص جميع الوثائق والتقارير التعاملات والإعلانات المكتوبة، المسموعة المرئية، المصورة، المضغوطة... الخ.
- **حفظ المعلومات:** عن طريق جهاز الحواسيب يتم حفظ كل البيانات والمعلومات التي تخص مؤسسة كوندور الكترونيكس، سواء كانت مكتوبة، مسموعة، مرئية، صور،... الخ
- **تدوين جديد المؤسسة:** يتم تدوين كل جديد يخص مؤسسة كوندور، فيما يخص تعاملاتها، منتجاتها، علاقاتها،... الخ.
- **القيام بالإحصاءات:** القيام بالإحصاءات عن طريق مختلف البرامج الإحصائية التي تعمل تحت أجهزة الحواسيب، وهذه الإحصاءات تخص المؤسسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وأيضا من خلال دراسة الأسواق الوطنية والخارجية.
- **إدارة الأعمال الإنتاجية:** من خلال إدارة مختلف أعمال مؤسسة كوندور الكترونيكس، أعمالها



الإنتاجية التي تخص مجال محيطها الداخلي والخارجي ومختلف الفروع التابعة لها.¹ ومنه يمكن القول ان استخدامات جهاز الحاسوب، سواء كانت حواسيب مركزية، أو حواسيب مكتبة، أو حواسيب محمولة في مؤسسة كوندور الكترونيكس متنوعة وكثيرة، خاصة في الوقت الراهن، في ظل شبكة الانترنت، وشبكة الانترنت، وشبكة الإكسترنانت، والبريد الالكتروني، وشبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك، وكذا مختلف الوسائط التكنولوجية الأخرى، والبرامج والتطبيقات المعلوماتية والتقنيات والأجهزة الحديثة من وسائط التخزين ووسائط الإدخال والإخراج، مما أتاح الكثير من الخدمات المتنوعة للمؤسسة الاقتصادية كوندور الكترونيكس.

2- الانترنت والانترانت والاكسترنانت واستخداماتهم في مؤسسة كوندور:

• الانترنت:

أدخلت الانترنت أول مرة إلى مؤسسة كوندور الكترونيكس في أواخر سنة 2005، وذلك من اجل ربط مختلف المكاتب الادراية والمصالح بشبكة الانترنت،¹ومن بين استخداماتها في مؤسسة كوندور الكترونيكس نذكر ما يلي:

- الحصول على المعلومات:

من ابرز استخدامات الانترنت داخل مؤسسة كوندور هو الحصول على المعلومات بشتى أنواعها، وخاصة المتعلقة بمجال نشاط المؤسسة، والمبتكرات الحديثة، وكذا معرفة أخبار الأسواق المحلية والإقليمية، وكل ما تعلق بأنشطة المؤسسات المنافسة لها في السوق، وكذا من اجل الاتصال الداخلي والمتمثل بين مختلف الدوائر والمصالح الادراية، والخارجي المتمثل في الاتصال مع مختلف فروع المؤسسة، ونقاط بيعها، وكذا مع المؤسسات التي تربطها معها أعمال أو علاقات أو اتفاقيات.

¹ شيبيري لبنى، مرجع سابق، نفس المكان.

¹ شيبيري لبنى، مرجع سابق، نفس المكان.

الفصل الثالث:



- نقل الملفات:

من بين استخدامات شبكة الانترنت في مؤسسة كوندور الكترونيكس نقل مختلف الملفات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها وقت الحاجة، وهنا يمكن الإشارة إلى البريد الالكتروني من خلال إرسال واستقبال مختلف الملفات المتعلقة بالمؤسسة، سواء بين مختلف الهياكل الادارية الداخلية للمؤسسة، وكذا الفرع ونقاط بيعا، ومختلف المؤسسات الوطنية والزبائن، وهنا يمكن التركيز على التوظيف الالكتروني، والتجارة الالكترونية في البريد الالكتروني.

- الاتصال وتبادل المعلومات مع الآخرين:

تستخدم شبكة الانترنت في مؤسسة كوندور للاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الأجهزة الادارية للمؤسسة، ومختلف الفروع التابعة لها، وكذا نقاط بيعها، و مع مختلف المؤسسات العمومية الأخرى، والزبائن من موردين، ومختلف شرائح المجتمع، من خلال الفضاءات التي تتيحها المؤسسة لتبادل المعلومات عن طريق شبكة الانترنت، والاتصال بها، وذلك من خلال الروابط التالية لها:

www.condor.fr أو www.condor.dz ، أو sw-condor.com* .

• الانترنت:

ولعل ابرز استخدامات الانترنت في مؤسسة كوندور نذكر ما يلي:

- الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة، حيث لا يمكن لشخص من خارج المؤسسة ان يدخل إلى موقع الانترنت الخاص بالمؤسسة إلا إذا كان عاملا بمؤسسة كوندور الكترونيكس.

*انظر الملاحق: الملحق الخاص بمواقع المؤسسة على شبكة الانترنت.

الفصل الثالث:



- الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة، حيث ان كل عمال مؤسسة كوندور الكترونيكس يمكنهم الاتصال فيما بينهم في مختلف الفروع التابعة للمؤسسة عن طريق شبكة الانترنت.
- الحصول على مختل فالمعلومات التي تخص المؤسسة من طرف العمال عن طريق شبكة الانترنت، والتي تخص المؤسسة.
- عملية التسيير والتي يقوم بها المسؤولين، ورؤساء المصالح، ورؤساء الدوائر عن طريق شبكة الانترنت، من خلال التوجهات والأوامر، والإعلانات، ومختلف الخدمات الأخرى.
- مراقبة العمل من طرف المسؤولين والإطارات والمسيرين القائمين على شؤون المؤسسة.
- توفير فضاء جماعي يربط ربط مباشر جميع العمال في المؤسسة.
- الوصول المباشر إلى المعلومات من طرف العمال داخل مؤسسة كوندور وذلك من خلال توفير معلومات اكبر مما عن المؤسسة وشؤونها وأعمالها مما هي عليه- أو بالأحرى اكبر مما يتم تداولها- مقارنة بشبكة الانترنت، بمعنى أكثر أمينة بالنسبة للشؤون الداخلية للمؤسسة.
- خدمة التوظيف الالكتروني عن طريق البريد الالكتروني للمؤسسة.

• الإكسترنانت:

وهنا يمكن القول ان خدمات الإكسترنانت هي نفسها خدمات الانترنت، ما عدا أنها موجهة إلى جمهور اكبر و أوسع مما هو عليه الحال، إذ يمكن للزبون شراء منتج من منتجات المؤسسة عن طريق الإكسترنانت، ويمكن أيضا ان تكون مؤسسة، أو مودون، أو مؤسسات تطلب منتجات وتشتريها من مؤسسة كوندور، ويمكن القول ان استخداماتها في المؤسسة هي:



- تواصل شبكات توزيع البضائع من خلال ان المؤسسة لها شبكة الإكسترانت الخاصة بها حيث ترتبط فرعيا وجميع موزعيها، وذلك من اجل الطلبات عن المنتجات، و كذا تسوية مختلف الحسابات المالية.
 - تسهيل عملية الشراء منتجات مؤسسة كوندور إذا يمكن لأي مؤسسة كانت تقديم طلبات على منتجات مؤسسة كوندور الكترونكس، وكذا مختلف فروع ونقاط بيع المؤسسة، وبما فيه التحويلات المالية، وكذا خدمات التوصيل، حيث ما على نقطة البيع سوى تقديم طلب، والمؤسسة الرئيسية تقوم بتوصيل الطلبات إلى كل نقطة من نقاط بيعها.
 - خدمات التوظيف المتاحة عن طريق شبكة الإكسترانت لمؤسسة كوندور، وذلك من خلال أنها تربط الطاقات البشرية المؤهلة والكفاءات (جامعات، معاهد، مراكز تدريب، التكوين المهني،...) بالمؤسسة، إذ تتيح فرصة للكوادر المؤهلة للعمل المناسب وفي الوقت المناسب.
 - الاتصال بالموظفين في مختلف فروع المؤسسة، وكذا اتصال المؤسسة بمختلف فروعها.
 - متابعة الفواتير حيث تتيح شبكة الإكسترانت تسهل عملية التوقيع على الفواتير من طرف الفروع التابعة للمؤسسة ونقاط البيع.
- 3- البريد الالكتروني واستخداماته في مؤسسة كوندور:**
- خدمات التوظيف حيث يمكن إرسال أي شخص طلب توظيف لمؤسسة كوندور عن طريق البريد الالكتروني، وإرسال مختلف الوثائق والطلبات للمؤسسة.
 - تواصل مختلف المؤسسات الأخرى سواء عمومية أو خاصة مع مؤسسة كوندور الكترونكس فيما يخص الطلبات أو العلاقات و مختلف التعاملات الأخرى.



- التواصل الداخلي من خلال تواصل مختلف الأجهزة الادراية ومختلف مصالح الموارد البشرية فيما بينهم او مع فروع المؤسسة أو مع نقاط بيعها، عن طريق البريد الالكتروني الذي يقلص المسافات وكذا السرعة والدقة، وكذا اقتصاد تكلفة الإرسال. كما يستخدم في عملية التسيير ومراقبة العمل من طرف المسؤولين والقائمين على شؤون مؤسسة كوندور وذلك من خلال إرسال مختلف الأوامر و الوثائق والإعلانات والقوانين، ومختلف الوثائق الادراية الأخرى لجميع هياكل وإدارات المؤسسة وفروعها ونقاط بيعها، وخاصة فيما تعلق بأسعار السوق والمنتجات الجديدة.

4- الفيسبوك واستخداماته في مؤسسة كوندور:

ولعل ابرز نقطة يمكن الإشارة إليها في النقطة هو الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا الحديثة ووسائطها الجديدة في شكل الاعلام الجديد فيما يخدم المؤسسات الاقتصادية من ناحية التواصل والاتصال المؤسساتي، ونشاطها الداخلي والخارجي، مواقع التواصل الاجتماعي اليوم وعلى غراره الفيسبوك اليوتوب والتوتير وهي تتيح فضاءات للمؤسسات الاقتصادية من اجل فتح أو قنوات أو إنشاء صفحات من خلالها يمكن لها ان تعرض منتجاتها على الزبون لكي تصل إليه في الوقت المناسب وبأقل تكاليف التي كانت باهظة الثمن فيما مضى مع الاعلام التلفزيون وعبر الجرائد والمجلات، ومن خلال هذه الصفحات يمكن الوصول إلى الزبون، وما تتيح من التواصل معه في عمليات الشراء والبيع والتسوق عبر الفضاء الأزرق الفيسبوكي خاصة إذا ما ارتبط بخدمات التوصيل الفوري من طرف القائمين على المؤسسة، وكذا والدفع الالكتروني للأموال و الفواتير من طرف الزبائن والمتعاملين الخواص أو العموميين، وهذا ما يلوح في الأفق ظهور ما يسمى بالاقتصاد الرقمي أو التجارة الالكترونية أو المساحات التجارية على مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة موقع الفيسبوك لأنه لاقا شيوعا في



الفترات الأخيرة في الأوطان العربية عموما وفي الجزائر على وجه الخصوص، ومنه يمكن إيجاز بعض استخدامات الفيسبوك في مؤسسة كوندور كالآتي:

- خدمات الإعلان: حيث تقوم المؤسسة بالإعلان لمختلف إدارتها على الفضاء الفيسبوك في ما يتعلق بخدماتها وخدمات العمل.

- خدمات الإشهار: من خلال صفحات المؤسسة على شبكة التواصل الاجتماعي، وكذا مختلف صفحاتها الأخرى التابعة للفروع وكذا نقاط البيع، تقوم المؤسسة بالإشهار لمختلف منتجاتها وكل جديد تعلق بمنتجاتها، من أجل الوصول إلى الزبون وهنا يمكن الإشارة إلى أن الإعلام الجديد ان للمؤسسة من أجل تقليص واقتصاد تكاليف الإشهار التي كانت باهضة الثمن في الإشهار عن طريق القنوات والجرائد والإذاعات والهيئات الإعلامية.

- الحصول على المعلومات من خلال التواصل بين العمال وفي مختلف الهياكل الادارية التابعة للمؤسسة مما يتيح تفاعل واتصال داخلي بين العمال، وكذا اتصال خارجي بين العمال ومختل اتصالاتهم التي يقومون بها.

- نقل الملفات عن طريق شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك وذلك من خلا أتاحت هذا الموقع الديناميكي السريع التطور نقل الملفات بين العمال وأرسلها واستقبالها في أي وقت سواء كانت الملفات عبارة عن ملفات وورد واكسل أو مضغوطة، أو سمعية، أو سمعية بصرية.

- المحادثة والترفيه خاصة فيما تعلق بالعمل الادراي الروتيني المتعب في بعض الأحيان، وهنا الفيسبوك يصبح فضاء للترفيه عن العمال في المؤسسة و العاملين في مختلف الإدارات للحد من الضغط والروتين.



رابعا/ مؤسسة كوندور والاستثمار في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

1- تجربة مؤسسة كوندور في الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

نظرا لاقتراب الأحوال الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع الجزائري مع المجتمعات العربية، تعد تجربة مؤسسة كوندور من تجارب المؤسسات الاقتصادية على المستوى العربي التي ساهمت في بناء اقتصاد رقمي واتصالي وتكنولوجي، ومن أهم تجارب المؤسسة التي شاركت في بناء الاقتصاد الرقمي لبعض المؤسسات الوطنية في مجال الخدمات، وكذا بناء منظومة الاتصال الداخل والخارجي لها في ظل تكنولوجيا حديثة وأجهزة وبرامج ملك لها.

ومن ملامح الصناعة المعلوماتية مؤسسة كوندور تفرع إلى الشكّلين المعروفين عالمياً، وهما:

• إنتاج البطاقة الأم لأول مرة على المستوى الإفريقي والعربي:

لا يمكن الحديث عن الصناعة الالكترونية في الجزائر من دون الحديث عن مجمع "كوندور"، منتج البطاقة الأم لأول مرة في الجزائر وإفريقيا، متصدياً لكل الضغوطات الممارسة من قبل الشركات الكبرى عالمياً لإبعاد الجزائر عن تصنيع جهاز الكمبيوتر ولواقه حتى تبقي على احتكارها وسيطرتها على السوق الجزائرية والإفريقية،¹ حيث أنتج كوندور سنة 2011 أول حاسوب جزائري، إفريقي وعربي ببطاقة أم جزائرية الصنع، مما مكنه من الدخول في مصف الكبار وإحكام زمام السيطرة على سوق الحاسوب في

1 صبيحة سعود وآخرون، كوندور الجزائري الأصل يوفر أجهزة عالمية ببصمة جزائرية، مجلة الشروق العربي، العدد 36 28082، 06 سبتمبر 2015، متوفر على الرابط www.magazine.echoroukonline.com تاريخ الاطلاع: 2015-02-15.



الجزائر، من خلال مجموعة من الحواسيب المكتبية والمحمولة، وهي تصدر اليوم إلى الدول الإفريقية على غرار تونس، ليبيا، السنغال.

• تقديم أول لوحة الكترونية وهاتف ذكي جزائري:

مجمع "كوندور" الذي اقتحم عالم المعلوماتية منذ سنة 2009، بعد السمعة الطيبة التي حققها في المنتجات الكهرومنزلية واكتسابه لمكانة معتبرة في السوق الجزائرية وبعض الدول العربية والإفريقية لاقتحام عدد من الدول الأوروبية والعالم فيما بعد. مجمع "كوندور" دخل عالم المعلوماتية بقسم "كوندور ملتيميديا" الذي شرع في تركيب وتصنيع الحواسيب المكتبية خلال السداسي الأول من السنة المذكورة، ليتوجه بعدها إلى الحواسيب المحمولة، حيث سوق أول حاسوب محمول له سنة 2010، وخلال سنة 2011 ومع إطلاقه لأول بطاقة أم للحاسوب جزائرية الصنع كما سبق وتحدثنا، بدأت طموحات "كوندور" تكبر واهتماماته تتغير من التركيز على السوق العامة خلال المرحلة الممتدة ما بين سنتي 2009 إلى 2011 في 2012، إلى الدخول إلى مرحلة جديدة بتحويل الاهتمام والنظرة إلى المستهلك المباشر وهو ما توضح فعلا في إستراتيجيته المتعلقة بشبكة التوزيع التي تم تنصيبها وتسييرها وفق سياسة محكمة، وفي سنة 2012 دائما تحول قسم "كوندور ملتيميديا" إلى "كوندور للإعلام الآلي" كفرع مستقل ينتمي إلى مجمع "كوندور الكترونيكس"، ومع نهاية السنة نفسها أطلق "كوندور" أول لوحة الكترونية جزائرية، ليتبعها أول هاتف ذكي جزائري الأصل في شهر ماي من سنة 2013 وهو C1.

وبحلول سنة 2014 بدأ الإنتاج يكبر والطلب يتزايد فتم تركيب وحدات جديدة ليصبح عددها اليوم يقدر بثلاث وحدات متواجدة كلها في ولاية برج بوعرييج، لتتولى تقديم منتج جديد للزبون الجزائري خلال كل شهرين أو ثلاثة أشهر بأحدث التقنيات والتطبيقات وتصاميم النماذج العصرية المطابقة لاستخدامات الجيل الثالث والجيل الرابع، وبمواصفات

الفصل الثالث:



دولية راقية بالشراكة مع الرواد العالميين في ابتكار الأنظمة كالعاملين "إنتل" و"ميكروسوفت".¹

وهنا يمكن الإشارة إلى ان مؤسسة كوندور قد شاركت في الصالون العالمي للهاتف المحمول الذكي المقال مؤخرا (سنة 2016) بمدينة برشلونة الاسبانية من خلال انحف هاتف محمل وقد كان بمواصفات عالمية، ومن خلال هذه المشاركة اقتحمت مؤسسة كوندور السوق الأوروبي من خلال بوابة السوق الفرنسي، وبداية تصدير مختلف منتجاتها الذكية من لوحات وهواتف الذكية الدولة الفرنسية.²

2- عوامل نجاح تجربة مؤسسة كوندور:

• استقطاب الكفاءات:

حيث ان مؤسسة كوندور تستقطب الكفاءات على المستوى الوطني والمتكونة أحسن تكوين في مجال التكنولوجيا الحديثة من حاملي الشهادات الوطنية في مجال دراسة الحاسوب والاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا بعض الكفاءات من دولة اليابان والصين و كوريا الجنوبية، للعمل على تطوير واستثماراتها في مجال تكنولوجيا الحواسيب واللوحات الذكية والهواتف المحمولة الذكية من اجل إنتاج له صبغة عالمية، وفي الكثير من الحالات تقوم المؤسسة بإرسال كفاءاتها إلى دول رائدة في التكنولوجيا من اجل الترصات في مختلف المؤسسات العالمية و المعاهد العالمية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من اجل الخيرة العملية التطبيقية في مجال عملها ونشاطها للاستفادة من هذه الكوادر والكفاءات الوطنية.

1 نفس المرجع، نفس المكان.

2 بومدين علي. مدير المورد البشري في مؤسسة كوندور، مقابلة أجراها الباحث يوم 05-11-2016 على الساعة العاشرة صباحا، في مقر مؤسسة كوندور ببرج بوعريج، الجزائر.



• العامل اللغوي:

تعتبر اللغة الإنكليزية في الوقت الراهن اللغة العالمية، وهي اللغة المهيمنة على قطاع تقنية المعلومات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وكذا مختلف البرامج، وهي ليست باللغة الرسمية الثانية في الجزائر وهذا ما يشكل عائقا بالنسبة لمختلف البرامج والشبكات، حيث ان المؤسسة تولي اهتمام كبيرا الاطارت الذين يحسنون اللغات الأجنبية وعلى رأسها اللغة الانجليزية وهنا يمكن القول ان المؤسسة تولي اهتماما للكفاءات والإطارات في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمعلومات اضافة إلى تمكنهم من اللغات الأجنبية، وخاصة إذا تعلق الأمر بشراكات وعلاقات مع مؤسسات عالمية أو تریصات بها.

• وجود بنية اتصالات قوية للمؤسسة:

وخاصة في مراكز صناعة التكنولوجيات الاتصالية والإعلامية والمعلومات ومن هذه العوامل:

- العمل الدائم على تطوير حلول برمجية متقدمة، فهناك الكثير من التجارب الهندية الناجحة، التي مرت عليها سنوات من التطوير، وتشمل هذه التجارب حلول التجارة الإلكترونية، وحلول قواعد البيانات بكل أنواعها، وحلولاً محاسبية، وحلول النشر الإلكتروني، مما يسهل على الشركات الوطنية و الإقليمية الاعتماد الكامل على شركة كوندور الكترونيكس في مختلف أجهزتها وبرامجها وتطبيقاتها.

- طبيعة الاقتصاد الجزائري:

فهو عامل آخر مشجع، فهو يحقق نمواً بطيئاً لكنه مستمر، حيث شهد قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تصدير أجهزة ذكية وتكنولوجية إلى أوروبا في سنة 2016، وكان مختلف الأجهزة المصدرة عبارة عن هواتف نقالة أنتجت من طرف مؤسسة كوندور الكترونيكس.



- النظام الضريبي:

ويدعم النظام الضريبي الجزائري صناعة مختلف التكنولوجيات والتطبيقات البرمجيات والتطوير الداخلي الخارجي للخدمات، فهناك إعفاء ضريبي، للمؤسسات الخاصة التي توظف أكبر عدد من العمال، بمعنى كلما كان عدد العمال في المؤسسات الخاصة أكبر كلما زادت الامتيازات والتخفيضات الضريبية، والدعم المادي والمعنوي لمختلف المؤسسات التي تستثمر في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة. إضافة إلى ما سبق يمكن القول ان مؤسسة كوندور بعدما كانت تستورد التكنولوجيا هاهي اليوم تنتجها وتصدرها، وفي وقت قياسي.¹

- الضمان من الناحية القانونية:

ينص القانون المدني الجزائري في مواد 379، 380، 389، على ان يكون البائع ملزما بالضمان، ويجب

على المشتري ان يقوم بفحص السلعة عند استعماله والتأكد من صلاحيتها، وعند ظهور خلل فيها فعلى

المشتري ان يعلم البائع في اجل شهر.

وقد نص القانون 09-03- المؤرخ في فيفري 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في الفصل الرابع منه المواد 13، 14، 15، 16، على إلزامية الضمان والخدمات ما بعد البيع كالاتي:

المادة 13- يستفيد كل مقتني لأي منتج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون، ويمتد الضمان أيضا على الخدمات

1 صبيحة سعود وآخرون، مرجع سابق، نفس المكان.



ويجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحدد، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبدله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته.¹

وهو ما تعمل به مؤسسة كوندور الكترونيكس حيث تقدم ضمان لمدة سنتين على كل منتجاتها، من ناحية توفير قطاع الغيار، وكذا تصليح المنتج، أو إرجاعه وتغييره، في مصلحة خدمات بعد البيع، والمتوفرة في كل نقاط بيعها.

3- أهمية التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة:

تزداد أهمية التكنولوجيا باستمرار نظرا لكون كل من المنتج والآلة و العامل هي العوامل المتحركة في المؤسسة بالإضافة إلى الطرق المعتمدة التي تساهم في تحقيق المنتج بأشكال وكميات معينة تكون مطلوبة من قبل المستهلك وكل هذا مرتبط بنوعية التكنولوجيا المستعملة التي تعتمد عليها كل من الإنتاجية و النوعية اللذان سيحددان أرباح ومردودية المؤسسة ودرجة نجاحها في أداء دورها واستمرارها أو بالعكس الاختفاء و الانسحاب .

كما لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أهمية كبيرة في اتصال المؤسسة سواء كان داخلي او خارجي، كما لها أهمية من ناحية جمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها وقت الحاجة فيما يخدم مصالح وشؤون المؤسسة في اتخاذ القرارات.

كما يعتبر الجانب والاشهاري والإعلاني للمؤسسة امراً مهما خاصة في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والأدوار التي تلعبها في الإشهار لمختلف المنتجات التي تنتجها المؤسسة، وكذا تقليص التكاليف الباهظة التي كانت مكلفة مع الاعلام التلفزيوني وفي الصحافة المكتوبة، مقارنة بما هو عليه الحال مع تكنولوجيا الاعلام والاتصال

1 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، 08 مارس 2009.



الحديثة حيث عن طريق الانترنت والاكسترنات والإعلام الجديد المؤسسة تعلن منتجاتها، وبأقل تكلفة وبأقل جهد، وكذا سهولة الوصول إلى الزبون ليس وطنيا فقط بل على الصعيد العالمي.

و المؤسسات الآن تتنافس فيما بينها على الجودة و السعر معا وهما عنصران يعكسان مستوى التحكم في التكنولوجيا بمختلف أشكالها ليس فقط باستغلال آلات حديثة وإنما تتعدى ذلك لتمد إلى عملية الاختيار للمناسب منها عن طريق المقاييس المالية وإهمال الجوانب الاجتماعية.

والمدير اليوم مطلب بمعرفة مدى كفاية الأساليب التقنية المستخدمة وهو ما يتطلب أن يكون ذا تكوين مزدوج ومتخصص في التسيير لكون عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها تمتاز بأهمية كبرى نظرا لظروف السوق الحالية التي بات فيها مجال تأثر وتأثير المؤسسة فيه أوسع مدى وازدياد نسبة الأخطار التي تنتج عن التنافس في حالة ما تم اختيار التكنولوجيا في الوقت و السوق غير المناسبة ، حيث يمكن للمؤسسة تغيير منتجاتها أو حتى التخلي عنها بعد إدخال طرق وآلات جديدة بحثا عن التحسين المستمر و تفاديا لأخطار المنافسة.

كما يساهم الإطلاع الدائم على مختلف التكنولوجيات التي يملكها المنافسون في تساوي الفرص معلم إلا أنه لا يجب الاكتفاء بهذا القدر بل العمل دوما على البحث عن مصادر التكنولوجيا الحديثة ومحاولة مسايرتها لخلق فرص جديدة تمنح المؤسسة امتيازات سوقية لم تكن تملكها من قبل،¹ وخاصة في الوقت الراهن مع تنامي وتطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة، حيث يمكن القول ان المؤسسة التي لا تملك تكنولوجيا الاعلام والاتصال لا تملك أي شيء وليس لها اعتبار في ظل التطورات الراهنة

1 ناصر دادى عدون، مرجع سابق، ص ص 133-134.



في جميع مجالات الحياة حيث ان المواطن أصبح تكنولوجيا ورقميا، البيع والتجارة والشراء الالكتروني، الاقتصاد الرقمي... الخ . ومنه يمكن القول ان مؤسسة كوندور تولي اهتماما كبيرا لتوظيف الاطارات والكفاءات التي تتحكم في التكنولوجيا الحديثة ومختلف تقنياتها ووسائطها المتطورة من اجل ان يكون الشخص المناسب المتحكم في التكنولوجيا في المكان المناسب داخل المؤسسة، وكذا الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا فيما يخدم المصالح العليا للمؤسسة الاقتصادية في ظل بيئة السوق ومحيط العمل والنشاط الذي تنتمي إليه.

4- أهداف مؤسسة كوندور أفاقها المستقبلية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

لعل ابرز شيء يمكن الإشارة إليه في هذه النقطة هو محاولة معرفة أهداف المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وذلك من خلال تبنيها للتكنولوجيا التي تبتكر حديثا، * وكذا إستراتيجية مؤسسة كوندور في إنتاج التكنولوجيا على المستوى المحلي والوطني والإقليمي والعالمي، وعليه يمكن القول ان مؤسسة كوندور الكترولنيكس تسهر على تحقيق الأهداف التالية:

أهداف تكنولوجيا: تسعى المؤسسة إلى تبني كل التكنولوجيات الحديثة ف مجال الاعلام والاتصال وتكنولوجيا المعلومات ومختلف الأجهزة والتطبيقات، وكذا محاولة منها بناء برامج وتطبيقات لنفسها، من اجل توظيفها فيما يخدم مصالحها، وكذا من اجل الاستثمار وتصدير التكنولوجيا، ومن أمثلة ذلك يمكن ان نختار تطبيق النهار تي في

* حقيقة تبني وإدخال تكنولوجيا اتصالية وإعلامية احدث مما هي عليه الآن وتوظيفها فيما يخدم مصالحا ونشاطاتها في ظل المتغيرات الراهنة.



وبيعه لقناة النهار تي في وكذا تطبيق الشروق تي في، وتطبيق الأذان، وهو لمؤسسة كوندور بمواقيت أذان على حسب التوقيت الوطني والذي يقدم مجانا.

تبني مختلف الوسائط التكنولوجية الحديثة والمتمثلة في الاعلام الجديد وتوظيفها في المؤسسة من اجل زيادة الاتصال الداخلي والخارجي والوصول إلى الزبون والمؤسسات الأخرى عن طريق الإشهار لمختلف منتجاتها عن طريق هذه الوسائط.

كما تسعى المؤسسة إلى تحقيق أهداف أخرى والتي نذكر منها:

- إثبات النفس والوجود على المستوى العربي والإقليمي والإفريقي والعالمي من خلال تصدير مختلف منتجاتها الالكترونية.
- التكوين الأمثل والأنجع لمختلف إطاراتها التي تعتبر ركائز المؤسسة من خلال إقامة لهم تریصات وتوجيههم إلى مختلف المعاهد العالمية في دراسة التكنولوجيا ومختلف شبكاتها، وهناك العديد من العمال و الاطارت الذين تحصلوا على تریصات طويلة المدى من طرف المؤسسة خارج الوطن وخاصة في دولة اليابان، وذلك من اجل الاستفادة من الخبرات والكفاءات الوطنية في مجال التكنولوجيا.
- تسعى المؤسسة مستقبلا لتوجه نحو إنتاج الطاقة البديلة بالتعاون مع دول أجنبية مثل الصين وكوريا الجنوبية، واليابان.
- العمل على تحقيق اجتماعية و اقتصادية كتوفير الرفاهية الاجتماعية، توفير فرص عمل وتحسين جودة المنتجات والخدمات.
- محاولة تحقيق مستويات عليا في الإنتاج باستثمار كل الموارد وبالأخص الموارد البشرية منها.
- البحث عن كل ما هو جديد من المعرفة والتكنولوجيا وتوظيفه في ترقية العامل من جهة وتطوير ميدان العمل من جهة أخرى باعتبار أن العامل ينتمي لأسرة الشركة.



- الرفع من مستويات الأداء والاستثمارات في إطار إدارة الجودة الشاملة.
- العمل على إرضاء الزبون باعتباره قيمة مشتركة لدى جميع العاملين فهو أساس نجاح المؤسسة.

- تسعى المؤسسة مستقبلا لتوجه نحو إنتاج الطاقة البديلة بالتعاون مع دول أجنبية مثل الصين وكوريا الجنوبية، واليابان.¹

ومن خلال كل هذه المؤشرات المذكورة سابقا يمكن القول ان مؤسسة كوندور الكترونيكس في بدايتها لم تكن معروفة حتى على المستوى المحلي (بالضبط في ولاية برج بوعريج) لكن بفضل عزيمة العائلة المالكة وفي ظل قواني الدولة الجزائرية من اجل دخول الاقتصاد الحر، وكذا التطورات السريعة للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتوظيفها أحسن توظيف في المؤسسة من خلال اتصال المؤسسة الداخلي والخارجي، وكذا استقطاب جمهور الزبائن، والإشهار لمؤسسة والتعريف بها، جعلت من مؤسسة كوندور مؤسسة رائدة على المستوى الوطني والعربي والإفريقي في مجال تصنيع وإنتاج التكنولوجيا.

5- مميزات منتجات مؤسسة كوندور الكترونيكس:

تتميز المنتجات المعروضة من قبل "كوندور" في السوق الوطني الجزائري أو في الأسواق الإقليمية والعالمية، بالأسعار المتناسبة والقدرة الشرائية للمواطن سواء جزائري أو تونسي أو إفريقي أو أوروبي، وبغض بغض النظر عن فئته العمرية وطبقته الاجتماعية، بالعديد من المزايا التقنية والتكنولوجية العصرية ذات الجودة العالية أبرزها:

- هي منتجات جزائرية تصنع وتركب في الجزائر بسواعد وكفاءات جزائرية.

1 بومدين علي. مدير المورد البشري في مؤسسة كوندور، مقابلة أجراها الباحث يوم 05-11-2016 على الساعة العاشرة صباحا، في مقر مؤسسة كوندور ببرج بوعريج، الجزائر.

الفصل الثالث:



- منتجات "كوندور" تركز على الجودة العالية وبأفضل العروض والخدمات... الخ ، ففي 2011 نالت شرف أول مؤسسة خاصة تحصل على شهادة الجودة الصناعية.
- محليا "كوندور" هي أول مؤسسة جزائرية تقترح عالم تكنولوجيات الاتصال بتصنيع الأجهزة المحمولة.
- "كوندور" تملك أكبر تجربة بابتكارها لعدة موديلات في عدة مجالات مما مكنها من تنمية خبرتها.
- خدمة ما بعد البيع الأكبر في الجزائر وكذلك شبكة التوزيع ونقاط البيع وصلات العرض المقدر بـ 109 قاعات منتشرة عبر الوطن.
- "كوندور" لا يطمح لربح المال بقدر ما يسعى لخلق مناصب شغل جديدة، فـ"كوندور الكترونيكس" وهو فرع من مجموعة بن حمادي يشغل لوحده أكثر من 6000 عامل.
- تتوفر على أحدث التقنيات والتطبيقات المصممة خصيصا للزبون الجزائري وفق الخصوصية الجزائرية وذلك بالمستوى المتميز من الجودة والتنوعية.
- كوندور يقدم للمستهلك الجزائري أعلى وأحدث تكنولوجيا بأقل سعر، وعند شراء منتج "كوندور" لا يحتاج الزبون لاقتناء أكسيسواراته من أي محل، لأنه مزود بكل المستلزمات.
- كوندور يستثمر في الموارد البشرية والطاقت البشرية المحترف ويسهر على تكوينه.
- "كوندور" يعمل بكل الطاقات على تطوير عدة منتجات عالية الجودة لاستقبال السنة الجديدة حتى يظل المستهلك الجزائري وفيا للمنتج الجزائري ولمنتج "كوندور" التي توفر نظام خدمة ما بعد البيع لا تضاهيها خدمة.
- وفي مجال التطبيقات كوندور الكترونيكس تتوفر على فريقين يسهر طاقمهما على تطوير التطبيقات وتقديم الأفضل للمستعمل الجزائري، الفريق الأول ITC CONDOR ينتمي



لفرع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكائن مقره بالعاصمة والمتخصص في تسيير نظام "كوندور ستور" وتطوير التطبيقات ويسهر كذلك على اختيار أحسن التطبيقات الموجودة في العالم من أجل توفيرها مجاناً لمستعمل أجهزة "كوندور"، وفريق البحث والتطوير المتواجد على مستوى الإدارة المركزية بولاية برج بوعرييج يسهر على تطوير الأنظمة وابتكار وطرح الحلول التكنولوجية وبعض التطبيقات وهو مبتكر نظام "مدرستك".¹

1 صبيحة سعود وآخرون، مرجع سابق، نفس المكان.



خلاصة الفصل

من خلال تربعنا بمؤسسة "عنتر تراد" كوندور الكترونيكس، أو بالأحرى الدراسة الميدانية، استطعنا أن نجمع مختلف الوثائق والمعلومات الخاصة بالمؤسسة والنظام العام لتسيير المؤسسة حيث أفادتنا في تدعيم بحثنا، والتخفيف من الصعوبات التي واجهتنا في بداية الدراسة الميدانية، والمتمثلة في عدم اكتمال الفكرة عن العمل التطبيقي إضافة إلى طبيعة النظام التسييري للمؤسسة، وعند قيامنا بهذه الدراسة وجدنا أن للوظيفة الإدارية دور كبير وفعال باعتبارها وظيفة مكلفة بالإشراف على كل النشاطات في كافة مستويات المؤسسة، بالإضافة إلى نتائج متوصل إليها نذكر منها:


أولاً: وجود تنسيق بين مختلف المديريات والمصالح والتكامل والانسجام بين الموظفين والعاملين في مؤسسة كوندور وكذا ملاحظة امتلاك المؤسسة لأغلب التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتوظيفها في العمل من حواسيب مركزية ومكتبة ومحمولة، وكذا الهاتف الثابت والمحمول واللوحات الذكية، مروراً بمنظومة الشبكات (شبكة الانترنت، الانترانت، الإكسترانت) وكذا البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، التويتر، المسانجر، الماي سبيس، اليوتوب، الواتس أب)، واستخداماتها داخل المؤسسة وفي كل المصالح والأقسام والدوائر، بداية بمصلحة الاستقبال والتوجيه إلى أعلى سلطة في المؤسسة.

ثانياً: مساهمة الطرق المستخدمة في تسيير الموارد البشرية في تقليص التكاليف والأعباء والجهود على غرار الجهد البدني والممثل في التنقلات الكبيرة على المستوى الوطني أو خارج الوطن، وكذا تقليص الوقت والسرعة في البيع والسراء الإلكتروني، والتوظيف الإلكتروني، وكذا الإشهار للمؤسسة عن طريق هذه التكنولوجيات الإعلامية والاتصالية



الحديثة، وكذا انجاز مختلف والتعاملات الأخرى، من علاقات خارجية وداخلية، وكذا الاتفاقيات عن طريق الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمؤسسة.

ثالثاً: اعتماد المؤسسة على الدقة في العملية التسييرية وخاصة المتعلقة بالموارد البشرية، خاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ومختلف وسائلها وأجهزتها ووسائلها وبرامجها وشبكاتنا المتطورة.



الجانب التطبيقي

الفصل الرابع تحليل البيانات على ضوء الفرضيات

تحليل البيانات على ضوء الفرضيات

أولاً: تفرغ وتحليل البيانات على ضوء الفرضيات

ثانياً: النتائج العامة للدراسة على ضوء الفرضيات

ثالثاً: التوصيات والمقترحات



أولاً/ تفرغ وتحليل البيانات الميدانية على ضوء الفرضيات:

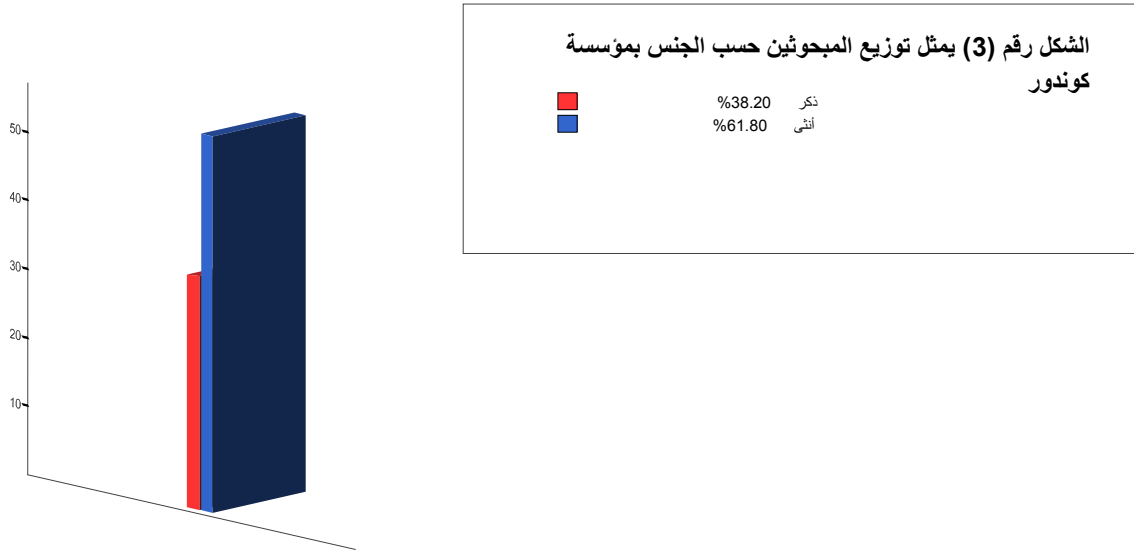
1- البيانات الشخصية " الأسئلة الديمغرافية":

ويقصد بها الباحث البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين في المؤسسة الاقتصادية الخاصة مؤسسة كوندور الكترونيكس، حيث تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها، كما كان في دراستنا التي اعتمدت على تحليل فرضية انطلاقا من المؤشرات والبيانات الشخصية للمبحوثين، ولذا فهي على جانب كبير من الأهمية إذ ينذر أن نصادف بحثا ميدانيا لم يتخذ إطار موجه لها، ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم خمسة (5) أسئلة تتعلق بالجنس (النوع)، السن (العمر)، المستوى التعليمي (المؤهل الدراسي)، الأقدمية بالعمل (الخبرة) و المنصب وكانت كالآتي:

1- 1- الجنس أو النوع: ويقصد به الباحث جنس المبحوثين سواء كانوا ذكورا أم إناثا.

جدول رقم (02) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس في مؤسسة كوندور:

الجنس	ت	%
ذكر	34	38.20
أنثى	55	61.80
المجموع	89	100



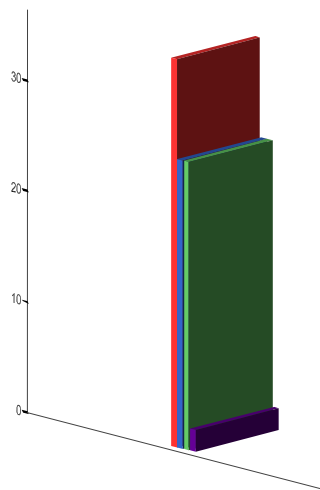
يبين الجدول السابق توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور منهم 38.20%، بينما قدرت نسبة الإناث بـ 61.80%، وتبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة نسبة الذكور، ويعود السبب إلى كون المرأة في الجزائرية اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة وخاصة في الوقت الراهن، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، خاصة العمل الإداري إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى، التي تتطلب أعباء وتقلات كثيرة وكذا جهد كبير خاصة إذا ما تعلق العمل بأعمال شاقة نوعا ما.

1-2- السن أو العمر: وهنا يقصد به الباحث عمر المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

جدول رقم (03) يبين توزيع المبحوثين حسب السن في مؤسسة كوندور:

السن	ت	%
من 20 إلى 29	35	39.30
من 30 إلى 39	26	29.20
من 40 إلى 49	26	29.20
أكثر من 50	2	2.20
المجموع	89	100

الشكل رقم (4) يمثل توزيع المبحوثين حسب العمر بمؤسسة كوندور



- من 20 إلى 29 سنة / 39.30%
- من 30 إلى 39 سنة / 29.20%
- من 40 إلى 49 سنة / 29.20%
- أكثر من 50 سنة / 2.20%

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة في العمل ومهام معينة ترتبط بالخبرة التي تعتبرها المؤسسات في الوقت الراهن معيارا للتوظيف، وانطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 29 سنة يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة بـ 39.30% وهذا ما أكدته 35 مستجوب من المبحوثين حيث من خلال ارتفاع النسبة

يمكن القول ان المؤسسة تظم طاقة شبابية تستوعب العمل في المؤسسة المتخرجة حديثا من الجامعات في العمل، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة بين 30 و 39 سنة وذلك بنسبة 29.20% ومعها أيضا فئة 40 و 49 سنة بنفس النسبة ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات في العمل، وهناك منهم من يتقلد مهام على سبيل المثال نائب المدير وكذا مدير الموارد البشرية اللذان ينتميان لهذه الفئة، في حين الأفراد الذين يبلغون 50 سنة فما فوق بنسبة 02.20%، وهؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمية وخبرة في العمل أكثر من كل عمال المؤسسة.

1-3- المؤهل الدراسي أو المستوى التعليمي: ويقصد به الباحث المستوى التعليمي

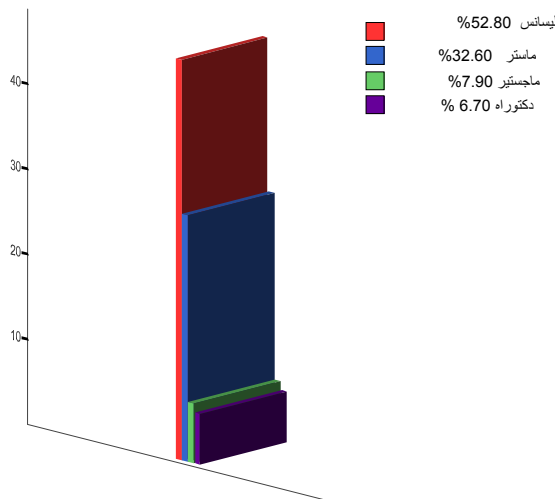
الحاصل عليه المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترونيكس وقد صنّفه الباحث كما يلي:

- **ليسانس:** وهم المبحوثين الحاصلين على شهادة ليسانس كل التخصصات ويعملون في مؤسسة كوندور الكترونيكس.
- **ماستر:** وهم الحاصلون على شهادة الماستر في كل التخصصات الذين يعملون في مؤسسة كوندور الكترونيكس.
- **ماجستير:** وهم المبحوثين الحاصلون على شهادة الماجستير ويعملون بمؤسسة كوندور الكترونيكس.
- **دكتوراه:** وهم المبحوثين الحاملون لشهادة الدكتوراه ويعملون بمؤسسة كوندور الكترونيكس.

جدول رقم (04) يبين توزيع المبحوثين بحسب المستوى التعليمي (المؤهل الدراسي):

المستوى التعليمي	ت	%
ليسانس	47	52.80
ماستر	29	32.60
ماجستير	7	7.90
دكتوراه	6	6.70
المجموع	89	100

شكل رقم (5) يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي بمؤسسة كوندور:



يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية من حاملي الشهادات من المبحوثين، وهذا ما يشير إليه الجدول السابق حيث يحتل فيها حاملي شهادة ليسانس المرتبة الأولى بنسبة 52.80%، وهذه النسبة هي المرتفعة من بين النسب حيث تولي المؤسسة لحاملي الشهادات الجدد الذين تتوفر فيهم الشروط للعمل بها، وكذا طبيعة العمل في المؤسسة

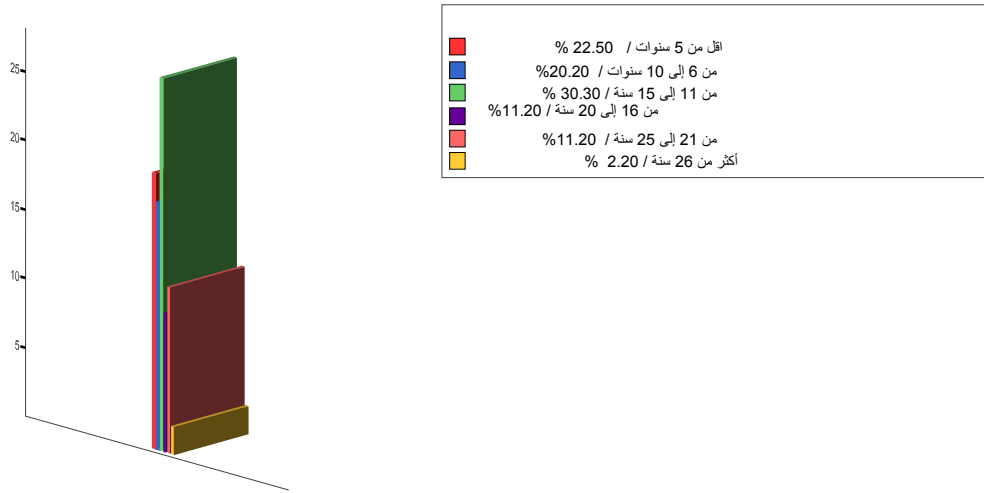
المدرسة، وبالتالي فه تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها والخارجية، كما أن العينة المدرسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، بينما قدرت نسبة حاملي شهادة الماستر بـ 32.60% نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، استطاعت تغطية نقص التعليم، ويتقاسم المرتبة الأخيرة ذوي المستوى المتوسط والذين يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكلة المهام الرئيسية، وذوي المستوى الجامعي ما بعد التدرج حاملي شهادة الماجستير بنسبة 7.90%، وحاملي شهادة الدكتوراه بنسبة 6.70% وهذا ما نجده على مستوى المناصب العليا في المؤسسة كما أن الفئة الأخيرة تظم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل وإعطائه أكثر ديناميكية وتسيير شؤون الموظفين والمؤسسة وعلاقتها مع المؤسسات الأخرى.

1-4- الإقدمية في العمل(الخبرة): ويقصد بها الباحث خبرة العامل(المبحوث) في مؤسسة كوندور الكترولنيكس.

جدول رقم (05) يبين توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية في العمل (الخبرة):

الإقدمية في العمل	ت	%
اقل من 5 سنوات	20	22.50
من 6 إلى 10	18	20.20
من 11 إلى 15	27	30.30
من 16 إلى 20	10	11.20
من 21 إلى 25	12	13.50
أكثر من 26 سنة	2	2.20
المجموع	89	100

الشكل رقم (6) يمثل الأقدمية المبحوثين في العمل بمؤسسة كوندور



الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي الأقدمية من 11 إلى 15 سنة بنسبة 30.30%، والموظفين الذين تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات والتي قدرت بنسبة 22.50% في المرتبة الثانية، ويأتي في المرتبة الثالثة الموظفين ذوي أقدمية تتراوح بين 06 إلى 10 سنة بنسبة 20.20%، ويأتي في المرتبة الرابعة ذوي الأقدمية من 21 إلى 25 سنة بنسبة 13.50%، وفي المرتبة الخامسة الموظفين ذوي الأقدمية من 16 إلى 20 سنة بنسبة 11.20%، وذوي الأقدمية، وفئة الموظفين ذوي الأقدمية أكثر من 26 سنة بنسبة 2.20%، والملاحظة أن ذوي الأقدمية من 9 سنوات فما تحت، هم الأكثر نسبة، نظرا لكون مؤسسة كوندور تحاول التجديد في مواردها البشرية، للاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية في، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة والمستحدثة في جميع الأعمال داخل المؤسسة خاصة مع تغير جذري وكلي للعمل الإداري في شكله التقليدي وشكله المعاصر في ظل

التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وكذا تغير نمط السوق الوطني والعالمي في شقه الاقتصادي من التقليدي إلى اقتصاد السوق والعولمة الاقتصادية، أما بالنسبة لذوي الاقدمية أكثر من 15 سنة فهم من تعول عليهم المؤسسة في تسيير شؤونها وإدارتها ومختلف أنشطتها.

1-5-الوظيفة (المنصب): ويقدر بها الباحث المنصب الذي يعمل فيه المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

جدول رقم (06) يبين توزيع المبحوثين بحسب المنصب الذي يشغلونه في المؤسسة:

المنصب	ت	%
رئيس قسم	4	4.50
رئيس مصلحة	6	6.70
المدرء	3	3.40
متصرف إداري	48	53.90
متصرف إداري رئيسي	28	31.50
لمجموع	89	100

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول السابق يتبين أن أعوان الإداريين هم أكثر المبحوثين، حيث سجلت نسبة هؤلاء 53.90% وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل الذي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة، كما يلاحظ أن نسبة المتصرفين الإداريين كانت 31.50% وهم أيضا لهم مهام إدارية في مختلف أنشطة المؤسسة التي تعول عليهم، ونسبة رؤساء المصالح قد بلغت 6.70%، نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة ويقومون بتسيير المصالح التي ينتمون إليها، ونظرا

لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع، وبلغ عدد الموظفين رؤساء الأقسام نسبة 04.50 % والذين يقومون بتسيير أقسام المؤسسة، أما المرتبة الأخيرة فهي للمدراء بنسبة 03.40 % ، نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة والتي تتولى عملية التسيير وتنظيم العمل، وترجع للمدير العام للمؤسسة السيد عبد المالك بن حمادي، ونائبه المكلف بإدارة شؤون المؤسسة ومدير الموارد البشرية السيد علي بومدين.¹

2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة - مؤسسة كوندور:-

وسنقوم هنا بقياس استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنيت، شبكة الإكسترنيت، البريد الإلكتروني، شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك)، كما ندرس عملية التكوين من خلال دراسة (الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاستفادة من التدريب الحالي، التحكم في التكنولوجيا بعد التدريب لنخلص في الأخير إلى دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب كل من: المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون، الإعلام الإلكتروني)، الاستفادة من التدريب الحالي.

1 بومدين علي. مدير المورد البشري في مؤسسة كوندور، مقابلة أجراها الباحث يوم 06-11-2016 على الساعة العاشرة صباحا، في مقر مؤسسة كوندور ببرج بوعريج، الجزائر.

جدول رقم (07) يوضح درجات استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور:

درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة	ت	%
بدرجة كبيرة	68	76.40
بدرجة متوسطة	7	7.86
بدرجة ضعيفة	14	15.73
المجموع	89	100

تشير بيانات الجدول أعلاه ان نسبة 76.40% من المبحوثين في مؤسسة كوندور يستخدمون التكنولوجيا بدرجة كبيرة وهي النسبة الأكبر مقارنة بالنسب الأخرى، وهذا راجع كون المؤسسة تولي اهتماما لاستخدام مختلف التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل وهي نسبة مرتفعة، في حين ان نسبة 15.73% منهم يستخدمون التكنولوجيا بدرجة ضعيفة وكون اغلبهم من العمال الجدد والذين لا يملكون خبرة في مجال العمل الادراي، بينما نسبة 7.86% منهم يستخدمونها بدرجة متوسطة وهي النسبة الأصغر بين النسب.

جدول رقم (08) يوضح اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون، الإعلام الالكتروني) أم لا:

الاهتمام بالمتابعة	ت	%
نعم	81	91.00
لا	8	09.00
المجموع	89	100

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، يتضح أن 91.00% من المبحوثين يهتمون بمتابعة قنوات الاتصال بينما لا يهتم 9.00% منهم بمتابعة هذه الوسائل، وتعتبر هذه النسبة مرتفعة جدا خصوصا أن وسائل الاتصال الجماهيرية، اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورة خاصة وأن أسعارها منخفضة مقارنة بمزاياها، وهي متاحة للجميع، وشموليتها وانخفاض أسعارها خاصة في ما يخص الإعلام الجديد الإلكتروني التفاعلي، ويرجع عدم اهتمام هؤلاء بمتابعة قنوات الاتصال نظرا لكونهم يقضون ساعات كثيرة في العمل لا تسمح لهم بذلك كما أفادنا بعضهم وغالبيتهم من المسؤولين.

جدول رقم (09) يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثون في المؤسسة:

طبيعة الاتصالات	ت	%
خارجية	12	13.50
داخلية	10	11.20
معا	67	75.30
المجموع	89	100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق تظهر أن نسبة 13.50% تقوم باتصالات خارجية فقط نظرا لكون اغلب الباحثين الذين اجابو عن هذا الاختيار يقومون باتصالات خارجية سواء مع المؤسسات التي تتعامل مع مؤسسة كوندور أو الفروع التابعة لها وكذا مختلف نقاط بيع المؤسسة، بينما يقوم 11.20% من المبحوثين باتصالات داخلية فقط كون اغلب معاملاتهم تكون داخل المؤسسة ومختلف دوائرها وإداراتها، بينما نسبة 75.30% من المبحوثين يقومون باتصالات داخلية وخارجية معا نظرا لأهمية الاتصال بشقيه (الداخلي والخارجي)، ذلك أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري وكذا الاتصال بمختلف المؤسسات التي تتعامل معها المؤسسة

ونقاط بيعها على مستوى الوطني، وأيضا فرعي المؤسسة بالجزائر العاصمة والبلدية كما أكد لنا بعض العمال ومدير الموارد البشرية.¹

جدول رقم (10) يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل:*

المجموع		لا يستخدم		يستخدم		وسائل الاتصال المتوفرة بالمؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
100	89	-	-	100	89	الاتصال المباشر
100	89	75.30	67	24.70	22	لوحة الإعلانات
100	89	47.20	42	52.80	47	التقرير
100	89	41.60	37	58.40	52	الاجتماعات
100	89	-	-	100	89	الهاتف
100	89	21.30	19	78.70	70	الفاكس
100	89	-	-	100	89	جهاز الحاسوب
100	89	32.60	29	67.60	60	شبكة الانترنت
100	89	24.70	22	75.30	67	شبكة الانترنت
100	89	32.60	29	67.40	60	شبكة الإكسترنات
100	89	56.20	50	43.80	39	حواسيب محمولة
100	89	28.10	25	71.90	64	البريد الالكتروني
100	89	16.90	15	83.10	74	شبكة التواصل الاجتماعي - الفيسبوك -

تفحص الأرقام الواردة في الجدول رقم (10) يوضح عدم وجود أي نسبة معدومة، بمعنى أن كل الوسائل المتوفرة في مؤسسة كوندور الكترونيكس يستخدمها المبحوثين.

1 المرجع السابق، نفس المكان.

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

ومن خلال قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال المباشر، الهاتف وجهاز الحاسوب، وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فمزال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظة أن جهاز الحاسوب أيضا يستخدم من طرف كل مفردات العينة وهذا مؤشر إيجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر، كما يأتي استخدام كل من التقرير، الفاكس والإنترنت intranet في المراتب المئوية من حيث الاستخدام، حيث يستخدم شبكة الإنترنت intranet 74.41% من مفردات العينة، والتقرير 65.11% ثم يليها جهاز الفاكس بنسبة استخدام مقدرة بـ 62.79% في حين يستخدم شبكة الإنترنت intranet 55.81% من مفردات العينة، ويحتل المرتبة الثامنة من ناحية الاستخدام الاجتماعات بنسبة 44.81% وتستخدم الإعلانات كوسيلة اتصالية في المرتبة التاسعة حيث يستخدمها 25.58%، بينما تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الأخيرة في الاستخدام بنسبة 16.27% فقط.

وما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض أخرى، كما أن عملية التكيف من الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد تساهم في تفسير ارتفاع أو انخفاض استخدامها أيضا، ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها في العمل.

جدول رقم (11) يوضح مدى استخدام المبحوثين جهاز الحاسوب في العمل في مؤسسة كوندور:

درجة استخدام الحاسوب	ت	%
دائما	53	59.60
غالبا	18	20.20
أحيانا	10	11.20
نادرا	8	09.00
المجموع الجزئي	89	100
أبدا	00	00
المجموع	89	100

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن كل مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب وهذا ما يؤكد المجموع الجزئي بنسبة 100%، منهم 53 مفردة تستخدمه دائما بنسبة 59.60%، وهذه النسبة مرتفعة نظرا لكون جهاز الحاسوب المحرك الأساسي في عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ومختلف وسائطها وشبكاتها، في حين نجد 18 مفردات غالبا ما تستخدمه بنسبة 20.20%، بينما تستخدمه 10 مفردة أحيانا بنسبة 11.20%، و تستخدمه 8 مفردات نادرا بنسبة 09.00%، والملاحظ ان ولا مفردة من مفردات البحث لا تستخدم جهاز الحاسوب في العمل وهذا ما أكده البديل أبدا بنسبة 0.00%.

جدول رقم (12) يوضح درجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب:

درجة التحكم في استخدام جهاز الحاسوب	ت	%
جيدة	69	77.50
متوسطة	20	22.50
ضعيفة	-	-
المجموع	89	100

ان التحكم في استخدام جهاز الحاسوب يعكس قوة أو ضعف استخدامه من طرف المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة، و الجدول أعلاه يوضح أن 69 مفردة من مجموع 89 تتحكم في استخدام الحاسوب بصفة جيدة وبنسبة 77.50%، بينما تتحكم نسبة 22.50 % من المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب بصفة متوسطة، وتقدر نسبة الذين يتحكمون في استخدامه بصفة ضعيفة انعدمت ولم نجد ولا مفردة عبرت عن استخدام جهاز الحاسوب في المؤسسة بصفة ضعيفة ومن هنا يمكن القول ان المؤسسة محل الدراسة تولي اهتمام لتوظيف العاملين والمتخرجين الذين يتحكمون في استخدام التكنولوجيا الحديثة ومنها جهاز الحاسوب، والملاحظ أن نسبة الذين يتحكمون فيه بدرجة جيدة مرتفعة نوعا ما، وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة.

جدول رقم (13) يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب في مؤسسة كوندور الكترونيكس*:

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدام جهاز الحاسوب
%	ت	%	ت	%	ت	
100	89	19.10	17	80.90	72	كتابة التقارير
100	89	12.40	11	87.60	78	حفظ المعلومات
100	89	34.80	31	65.20	58	تدوين جديد المؤسسة
100	89	51.70	46	48.30	43	القيام بالإحصاءات
100	89	33.70	30	66.30	59	إدارة الأعمال الإنتاجية

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

مما لا شك فيه ان جهاز الحاسوب يساهم في العمل المؤسسي في العديد من الأنشطة والأعمال مثل حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين ككتابة التقارير، حفظ المعلومات، تدوين جديد المؤسسة والقيام بالإحصاءات، قبل ظهور الحاسوب وتوظيفه واستخدامه في المؤسسة.

ويوضح الجدول رقم (13) مجالات استخدام جهاز الحاسوب في العمل داخل المؤسسة، ان نسبة 87.60% من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في حفظ معلومات المؤسسة، في حين نسبة 80.90% من مفردات العينة جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، بينما نسبة 66.30% من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب من اجل إدارة الأعمال الإنتاجية في المؤسسة، بينما يستخدمه 65.20% من المبحوثين لتدوين جديد المؤسسة، كما تستخدم نسبة 48.30% من المبحوثين جهاز الحاسوب من اجل

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

القيام بالإحصاءات داخل المؤسسة، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة جدا لنظرا للخدمات الكثيرة التي يقدمها جهاز الحاسوب من رسم المخططات وقراءة الأجهزة ومختلف الوسائط التكنولوجية، والتخزين والاسترجاع وخدمة البرامج وتحضير وعرض الدراسات.

لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، وهذا ما سنحاول التعرف عليه في الجدول الموالي.

جدول رقم (14) يوضح مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي في مؤسسة كوندور الكترونيكس:

الاستعانة بالأسلوب اليدوي	ت	%
دائما	7	7.90
غالبا	7	7.90
أحيانا	47	52.80
نادرا	13	14.60
المجموع الجزئي	74	83.10
أبدا	15	16.90
المجموع	89	100

رغم الخدمات والمهام والمزايا الكثيرة التي يقدمها جهاز الحاسوب في أعمال المؤسسة إلا ان اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبول ويلجا إليه العمال في المؤسسة نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة، ولهذا فإن نسبة 83.10% من المبحوثين الدراسة يستعينون بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، منهم وأغليبيتهم أي نسبة 52.80% منهم يستعينون بهذا الأسلوب أحيانا، كما تستعين نسبة 7.90% به

بصفة دائمة، ونفس النسبة 7.90% من المبحوثين الذين يستعينون به غالباً، في حين ان نسبة 14.60% من المبحوثين يستعينون بهذا الأسلوب نادراً، في مقابل 16.90% الذين لا يستعينون بالأسلوب اليدوي أبداً.

لكن في بعض الأحيان يتطلب من العامل الاستعانة بالأسلوب اليدوي في عمله للقيام ببعض النشاطات والأعمال الادارية والجدول الموالي يوضح مدى وأسباب استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي في العمل بمؤسسة كوندور.

جدول رقم (15) يوضح أسباب الإستعانة بالأسلوب اليدوي - في حالة الإيجاب -:

المجموع		لا		نعم		أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي
%	ت	%	ت	%	ت	
100	74	33.78	25	66.21	49	طبيعة العمل تتطلب ذلك
100	74	63.51	47	36.48	27	توقف الحاسوب عن العمل
-	-	-	-	-	-	عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

إن بيانات الجدول رقم (15) تبين أن السبب الرئيسي في الإستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى أن طبيعة العمل تتطلب ذلك، وقد عبرت نسبة 66.21% عن هذا الرأي من المبحوثين المستعنين به فهناك مهام يصعب إنجازها آلياً ككتابة المراسلات والإعلانات المستعجلة، بينما أرجعت نسبة 36.48% من المبحوثين المستعنين بالأسلوب اليدوي سبب ذلك إلى توقف الحاسوب عن العمل، بينما لم نجد ولا مبحوث أجاب عن عدم اقتناعه لجدوى العمل بالحاسوب، منهم أن سبب استعانتهم بالأسلوب اليدوي يعود إلى توقف الحاسوب عن العمل بسبب انقطاع التيار الكهربائي، والملاحظ

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

من خلال النسب ان الاستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى أسباب متعلقة بطريقة العمل التي تتطلب ذلك وكذا توقف الحاسوب عن العمل في بعض الأحيان.

جدول (16) يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الإنترنت في العمل بمؤسسة

كوندور:

استخدام شبكة الانترنت	ت	%
دائما	40	44.90
غالبا	13	14.60
أحيانا	7	7.90
نادرا	7	7.90
المجموع الجزئي	67	75.30
أبدا	22	24.70
المجموع	89	100

ويوضح الجدول أعلاه أن نسبة 75.30% من المبحوثين تستخدم شبكة الانترنت فعليا في المؤسسة محل الدراسة، وتتقسم النسب كالتالي: نسبة 44.90% من المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت بصفة دائمة، في حين نسبة 14.60% من المبحوثين يستخدمونها غالبا، ونسبة 7.90% منهم يستخدمونها أحيانا في حين نفس النسبة يستخدمونها نادرا، من جهة أخرى لا يستخدم 24.70% من المبحوثين شبكة الانترنت نهائيا، وتعتبر نسبة الاستخدام مرتفعة جدا مقارنة بعدم الاستخدام، في حين يرجع البعض عدم الاستخدام الفعلي لشبكة الانترنت إلى عدم إجابة استخدام هذه الشبكة والتعقيدات التقنية المرتبطة بها، في حين يرى فئة أخرى أنها غير آمنة.

وشبكة الإنترنت في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعتمد على توظيف على برامج التي توظف الشبكات المحلية لتسيير تبادل المعلومات والاتصال وتسهيل العمل الجماعي داخل وخارج المؤسسة، فيما يخص الاتصال الداخلي من اجل سيرورة العمل الإداري بين مختلف المصالح، وكذا الاتصال الخارجي مع فروع المؤسسة ونقاط بيعها على المستوى الوطني، وكذا الاتصال بمختلف المؤسسات التي تتعامل معها المؤسسة محل الدراسة ولها علاقات عمل معها ومصالح مشتركة.¹

ومحاولة من الباحث معرفة مجالات استخدام شبكة الانترنت في مؤسسة كوندور الكترونيكس قمنا بتصميم الجدول الموالي:

جدول رقم (17) يوضح مجالات استخدام شبكة الإنترنت - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور:*

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدام شبكة الانترنت
%	ت	%	ت	%	ت	
100	67	32.83	22	67.16	45	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
100	67	29.85	20	70.14	47	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
100	67	65.67	44	34.32	23	الحصول على المعلومات
100	67	62.68	42	37.31	25	عملية التسيير
100	67	77.61	52	22.38	15	مراقبة العمل
100	67	56.71	38	43.28	29	توفير فضاء جماعي

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

¹شبيري لبني. مرجع سابق، نفس المكان.

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

من خلال تحليل البيانات الموجودة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترنت هو الحصول على المعلومات بنسبة 46.87، ذلك أن الشبكة تتوفر على كل المعلومات التي تهتم المستخدمين، وكذلك توفر قاعدة المعلومات فيها مختلف اللوائح الإعلانية، وهي رابط مباشر لجميع المعلومات الشخصية مثل الملتقيات، وكل جديد عن المؤسسة، بينما يستخدم 34.37% من مجموع المستخدمين شبكة الإنترنت للاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة، 28.12% منهم يستخدمونها للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة، وانخفاض هذه النسب نوعا ما مقارنة مع التسهيلات التي تقدمها خدمة الانترنت يعتمدون على أكثر على الأساليب التقليدية في الاتصال وهذا ما يبينه الجدول رقم (10)، والذي أكد أن كل الموظفين لازالوا يعتمدون على الاتصال المباشر، وكلهم أيضا يعتمدون على الهاتف، وبلغت نسبة الذين يستخدمون الشبكة لتوفير الفضاء الجماعي 43.28% من مجمل المستخدمين، وتعتبر نسبة قليلة إذ ما قورنت بإيجابيات هذه الخدمة التي تسمح بإدارة مشتركة للوثائق، أما بالنسبة لاستخدام شبكة الإنترنت في مراقبة العمل فقد كانت نسبتها 22.38%، وبالنسبة لعملية التسيير فيستخدمها 37.31% من مجمل المستخدمين ويعود انخفاض هذه النسب نظرا لاقتران هذه الخدمة على رؤساء الأقسام، الدوائر والمصالح وكذا المسيرين.

الجدول رقم (18) يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الإنترنت - في حالة السلب- في مؤسسة كوندور الكترونيكس*:

المجموع		لا		نعم		أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت
%	ت	%	ت	%	ت	
100	21	19.04	4	80.95	17	لأنك لا تجيد استخدامها
100	21	33.33	7	66.66	14	تفضل الطريقة اليدوية
100	21	42.85	9	57.14	12	لأنك تظن أنها غير آمنة

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

الخوف من التغيير في أسلوب ونمط وطريقة العمل وكذا الخوف من المجهول بالنسبة للشبكات يخلف مقاومة لدى الأفراد وهذا ما يوضحه الجدول أعلاه، إذ عبر 81.81% من مستخدمي شبكة الإنترنت أن سبب عدم استخدامهم يعود إلى تفضيلهم للطريقة اليدوية، رغم معرفتنا لعيوب هذه الأخيرة التي تؤدي إلى تراكم الأعمال وتبذير الوقت، كما أرجع 45.45% منهم سبب عدم الاستخدام إلى عدم إجادتهم استخدامها، فيما لم يكن أمن الشبكة سبباً في الامتناع عن الاستخدام. إن تفضيل هؤلاء للطريقة قد يرجع إلى تشبثهم بالماضي، أو عيشهم في عزلة تجعلهم يعيشون في إطار ضيق لا يسمح لهم بالتأقلم والتكيف مع المتغيرات المحيط الجديد.¹

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

1 إفريت روجرز، مرجع سابق، ص 213.

جدول رقم (19) يوضح مدى استخدام شبكة الإنترنت في العمل في مؤسسة كوندور:

استخدام شبكة الانترنت	ت	%
دائما	24	27.00
غالبا	9	10.10
أحيانا	21	23.60
نادرا	6	6.70
المجموع الجزئي	60	67.40
أبدا	29	32.60
المجموع	89	100

تعتبر شبكة الإنترنت وسيلة إعلام اتصال وتفاعل ونقل وإرسال وتخزين وأرشفة المعلومات بزغت حديثا وبقيت في تطور لا متناهي، وانتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعتها الديناميكية والتفاعلية والانتشار والآنية، ورغم هذا فإن الجدول الموضح أعلاه يبين أن النسبة التي تستخدم الانترنت في المؤسسة بجميع صفات الاستخدام كانت 67.40%، وقد كانت مقسمة كالتالي: نسبة 27.00% من المبحوثين في المؤسسة يستخدمون شبكة الانترنت بصفة دائمة، في حين نسبة 10.10% من المبحوثين يستخدمونها غالبا، بينما نسبة 23.60% يستخدمونها أحيانا، ونسبة 6.70% يستخدمونها نادرا، مقابل نسبة 32.60% من المبحوثين في المؤسسة لا يستخدمون شبكة الانترنت، ويمكن التنبيه أن شبكة الإنترنت أدخلت إلى مؤسسة كوندور الكترونيكس سنة 2003، كما ان المؤسسة تملك موقعا إلكترونيا بعنوان www.condor.dz، تحتوي على عدة خدمات ومنها خدمة التسويق والبيع، والإعلان والإعلام، وخدمة الزبائن، وخدمات ما بعد البيع، وخدمات نقل وتوزيع

المنتجات، وكذا التنسيق مع مختلف نقاط البيع، والتوظيف الإلكتروني، ومختلف المعلومات المتعلقة بالمؤسسة ومحيطها.

جدول رقم (20) يوضح مجالات استخدام شبكة الإنترنت -في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور الإلكترونيكس*:

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدام شبكة الانترنت
%	ت	%	ت	%	ت	
100	60	16.67	10	83.33	50	الحصول على المعلومات
100	60	33.33	20	66.66	40	نقل الملفات
100	60	46.66	28	53.33	32	تبادل المعلومات مع الآخرين
100	60	31.66	19	68.33	41	الترفيه

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

إن تبني المبتكر يعتمد على درجة ملاءمته للمحيط المراد إدخاله إليه، والمؤسسات الاقتصادية في الوقت الراهن واجب عليها إدخال التكنولوجيات الحديثة للعلام والاتصال في عملها، وشبكة الإنترنت تعتبر مبتكر جديد وسيلة اتصال فعالة تربط المؤسسة بالمحيط الخارجي، كما تسمح لها بالتراسل عن بعد، مما من شأنه تسريع وصول المعلومات في الوقت المناسب.

ويوضح الجدول أعلاه نسبة استخدام المستخدمين لشبكة الإنترنت في الحصول على المعلومات تقدر بـ 83.33 % ذلك أن الإنترنت تعتبر أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة، تمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات حول أي موضوع يمكن أن يطرح في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو خرائط تحتاج إليها، وهي بنك لمختلف المعارف والمعلومات، والبرامج، ، كما تمكن من الحصول على آخر

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

ما توصل إليه المؤسسات العربية والأجنبية في مجال التكنولوجيا وتوظيفاتها واستراتيجياتها التي تخدم أعمال ومصالح المؤسسة، كما تستخدم شبكة الإنترنت في مؤسسة كوندور الكترونيكس نقل الملفات وهذا ما أجاب عنه 66.66 % من المبحوثين المستخدمين للشبكة، وتفسر هذه النسبة كون المؤسسة مؤسسة إنتاجية و شبكة تسيير و إدارة جميع الفروق ونقاط بيعها، وهذا ما يحتم عليها الاتصال بها بهدف عملية التسيير والرقابة وتوصيل كل ما هو جديد إلى مختلف فروعها ونقاط بيعها، وكذا علاقاتها و اتفاقياتها مع مختلف المؤسسات الأخرى سواء عمومية أو خاصة، جزائرية كانت أو أجنبية، ويتم استخدام شبكة الانترنت للاتصال وتبادل المعلومات مع الآخرين وهذا ما أجابت عنه نسبة 53.33 % من المستجوبين المستخدمين للشبكة، وتستخدم شبكة الإنترنت أيضا للترفيه في مؤسسة كوندور الكترونيكس بنسبة 68.33% من مجمل المستخدمين، وتعد هذه النسبة كبيرة نوعا ما، لكن يبقى الترفيه مقبول إن لم يمن على حساب العمل، ويمكن القول ان الذين يستخدمونها للترفيه للهروب من ضغط العمل وروتين العمل الإداري، كما يمكن التنبؤ ان استخدامات الانترنت في مؤسسة كوندور الكترونيكس متنوعة وواسعة نظرا لما تحتويه هذه الشبكة من مزايا وإيجابيات كثيرة.

جدول رقم (21) يبين أسباب عدم استخدام شبكة الإنترنت - في حالة السلب- في مؤسسة كوندور الكترونيكس*:

أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت		نعم		لا		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
25	86.20	4	13.80	29	100		
22	75.86	7	24.13	29	100		
-	-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-	-		

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

يبين الجدول في الأعلى ان أعلى نسبة من غير المستخدمين لشبكة الإنترنت، والمقدرة نسبتهم 86.20% ترجع سبب عدم استخدامها إلى كونهم يظنون أنها غير مفيدة في استخدامها، بينما نسبة 75.86 % من غير المستخدمين يرون أن شبكة الإنترنت مضيعة للوقت، في حين لم نجد ولا مبحوث عبر عن عدم إتاحة شبكة الانترنت في المؤسسة مما يعني ان كل مصالح ومختلف دوائر المؤسسة كوندور الكترونيكس موصولون بشبكة الانترنت، بينما أيضا لم نجد ولا مفردة من مفردات البحث عبرت عن عدم معرفة استخدام الانترنت وهذا ما يؤكد لنا ان المؤسسة تولي اهتمام في توظيف الإطارات وحاملي الشهادات والمختصين في مجال لتكنولوجيا للعمل بالمؤسسة.

كما يمكن التنويه إلى ان النسب المقدمة في ها الجدول تشير إلى النظرة السلبية للتكنولوجيا الحديثة التي بقي يعاني منها بعض العمال في المؤسسة، ورفضهم للتغيير سبب الخوف أو عدم الثقة بهذا التغيير في مجال العمل الإداري الحديث الذي يطلق عليه

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

بعض الكتاب الإدارة الالكترونية، وكذلك صعوبة تطبيقه نظرا لعدم إجادته استخدامه في بعض الحالات.

جدول رقم (22) يوضح مدى استخدام شبكة الإكسترانت في مؤسسة كوندور الكترونيكس:

استخدام شبكة الإكسترانت	ت	%
دائما	12	13.50
غالبا	3	3.40
أحيانا	7	7.90
نادرا	26	29.20
المجموع الجزئي	48	53.90
أبدا	41	46.10
المجموع	89	100

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان نسبة 53.90% من المبحوثين في مؤسسة كوندور يستخدمون شبكة الإكسترانت في العمل وتعتبر هذه النسبة متوسطة نظرا للخدمات التي تقدمها هذه الشبكة، وقد كانت النسبة مقسمة كالآتي: نسبة 13.50% منهم يستخدمونها بصفة دائمة، بينما نسبة 3.40% منهم يستخدمونها غالبا وهي النسبة الأضعف بين نسب المستخدمين، في حين نسبة 7.90% من الذين يستخدمون شبكة الإكسترانت في العمل في مؤسسة كوندور يستخدمونها أحيانا، و نسبة 29.20% من الذين يستخدمونها يستخدمونها نادرا في العمل، وتعتبر هذه النسب ضعيفة مقارنة بفوائد الإكسترانت التي تسمح بالاتصال بالمتعاملين في وقت سريع وتكلفة منخفضة وبأقل جهد، حيث لازالت طريقة التعامل مع الشركاء تتم بطريقة تقليدية حيث ينتقل الموظفون

والمتعاقدين وأصحاب نقاط البيع إلى المؤسسة الأم من أجل قضاء شؤونهم. مقابل نسبة 46.10% من المبحوثين لا تستخدم شبكة الإكسترانت أبداً في عملها في مؤسسة كوندور، رغم توفر هذه الشبكة لدى جميع المبحوثين كما أكد لنا مدير الموارد البشرية. جدول رقم (23) يوضح مجالات استخدام شبكة الإكسترانت - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور*:

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدام شبكة الإكسترانت
%	ت	%	ت	%	ت	
100	48	31.25	15	68.75	33	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
100	48	18.75	9	81.25	39	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
100	48	58.33	28	41.66	20	الحصول على المعلومات
100	48	75.00	36	25.00	12	عملية التسيير
100	48	79.16	38	20.83	10	مراقبة العمل
100	48	62.50	30	37.50	18	توفير فضاء جماعي

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإكسترانت هو الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة بنسبة 81.25%، والحصول على المعلومات عن طريق استخدام شبكة الإكسترانت كان بنسبة 41.66%، ذلك أن الشبكة تتوفر على كل المعلومات التي تهتم المستخدمين، وكذلك توفر قاعدة المعلومات فيها مختلف اللوائح الإعلانية، بينما نسبة 68.75% منهم يستخدمونها للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة، وانخفاض هذه النسب نوعاً ما مقارنة مع التسهيلات التي تقدمها خدمة الإكسترانت

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

يعتمدون على أكثر على الأساليب التقليدية في الاتصال، وبلغت نسبة الذين يستخدمون الشبكة لتوفير الفضاء الجماعي 37.50% من مجمل المستخدمين، وتعتبر نسبة قليلة إذ ما قورنت بإيجابيات هذه الخدمة التي تسمح بإدارة مشتركة للوثائق، أما بالنسبة لاستخدام شبكة الإكسترانت في مراقبة العمل فقد كانت نسبتها 20.83%، وبالنسبة لعملية التسيير فيستخدمها 25.00% من مجمل المستخدمين ويعود انخفاض هذه النسب نظرا لاقتران هذه الخدمة على رؤساء الأقسام، الدوائر والمصالح وكذا المسيرين.

جدول رقم (24) يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترانت - في حالة السلب- في مؤسسة كوندور الكترونيكس:*

المجموع		لا		نعم		أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترانت
%	ت	%	ت	%	ت	
100	41	29.26	12	70.73	29	لأنك تظن انك لا تحتاجها
100	41	68.29	28	31.70	13	لا تجيد استخدامها
100	41	73.17	30	26.82	11	ليست لديك معلومات عن دورها

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 70.73% من مفردات العينة غير المستخدمة لشبكة الإكسترانت تظن أنها لا تحتاجها في العمل بالمؤسسة وهذا ما يعكس رد الفعل السلبي اتجاه هذه الشبكة التكنولوجية الحديثة، في حين نسبة 31.70% من المبحوثين الذين لا يستخدمونها أرجعوا سبب ذلك إلى عدم إجادتهم لاستخدامها، بينما نسبة 26.82% من الذين لا يستخدمون هذه الشبكة أعادت سبب عدم الاستخدام إلى عدم معرفتها لدورها، وهذا ما يعكس فشل المؤسسة في إستراتيجية تبنيها لهذه الشبكة

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

خاصة في ظل وجود شبكة الانترنت وشبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وكذا البريد الالكتروني في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

جدول رقم (25) يوضح مدى استخدام البريد الالكتروني في مؤسسة كوندور الكترونيكس:

استخدام البريد الالكتروني	ت	%
دائما	39	43.80
غالبا	12	13.50
أحيانا	8	9.00
نادرا	6	6.70
المجموع الجزئي	65	73.00
أبدا	24	27.00
المجموع	89	100

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان نسبة 73.00% من المبحوثين في مؤسسة كوندور يستخدمون البريد الالكتروني في العمل وتعتبر هذه النسبة مرتفعة، وقد كانت النسبة مقسمة كالآتي: نسبة 43.80% منهم يستخدمونه بصفة دائمة، بينما نسبة 6.70% منهم يستخدمونه نادرا وهي النسبة الأضعف بين نسب المستخدمين، في حين نسبة 13.50% من الذين يستخدمون البريد الالكتروني في العمل في مؤسسة كوندور يستخدمونه غالبا، ونسبة 9.00% من الذين يستخدمونه أحيانا في العمل، وتعتبر هذه النسب مرتفعة جدا بالنسبة لمزايا البريد الالكتروني التي يقدمها، و التي تسمح بالاتصال بالمتعاملين في وقت سريع وتكلفة منخفضة وبأقل جهد ويقتصر المسافات،مقابل نسبة 27.00% من المبحوثين لا يستخدمون البريد الإلكتروني أبدا في عملهم في مؤسسة كوندور، رغم توفره لدى جميع عمال مؤسسة كوندور.

جدول رقم (26) يوضح مجالات استخدام البريد الالكتروني - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور*:

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدام البريد الالكتروني
%	ت	%	ت	%	ت	
100	65	16.92	11	83.07	54	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
100	65	69.23	45	30.76	20	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
100	65	26.15	17	73.84	48	الحصول على المعلومات
100	65	83.08	54	16.92	11	عملية التسيير
100	65	83.08	54	16.92	11	مراقبة العمل
100	65	76.92	50	23.07	15	توفير فضاء جماعي

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام البريد الالكتروني هو الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 83.07 % حيث يبين ذلك ان لقائمين على شؤون المؤسسة يرسلون العمال عن طرق البريد الالكتروني ويخبرونهم بكل جديد عن المؤسسة، والحصول على المعلومات عن طريق استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 73.84 % ، ذلك أن البريد الالكتروني له مزايا وإيجابيات في إرسال واستقبال وتخزين المعلومات عن المؤسسة التي تهتم المستخدمين والعمال، بينما نسبة 30.76 % منهم يستخدمونه للاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة، وانخفاض هذه النسبة نوعا ما مقارنة مع التسهيلات والمزايا التي يقدمها البريد الالكتروني حيث ان غلب المبحوثين يعتمدون على أكثر على الأساليب التقليدية في الاتصال، وبلغت نسبة الذين يستخدمون البريد

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

الالكتروني لتوفير الفضاء الجماعي 23.07% من مجمل المستخدمين، أما بالنسبة لاستخدام البريد الالكتروني في مراقبة العمل فقد كانت نسبتها 16.92%، وبالنسبة لعملية التسيير فيستخدمها نفس النسبة السابقة من مجمل المستخدمين ويعود انخفاض هته النسبتين نظرا لاقتصار هذه الخدمة على رؤساء الأقسام، الدوائر والمصالح وكذا المسيرين.

جدول رقم (27) يوضح أسباب عدم استخدام البريد الالكتروني - في حالة السلب- في مؤسسة كوندور الكترونيكس*:

المجموع		لا		نعم		أسباب عدم استخدام شبكة الإنترنت
%	ت	%	ت	%	ت	
100	24	16.66	4	83.33	20	لأنك تظن انه غير امن
100	24	62.50	15	37.50	9	تفضل الطريقة اليدوية
-	-	-	-	-	-	لأنك لا تجيد استخدامه

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 70.73% من مفردات العينة غير المستخدمة للبريد الالكتروني في العمل في مؤسسة كوندور تظن أنه غير امن وهذا ما يؤكد رد الفعل السلبي اتجاه تكنولوجيا البريد الالكتروني وكذا بعض السلبيات المتعلقة بالقرصنة الالكترونية، في حين نسبة 31.70% من المبحوثين الذين لا يستخدمونه لأنهم يفضلون الطريقة اليدوية في المراسلات الادراية داخل المؤسسة، في حين لم نجد ولا مبحوث أجاب بعدم إجادته لاستخدام البريد الالكتروني في العمل بمؤسسة كوندور.

*يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

بعد ان تم التعرف على مدى استخدام البريد الالكتروني وكذا مجالات استخدامه، وأسباب عدم الاستخدام، سنتعرف على مدى استخدام الفيسبوك في المؤسسة ومجالات استخدامه، وكذا أسباب عدم استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك في مؤسسة كوندور..
جدول رقم (28) يوضح مدى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي- الفيسبوك- في مؤسسة كوندور الالكترونيكس:

استخدام الفيسبوك	ت	%
دائما	49	55.10
غالبا	5	5.60
أحيانا	4	4.50
نادرا	2	2.20
المجموع الجزئي	60	67.40
أبدا	29	32.60
المجموع	89	100

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان نسبة 67.40% من المبحوثين في مؤسسة كوندور يستخدمون موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك وتعتبر هذه النسبة مرتفعة، وقد كانت النسبة مقسمة كالآتي: نسبة 55.10% منهم يستخدمونه بصفة دائمة، بينما نسبة 5.60% منهم يستخدمونه نادرا وهي النسبة الأضعف بين نسب المستخدمين، في حين نسبة 4.50% من الذين يستخدمون البريد الالكتروني في العمل في مؤسسة كوندور يستخدمونه غالبا، ونسبة 2.20% من الذين يستخدمونه نادرا في العمل في مؤسسة كوندور، وتعتبر هذه النسب مرتفعة جدا بالنسبة لمزايا الفيسبوك في الاطلاع على كل جديد والتواصل وإرسال واستقبال الصور والمعلومات التي يقدمها وكذا

قلة التكلفة وانخفاضها وتوفره حتى في أجهزة الهواتف الذكية واللوحات الذكية وكذا الحواسيب المحمولة والحواسيب المكتبية، والذي يسمح بالاتصال فيما بين العمال وزيادة التواصل الداخلي والخارجي للمؤسسة وتفعيله، مقابل نسبة 32.60% من المبحوثين لا يستخدمون البريد الإلكتروني أبداً في عملهم في مؤسسة كوندور، رغم توفره لدى جميع عمال مؤسسة كوندور وكذا توفر شبكة الانترنت، وشبكة الواي داخل المؤسسة محل الدراسة، وهنا يمكن التأكيد على ان المؤسسة لها صفحة خاصة على شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك من خلاله تروج لمختلف المنتجات التي تنتجها وكذا إشهارها والتعريف بالمؤسسة ومختلف منتجاتها الجديدة بين الفينة والأخرى.*

جدول رقم (29) يوضح مجالات استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور الكترونيكس: **

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدام الفيسبوك
%	ت	%	ت	%	ت	
100	60	60.00	36	40.00	24	الحصول على المعلومات
100	60	73.33	44	26.66	16	نقل الملفات
100	60	61.66	37	38.33	23	تبادل المعلومات مع الآخرين
100	60	23.33	14	76.66	46	المحادثة
100	60	55.00	33	45.00	27	الترفيه

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

ويوضح الجدول أعلاه نسبة استخدام المستخدمين لموقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك في المؤسسة للحصول على المعلومات تقدر بـ 40.00% ذلك أن الفيسبوك في الوقت الراهن يتناقل عن طريقه المعلومات بسرعة لا متناهية وبأقل جهد وتكلفة منخفضة

* انظر الملاحق منتجات مؤسسة كوندور.

** يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

جدا خاصة عن طريق الوسائط الحديثة منها الهواتف لذكية واللوحات الذكية ومعرفة جديد المؤسسة وكل ما تعلق بها، كما يستخدم المبحوثين الفيسبوك في مؤسسة كوندور الكترونيكس من اجل المحادثة وهذا ما أجاب عنه 76.66 % من المبحوثين المستخدمين له من اجل التواصل والمحادثة مع الأصدقاء والعمال فيما بينهم، ويتم استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك في المؤسسة للاتصال وتبادل المعلومات مع الآخرين وهذا ما أجابت عنه نسبة 38.33% من المستجوبين المستخدمين للموقع، ويستخدم موقع الفيسبوك أيضا للترفيه في مؤسسة كوندور الكترونيكس بنسبة 45.00% من مجمل المستخدمين، وتعد هذه النسبة كبيرة نوعا ما، لكن يبقى الترفيه مقبول إن لم يمن على حساب العمل، ويمكن القول ان الذين يستخدمونها للترفيه للهروب من ضغط العمل وروتين العمل الإداري، كما يستخدم نسبة 26.66% من المبحوثين الفيسبوك من اجل نقل الملفات وتعتبر هذه النسبة الضعيفة.

كما يمكن التنويه ان استخدامات الفيسبوك في مؤسسة كوندور الكترونيكس متنوعة وواسعة نظرا لما يحتويه هذا الموقع من مزايا وإيجابيات كثيرة منها نقل الملفات وتخزينها والاتصال عن طريق الفيديو، والإشهار للمؤسسة ومنتجاتها والشراء والبيع، وخدمة التوصيل، وكذا خدمات ما بعد البيع للزبائن واقترابها من مختلف شرائح المجتمع.

جدول رقم (30) يوضح أسباب عدم استخدام موقع الفيسبوك - في حالة السلب- في مؤسسة كوندور الكترونيكس:*

المجموع		لا		نعم		أسباب عدم استخدام الفيسبوك
%	ت	%	ت	%	ت	
100	29	41.38	12	58.62	17	لأنك تظن انه غير مفيد
100	29	55.17	16	44.82	13	استخدامه مضيعة للوقت
-	-	-	-	-	-	غير متاح لك
-	-	-	-	-	-	لا تحسن استخدامه

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 58.62% من مفردات العينة غير المستخدمة الفيسبوك في العمل في مؤسسة كوندور تظن أنه غير مفيد وهذا ما يؤكد بعض السلبيات المتعلقة بالقرصنة الالكترونية وكذا انتحال الشخصيات ووجود صفحات مقلدة للمؤسسة ولا تمت بأي صلة لها، في حين نسبة 44.82% من المبحوثين الذين لا يستخدمونه لأنهم مضيعة للوقت، في حين لم نجد ولا مبحوث أجاب بعدم إجادته لاستخدام الفيسبوك وكذا بأنه غير متاح .

* مكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

جدول رقم (31) يوضح ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور:

مواجهة الصعوبات	ت	%
نعم	35	39.30
لا	54	60.70
المجموع	89	100

من ملاحظة الجدول المبين أعلاه يتبين أن نسبة 39.30% من المبحوثين في مؤسسة كوندور لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، نظرا لكونهم من المختصين في مجال الحاسوب ومن حاملي الشهادات العليا وكذا العمال الذين تحصلوا على تكوينات و تریصات وملتقیات من طرف المؤسسة من اجل تطوير قدراتهم في استخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة المتوفرة في المؤسسة، بينما تواجه نسبة 60.70% من مفردات العينة صعوبات في ذلك، والملاحظ ان نسبة الذين يواجهون صعوبات مرتفعة نوعا ما، وهذا ما يفسر عدم استخدام بعض المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة نهائيا أو الاستخدام المحدود لها من طرف المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة، وفي هذا السياق يرى روجرز وشوميكر: "أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني".¹

1 حورية بولعويادات، مرجع سابق الذكر، ص 151 .

جدول رقم (32) يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور:*

المجموع		لا		نعم		طبيعة الصعوبات
%	ت	%	ت	%	ت	
100	35	60.00	21	40.00	14	لغوية
100	35	34.30	12	65.70	23	تقنية

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من خلال ملاحظة بيانات الجدول السابق يتبين أن نسبة 65.70% من الذين يواجهون صعوبات في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال هي صعوبات تقنية تكمن في عدم تأقلمهم مع مختلف الشبكات والبرامج وكذا بطرق الاستعمال تبقى العائق الكبير في الاستخدام في المؤسسة، بينما يواجه نسبة 40.00% منهم صعوبات لغوية، ويعود ارتفاع نسبة الذين يواجهون صعوبات تقنية نظرا لكون المعلومات المدونة في التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، أغلبها بالغة الفرنسية التي لا يجيدها جدا الموظفون في اغلب مؤسساتنا الاقتصادية الخاصة أو العمومية.

* مكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

جدول رقم (33) يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا في مؤسسة كوندور:

وجود معرفة مسبقة	ت	%
نعم	74	83.10
لا	15	16.90
المجموع	89	100

تعد إستراتيجية إعادة التعليم من أهم إستراتيجيات تبني التغيير، حيث أن إدخال التغييرات في السلوك تتطلب أولاً اكتساب أو الحصول على المعلومات الكافية حول مضمون التغيير.¹

ويبين الجدول السابق أن نسبة 83.10% من المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا أمر طبيعي لأن أغلب الموظفين ذوي تكوين جامعي وإطارات من حاملي الدراسات العليا، بينما عبرت نسبة 16.90% من المبحوثين عن عدم معرفتهم المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1 المرجع نفسه، ص 152.

جدول رقم (34) يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور - في حالة الإيجاب - :

مصادر المعرفة المسبقة		نعم		لا		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
42	56.75	32	43.24	74	100		
55	74.32	19	25.67	74	100		

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

يتبين من الجدول أعلاه أن أهم مصدر للمعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة هو خارج المؤسسة، حيث بلغت نسبة 74.32% من المعنيين بالاستجواب، بينما كان للمؤسسة دور صغير في تزويد الموظفين بالمعلومات الكافية لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة، وهذا ما أجابت عنه نسبة 56.75% من المستجوبين المعنيين بهذا السؤال، وهذا ما يدل على أن الموظفين اعتمدوا على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي، أو التردد على الشبكة العالمية الإنترنت، وهي تعتبر أساليب غير كافية وغير ممنهجة ولا تخضع لمعايير علمية وإدارية وتكنولوجية، وهذا لا يخدم مصالح المؤسسة محل الدراسة، لذا يمكن القول انه في الوقت الراهن واجب على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية خاصة أو عمومية، وخاصة المؤسسة محل الدراسة إجراء حصص تدريبية للعمال خاصة ما إذا أدخلت تكنولوجيا حديثة مقارنة بالموجودة في المؤسسة حالياً.

جدول رقم (35): يوضح ضمان أو عدم ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.

الاستفادة من التدريب الحالي	ت	%
نعم	66	74.20
لا	23	25.80
المجموع	89	100

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تظهر أهمية الاستفادة من التدريب لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، في كونه عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة الجدول المبين أعلاه يوضح أن أغلب المبحوثين يتمكنون من استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بعد قيامهم بالتدريب بنسبة 74.20%، و هذا لا يعني أن نسبة الذين لا يستفيدون قليلة بل بلغت النسبة 25.80 %، وهي نسبة كبيرة إذ ما قورنت بحاجة هذه الفئة أيضا للتدريب، وخاصة فيما تعلق باستخدام شبكيتي الانترنت والاكسترانت في العمل، كما تعتبر عالية كون المؤسسة في حد ذاتها مختصة في صناعة أجهزة الحواسيب ومختلف وسائطه وكذا منظومة المعلومات والبرامج والتطبيقات وتركز على الخبرات الاطارت المؤهلة في التكنولوجيا.

بعد معرفة ضمان المؤسسة أو عدم ضمانها للتدريب العاملين لها للتحكم أكثر في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، سنتطرق في النقطة الموالية إلى طرق التدريب التي تعتمد عليها المؤسسة.

جدول رقم (36) يوضح طرق التدريب- في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور: *

المجموع		لا		نعم		الاستفادة من التدريب
%	ت	%	ت	%	ت	
100	66	54.54	36	45.45	30	اجتماعات توجيهية
100	66	74.24	49	25.75	17	تربصات تكوينية
100	66	77.27	51	22.72	15	ملتقيات ذات علاقة
100	66	30.31	20	69.69	46	تدريبات ميدانية

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

بيانات هذا الجدول توضح أن التدريب يتم بالاعتماد على الطرق الأربعة المبينة في الجدول أعلاه (تدريبات ميدانية، ملتقيات، تربصات، اجتماعات)، وقد كانت النسب كالتالي: نسبة 69.69% من المبحوثين الذين كانت لهم تدريبات ميدانية وهي النسبة المرتفعة بين النسب كون ميدان التكنولوجيا الحديثة مرتبط بالجانب الميداني أكثر منه من الجانب النظري، نظرا للاستخدامات والتطبيقات التي نجدها في مختلف الشبكات التكنولوجية وخاصة شبكاتي الانترنت والاكسترنات، ونسبة 45.45% من الذين أجرو تدريب كان تدريبهم عبارة عن اجتماعات توجيهية داخل المؤسسة محل الدراسة، في حين نسبة 25.75% منهم للذين أجرو تربصات تكوينية، أما نسبة 22.72% من المبحوثين فقد كان تدريبهم عبارة عن ملتقيات ذات علاقة، وبناء على ذلك فإن المؤسسة محل الدراسة تقف على تحد حقيقي عليها تجاوزه إذا كانت ترغب في الاستفادة أكثر مما تتيحه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، من إمكانيات ضخمة وهائلة من بنوك المعلومات ومختلف الشبكات والأجهزة الحديثة ووسائطها، وتوظيفها في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، وتحسين المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة وكذا منظومتها الاتصالية

* مكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

أفضل مما هي عليه الآن ويمكن القول ان المؤسسة فيما يخص مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال فقد تم فتح مركز بالمنطقة الصناعية لولاية برج بوعرييج في إطار اتفاقية بين وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومؤسسة كوندور الكترونيكس وهذا المركز للبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مبادرة هي الأولى على المستوى الوطني، من اجل وضع استراتيجيات واليات حديثة ومتطورة في المجال التكنولوجي والبحث والتطوير والتخطيط في هذا المجال الحساس الذي أصبح هو عصب المجتمعات والمنظمات والمؤسسات سواء في الاقتصاد أو السياسة أو الأعمال أو الثقافة والتعليم.

بعد معرفة طرق التدريب التي تعتمدها المؤسسة وكذا نسبتها بالنسبة للمبحوثين العاملين بمؤسسة كوندور، سنتعرف على درجة تحكم المبحوثين للتكنولوجيا الحديثة بعد التدريب المتاح من طرف المؤسسة.

جدول رقم (37) يوضح درجة تحكم المستفيدين من التدريب في استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة بعد التدريب في مؤسسة كوندور:

درجة الاستفادة من التدريب	ت	%
جيدة	29	32.60
متوسطة	37	41.60
المجموع الجزئي	66	74.20
ضعيف	23	25.80
المجموع	89	100

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه، أن التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة متوسطة بعد التكوين قدرت بـ 58.57%، وهذا يدل

على وجود نقائص يمكن إرجاعها إلى طريقة التدريب استفاد منها، كما يمكن إرجاعها إلى القدرات العقلية لكل متدرب، بينما بلغت نسبة الذين يتحكمون في استخدامها بطريقة جيدة 46.42%، والتي يمكن إرجاعها أيضا إلى طبيعة التكوين المستفاد منه، كما أن التعود والممارسة أكثر هي التي تزيد من القدرة على التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما تعود نسبة الذين لا يتحكمون في استخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة كون أغلبهم من العمال الجدد الذين لم تتح لهم الفرصة فقط بإجراء التدريب التي تعتمده مؤسسة كوندور الكترونيكس.

بعد ان تم التطرق الجداول السابقة إلى على البيانات الشخصية و مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس، وقد تم فعلا التعرف على هذا المدى من خلال تحليل النسب المؤوية لمختلف الأسئلة التي كانت في الاستمارة، سنتطرق إلى تحليل الفرضيات إحصائيا وذلك ببرنامج (spss)، وذلك لدراسة الفرضيات المتعلقة بهذا المحور:

الفرضية الأولى: هناك تباين في استخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال الحديثة الآتية: (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترانت، البريد الالكتروني، موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك) في مؤسسة كوندور الكترونيكس. استنادا إلى النتائج المعروضة خلال الجدول رقم (10) يمكن الحصول على الجدول الآتي:

جدول رقم (38) بين ترتيب استخدام كل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور*:

تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	الاستخدام %	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-
شبكة الانترنت	83.10	16.90
شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك	75.40	24.60
البريد الالكتروني	71.90	28.10
شبكة الإكسترانت	67.40	32.60
شبكة الانترنت	67.40	32.60
متوسط النسب	77.55	22.45

ومنه يمكن تفسير نتائج الجدول السابق كالآتي:

خلصت الدراسة فيما يخص هذه الفرضية إلى ان متوسط نسبة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الالكترونيكس قد بلغ 77.55% وهذا الاستخدام للتكنولوجيا هو مرتفع مقارنة بعدم الاستخدام للتكنولوجيا الذي بلغ متوسط نسبته 22.45%، ومنه يمكن القول ان الفرضية الأولى تحققت

كما كشفت الدراسة الميدانية ان جميع عمال مؤسسة كوندور يستخدمون التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في المؤسسة ولكن بنسب متفاوتة، حيث احتل جهاز الحاسوب computer المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام بنسبة (100%) نظرا لان كل المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل وهنا يمكن القول ان المؤسسة تعول على

*النسب الموجودة في الجدول مرتبة، وقد أنجز هذا الجدول استنادا إلى الجدول رقم (10) ص 166، بعد ترتيب نسب الاستخدام.

تكنولوجيا الحاسوب في مختلف تنظيمها الإداري، في حين احتلت شبكة التواصل الاجتماعي الانترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام بنسبة (83.10%) نظرا لشيوع استخدامها وتوظيفها من طرف المؤسسة لما له من مزايا في التعريف والإشهار للمؤسسة وكذا الوصول للزبون وتكوين فضاء جماعي يجمع العمال وتسهيل عملية الاتصال وقللة التكلفة والجهد والتفاعلية واختزال الأزمنة والأمكنة، مقابل نسبة 16.90% ممن لا يستخدمونها، في حين احتلت شبكة الفيسبوك **FACEBOOK** المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام في المؤسسة بنسبة 75.30% ،مقابل نسبة 24.70% من الذين لا يستخدمونه، بينما احتل البريد الالكتروني **Adress Mail** المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام في المؤسسة بنسبة 71.90% ، مقابل نسبة 28.10% الذين لا يستخدمونه ، بينما تعود المرتبة الأخيرة لشبكتي الانترنت **Intranet** والاكسترانت **Extranet** بنفس النسبة والتي بلغت 67.40% ، مقابل نسبة 34.60% من المبحوثين الذين لا يستخدمون الشبكتين في مؤسسة كوندور الكترونيكس، كما بلغ متوسط نسب الاستخدام لكل التكنولوجيا 77.55% وهو مرتفع.

ومنه يمكن القول ان الفرضية الثانية قد تحققت حيث ان هناك تباين في استخدام مختلف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترانت، البريد الالكتروني، شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك) في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم (39) بين الفروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير الجنس: *

مستوى الدلالة	كا	د.ح	المجموع		الجنس				درجة استخدام التكنولوجيا
					أنثى		ذكر		
			%	ت	%	ت	%	ت	
0.254 ***	2.744 **	2	76.40	68	81.81	45	67.64	23	بدرجة كبيرة
			7.86	7	7.27	4	8.82	3	بدرجة متوسطة
			15.73	14	10.90	6	23.52	8	بدرجة ضعيفة
			100	89	100	55	100	34	المجموع

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

يشير الجدول رقم (38) الخاص بفروق استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس إلى ان نسبة 67.64% من المبحوثين الذكور يستخدمون تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة بدرجة كبيرة، في حين نسبة 8.82% منهم يستخدمونها بدرجة متوسطة، بينما نسبة 23.52% من المبحوثين الذكور المستخدمين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور يستخدمونها بدرجة ضعيفة، مقابل نسبة 81.81% من المبحوثين الإناث العاملات بمؤسسة كوندور والمستخدمين للتكنولوجيا الحديثة يستخدمونها بدرجة كبيرة، ونسبة 7.27% منهم يستخدمونها بدرجة

*انجز هذا الجدول استنادا إلى الجدول رقم (02) ص 155، والجدول رقم (07) ص 164، بعد التحليل الإحصائي في برنامج spss .

** قيمة كا(2) المحسوبة اصغر من قيمها الجدولية.

*** مستوى الدلالة غير دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

متوسطة، في حين نسبة 10.90 % من المبحوثين الإناث يستخدمون تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بدرجة ضعيفة.

بما ان قيمة كا2 المحسوبة كانت (2.744) عند درجة حرية (2) ومستوى دلالاته هو (0.254) وهي اصغر من قيمها الجدولية،* وهو غير دال إحصائيا، ومنه يمكن القول انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05، حيث يمكن القول ان الفرضية لم تتحقق.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05.

*قيم كا(2) المجدولة عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة 0.05=(5.991)، وعند مستوى دلالة 0.01=(9.210)، وعند مستوى دلالة 0.001=(13.816).

الجدول رقم (40) يبين الفروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير السن.*

مستوى الدلالة	2كا	د.ح	المجموع		العمر								درجة استخدام التكنولوجيا
					أكثر من 50		49-40		39-30		29-20		
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0,00 0 ***	27,360 **	6	76.40	68	100	2	100	26	76.92	20	57.14	20	بدرجة كبيرة
			7.86	7	-	-	-	-	19.23	5	5.71	2	بدرجة متوسطة
			15.73	14	-	-	-	-	3.84	1	37.14	13	بدرجة ضعيفة
			100	89	100	2	100	26	100	26	100	35	المجموع

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تشير بيانات الجدول أعلاه ان نسبة 100% من المبحوثين الذين تزيد أعمارهم عن الخمسين (50) سنة يستخدمون تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بدرجة كبيرة في مؤسسة كوندور، في حين لم نجد ولا مفردة من هذه الفئة عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا بدرجة متوسطة أو درجة ضعيفة.

ونسبة 100% أيضا من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين الأربعين والتاسع والأربعين (40الى49) سنة يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في العمل بمؤسسة

*انجز هذا الجدول استنادا إلى الجدول رقم (3) ص 157، والجدول رقم (07) ص 164، بعد التحليل الإحصائي في برنامج spss .

** قيمة كا (2) المحسوبة اكبر من قيمها الجدولية.

*** مستوى الدلالة دال إحصائيا.

كوندور بدرجة كبيرة، ولم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن الاستخدام بدرجة ضعيفة أو متوسطة، وقد احتلت هذه الفئتين العمريتين الدرجة الأولى من ناحية الاستخدام الأمثل والأنجع والأكبر للتكنولوجيا الحديثة مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، وهذا ربما راجع إلى أنهم من الكوادر والإطارات و الركائز التي تعول عليهم المؤسسة في مختلف نشاطاتها التكنولوجية والإدارية وكذا التسيير الإداري، كما ان هذا راجع لكونهم من العمال القداماء والذين لديهم خبرة مقارنة مع نظراءهم من الفئات الأخرى.

في حين عبرت نسبة 76.92% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين الثلاثين والتاسع والثلاثين (30-39) سنة عن استخدامهم لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور بدرجة كبيرة، ونسبة 19.23% منهم الذين يستخدمون التكنولوجيا يستخدمونها بدرجة متوسطة، ونسبة 3.84% من نفس الفئة والذين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور بدرجة ضعيفة، وهذا راجع كون ان البعض من العمال من هذه الفئة العمرية لا يستخدمون كل التكنولوجيا في العمل أو يفضلون إحدى التكنولوجيات عن تكنولوجيات الأخرى حيث نجد ان بعض العاملين يفضلون شبكة الانترنت عن شبكة الانترنت وكذا العكس من ذلك هذا من جهة، ومن جهة أخرى ربما لم تتح لهذه الفئة تریصات من اجل التمكن بدرجة كبيرة بالتكنولوجيا.

بينما عبرت نسبة 57.14% من الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين العشرين والتاسع والعشرين (20-29) سنة عن استخدامها للتكنولوجيا الإعلامية والاتصالية الحديثة بمؤسسة كوندور بدرجة كبيرة، وتعتبر النسبة الأضعف بين النسب مقارنة بالفئات العمرية الأخرى وهذا راجع كونهم من العمال الجدد أو الذين لا يمتلكون خبرة كبيرة في مجال العمل الإداري، ونسبة 5.71% من هذه الفئة العمرية (20-29) سنة يستخدمون التكنولوجيا بدرجة متوسطة، ونسبة 37.14% منهم يستخدمونها بدرجة ضعيف وهي النسبة الكبيرة بين النسب التي تستخدم التكنولوجيا بدرجة ضعيفة مقارنة

بالفئات العمرية الأخرى، وهذا راجع ربما كونهم من العمال الجديد والذين لا يتحكمون في استخدام التكنولوجيا الحديثة خاصة إذا تعلق الأمر بشبكتي الانترنت والاكسترانت والتين تعتبران اكبر تعقيدا مقارنة بالتكنولوجيات الأخرى، وأيضا هم من العمال الذين تخرجوا حديثا من الجامعة والتحقوا بمناصب عمل جديدة ولا يملكون الخبرة مع مختلف التكنولوجيات والعمل الادراي بمؤسس كوندور، والذين لم تتح لهم فرصة بعد من اجل تربصات ذات صلة بالميدان التكنولوجي أو تربصات ميدانية من اجل التحكم والتمكن من استخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة.

وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (27,360) عند درجة حرية (6) ومستوى

دلالتها هو (0.000)

وهي اكبر من قيمها الجدولة،* حيث يمكن القول انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية التي اقترحها الباحث، حيث انه توجد فروق في استخدام التكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير العمر لصالح فئتي أكثر من 50 سنة وفئة من (40-49) سنة مقارنة ببقية الفئات العمرية.

*قيم كا(2) الجدولة عند درجة حرية (6) ومستوى دلالة 0.05=(12.592) ، وعند مستوى دلالة 0.01= (16.812) ، وعند مستوى دلالة 0.001=(22.458).

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى

دلالة 0.05

الجدول رقم(41) يبين الفروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير المستوى التعليمي.*

مستوى الدلالة	2كا	د.ح	المستوى التعليمي										درجة استخدام التكنولوجيا
			المجموع		دكتوراه		ماجستير		ماستر		ليسانس		
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.004 ***	19,325 **	6	76.40	68	100	6	100	7	82.75	24	65.95	31	بدرجة كبيرة
			7.86	7	-	-	-	-	17.24	5	4.25	2	بدرجة متوسطة
			15.73	14	-	-	-	-	-	-	29.78	14	بدرجة ضعيفة
			100	89	100	6	100	7	100	29	100	47	المجموع

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تشير بيانات الجدول أعلاه ان نسبة 100% من المبحوثين الذين يحملون شهادة الدكتوراه والعاملين بمؤسسة كوندور الكترونيكس يستخدمون التكنولوجيا بدرجة كبيرة في العمل، في حين لم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا الحديثة بمؤسسة

*انجز هذا الجدول استنادا إلى بيانات الجدول رقم (04) ص159، والجدول رقم (07) ص164، بعد التحليل الإحصائي في برنامج SPSS .

** قيمة كا (2) المحسوبة اكبر من قيمها الجدولية.

*** مستوى الدلالة دال إحصائيا.

كوندور بدرجة ضعيفة أو بدرجة متوسطة، وهم الإطارات التي تعول عليهم المؤسسة واغلبهم من المسيرين والمدراء والذين لهم كفاءة علمية وعملية.

في حين ان نفس النسبة (100%) من المبحوثين الحاملين لشهادة الماجستير والعاملين بمؤسسة كوندور الكترونيكس يستخدمون التكنولوجيا بدرجة كبيرة، كون اغلبهم تعول عليهم المؤسسة في إدارة مختلف المصالح والدوائر الادراية لها، وهم أيضا من الركائز والإطارات التي تعول عليهم المؤسسة في مختلف نشاطاتها، ولم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة بدرجة متوسطة أو بدرجة ضعيفة.

في حين ان نسبة 82.75% من المبحوثين الحاملين لمؤهل الماستر والعاملين بمؤسسة كوندور الكترونيكس يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بدرجة كبيرة، ونسبة 17.24% منهم يستخدمونها بدرجة متوسطة، في حين لم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا بدرجة ضعيفة، وهذه النسب راجعة كون ان اغلب هذه الفئة من العمال الادرايين الذين لهم خبرة وهم من العمال الإداريين والذين يستخدمون مختلف التكنولوجيا بنسب متفاوتة، ويفضلون شبكة اتصالية تكنولوجية عن أخرى.

بينما نسبة 65.95% من المبحوثين الحاصلين على مؤهل ليسانس بمؤسسة كوندور الكترونيكس الذين يستخدمون التكنولوجيا يستخدمونها بدرجة كبيرة في المؤسسة، ونسبة 4.25% منهم يستخدمونها بدرجة متوسطة، في حين ان نسبة 29.78% منهم يستخدمونها بدرجة ضعيفة، وتعتبر هذه الفئة هي التي لديها نسب استخدام ضعيف مقارنة في الاستخدام بدرجة كبيرة أو متوسطة مقارنة بباقي المؤهلات العلمية الأخرى، وهذا راجع ربما كونهم من العمال الجد والذين لا يملكون خبرة كبيرة في العمل والإداري وكذا لم تتح لهم بعد فرص التكوين فيما يخص التحكم في مختلف التكنولوجيا، ويمكن الإشارة أيضا ان نسبة الاستخدام بدرجة ضعيفة هي النسبة الأعلى فيما يخص مؤهل ليسانس مقارنة بباقي المؤهلات العلمية الأخرى.

وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (19,325) عند درجة حرية(6) ومستوى دلالتها هو (0.004) وهي اكبر من قيمها الجدولية،* وتشير هذه النتيجة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح المؤهلات العلمية عالية المستوى (دكتوراه، ماجستير) مقارنة بباقي المستويات العلمية الأخرى، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت.

*قيم كا(2) المجدولة عند درجة حرية (6) ومستوى دلالة 0.05= (12.592) ، وعند مستوى دلالة 0.01= (16.812) ، وعند مستوى دلالة 0.005 = (18.548).

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب عند مستوى دلالة 0.05. جدول رقم (42) يبين فروق استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور حسب متغير المنصب.*

مستوى الدلالة	كا	د. ح	المنصب الذي يشغله المبحوث في المؤسسة												درجة استخدام التكنولوجيا	
			المجموع		فئة المسؤولين		رئيس دائرة		رئيس مصلحة		متصرف إداري رئيسي		متصرف إداري			
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.003 ***	23,477 **	8	76.40	68	100	3	100	4	100	6	100	28	56.25	27	درجة كبيرة	
			7.86	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.58	7	درجة متوسطة
			15.73	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29.16	14	درجة ضعيفة
			100	89	100	3	100	4	100	6	100	28	100	48	المجموع	

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تشير بيانات الجدول أعلاه ان نسبة 100% من المبحوثين من فئة المسؤولين الذين يعملون في مؤسسة كوندور الكترونيكس يستخدمون التكنولوجيا بدرجة كبيرة، في حين لم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا بدرجة متوسطة أو درجة ضعيفة، وهذا راجع كونهم يستخدمون جميع التكنولوجيات الإعلامية والاتصالية الحديثة

*انجز هذا الجدول استنادا إلى بيانات الجدول رقم (06) ص162، والجدول رقم (07) ص164، بعد التحليل الإحصائي في برنامج SPSS .

** قيمة كا (2) المحسوبة اكبر من قيمها الجدولية.

*** مستوى الدلالة دال إحصائيا.

المتاحة في المؤسسة في جميع أعمالهم من جهة، ومن جهة أخرى كونهم من يسهرون على سير مختلف أنشطة المؤسسة.

كما نجد ان نسبة 100% من المبحوثين من فئة رؤساء الدوائر بمؤسسة كوندور الكترونيكس يستخدمون التكنولوجيا بدرجة كبيرة في عملهم داخل المؤسسة، وهذا راجع كونهم لهم مسؤوليات في تسيير مختلف الدوائر الإدارية التي يترأسونها ويسهرون على تسييرها، في حين لم نجد ولا مفردة منهم عبرت على استخدامها للتكنولوجيا الحديثة بدرجة متوسطة أو ضعيفة، وهذا راجع لاستخدامهم وتمكنهم الأمثل من مختلف التكنولوجيا المتاحة في المؤسسة.

ونسبة 100% من المبحوثين رؤساء المصالح يستخدمون التكنولوجيا الإعلامية والاتصالية الحديثة في مؤسسة كوندور بدرجة كبيرة في عملهم وهو راجع كونهم يرأسون المصالح الادارية والتي يقومون بتسييرها ويستخدمون مختلف التكنولوجيا الإعلامية في عملهم، ولم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا بدرجة ضعيفة أو متوسطة.

ويرجع الباحث كون هذه الفئات الثلاث السابقة الذكر استخدامها لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة استخداما بدرجة كبيرة إلى مختلف المهام الموكلة لهم من طرف المالكين للمؤسسة من خلال عملية التسيير والتخطيط للعمل، وتسيير مختلف الموارد البشرية والمصالح والدوائر الإدارية التي تعمل في المؤسسة.

كما نلاحظ ان نسبة 100% من المبحوثين من فئة المتصرف الاداري الرئيسي يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بدرجة كبيرة، وهذا راجع لكون لهم خيرة في المجال الاداري واستخدام مختلف التكنولوجيا الحديثة وتمكنهم منها؟، ولم نجد ولا مفردة منهم عبرت عن استخدامها للتكنولوجيا بدرجة متوسطة أو درجة ضعيفة.

كما نجد ان نسبة 56.25% من المبحوثين من فئة المتصرفين الإداريين والذين يستخدمون التكنولوجيا بدرجة كبيرة، وهي النسبة الضعيفة من ناحية الاستخدام مقارنة بباقي الفئات العمرية الأخرى، كونه اغلبهم يعتبرون من العمال الجدد أو الذين توظفوا حديثا في المؤسسة ولا يتحكمون جديا في بعض التكنولوجيات، في حين ان نسبة 14.58% منهم يستخدمون التكنولوجيا بدرجة متوسطة، في حين ان نسبة 29.16% منهم يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بدرجة ضعيفة في مؤسسة كوندور، ويرجع الباحث هذين الاختيارين الأخيرين على التوالي كون هناك بعض العمال الجدد الذي لم يحصلوا لا على تريض ميداني أو تريضات ذات صلة من اجل التحكم في مختل فالتكنولوجيات المتاحة بالمؤسسة، وكذا كونهم من العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة والذين لا قوا صعوبات مع العمال الإداري وبعض التكنولوجيات على غرار شبكتي الانترنت والاكسترانت في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

وقد كانت قيمة كا(2) المحسوبة 23,477 عند درجة حرية (8) ومستوى دلالتها هو 0.003 وهي اكبر من قيمها الجدولية* وتشير هذه النتيجة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب، ولصالح فئة المناصب العليا (فئة المسؤولين، رؤساء الدوائر، رؤساء المصالح) مقارنة بباقي المناصب الأخرى، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت.

*قيم كا(2) الجدولة عند درجة حرية (8) ومستوى دلالة 0.05 = (15.507) ، وعند مستوى دلالة 0.01 = (20.090) ، وعند مستوى دلالة 0.005 = (21.955).

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء مؤسسة كوندور الكترونيكس:

وسنعرف في هذا المحور ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة المدروسة قد ساهم في تحسين مستوى أداء مؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال المؤشرات المذكورة سابقاً، وكذا محاولة تحليل الفرضيات التي تنطوي تحت هذا المحور. ولمعرفة آراء المبحوثين فيما إذا كان لإدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة قدرة على إحداث تجديد في شكل العمل صمنا الجدول الآتي:

جدول رقم (43): يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل في مؤسسة كوندور.

أراء المبحوثين	ت	%
كثيرا	68	76.40
قليلًا	21	23.60
لا	-	-
المجموع	89	100

الجدول السابق يوضح رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيا للتجديد على مستوى المؤسسة محل الدراسة، حيث ترى نسبة 76.40% من المبحوثين أن إدخال التكنولوجيا الحديثة أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما نسبة 23.60% من المبحوثين ترى أنها لم تتمكن من إحداث سوى تجديد قليل، فيما لم نسجل ولا مبحوث يرى أنها لم تجدد، حيث يعتبر كل مبحوثين (عمال) مؤسسة كوندور الكترونيكس ان إدخال التكنولوجيا الحديثة قد أحدثت تجديدا في العمل.

وبعد معرفة آراء المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا الإعلامية الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل بمؤسسة كوندور الكترونيكس، سنتعرف في الجدول الآتي على أنماط التغيير والتجديد الذي أحدثته التكنولوجيا في شكل العمل:

جدول رقم(44) يوضح أنماط التغيير التي أحدثتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس*:

المجموع		لا		نعم		أنماط التغيير
%	ت	%	ت	%	ت	
100	89	40.44	36	59.55	53	التجهيزات
100	89	76.40	68	23.59	21	معارف الأفراد
100	89	70.78	63	29.21	26	أساليب العمل
100	89	28.08	25	71.91	64	التواصل

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تشير البيانات في الجدول السابق ان نسبة 71.91 % من المبحوثين يرون ان إدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال يحدث تجديدا في التواصل، وهي النسبة المرتفعة بين النسب، في حسن نسبة 59.55% منهم يرون ان التجديد يكون في التجهيزات، ونسبة 29.21% منهم يرون ان التجديد يكمن في معارف الأفراد، بينما نسبة 23.59% منهم يرون ان إدخالها يحدث تجديدا في معارف الأفراد، وعلى العموم يمكن القول ان إدخال كل التكنولوجيات الحديثة إلى أي مؤسسة سيؤثر على مختلف أنشطتها ووظائفها من خلال التجهيزات والمعارف، وأساليب العمل التي تتغير مع أي جديد و تطور التكنولوجيا.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

ولمعرفة آراء المبحوثين في ما يخض استخدام التكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور الكترونيكس صمنا الجدول الآتي:
جدول رقم (45): يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل مؤسسة كوندور:

آراء المبحوثين	ت	%
كثيرا	68	76.40
قليلًا	07	7.90
لم تحسن	14	15.70
المجموع	89	100

من خلال تفحص معطيات الجدول السابق، نلاحظ ان نسبة 76.40% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير تحسين الاتصال الداخلي، في حين ان نسبة 7.90% منهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل قليل في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة، بينما نسبة 15.70% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال الداخلي أبدا، وهذا ما يمكن تفسيره بعدم استخدامهم لهذه التكنولوجيات.

جدول رقم (46): يوضح مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور الكترونيكس - في حالة الإيجاب -:

المجمع		لا		نعم		مظاهر تحسن الاتصال الداخلي
%	ت	%	ت	%	ت	
100	75	22.26	22	77.73	53	سرعة تداول ووصول المعلومات
100	75	42.66	32	57.33	43	تسهيل سيرورة العمل
100	75	52.00	39	48.00	36	القضاء على التشويه الذي يصيب المعلومة
100	75	48.00	36	52.00	39	تسهيل التفاعل
100	75	25.33	19	74.66	56	سهولة الاتصال بين الموظفين
100	75	28.00	21	72.00	54	قضت على عوائق الاتصال
ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.						

من خلال تحليل بيانات الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 77.73% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي يرون أنها حققت ذلك من خلال سرعة تداول ووصول المعلومات، بينما نسبة 74.66% منهم يرون أنها حققت ذلك من خلال تسهيل الاتصال بين العمال والموظفين داخل المؤسسة، في حين نجد نسبة 72.00% منهم يرون أنها حققت ذلك من خلال قضائها على مختلف عوائق الاتصال، بينما نسبة 57.33% منهم يرون أنها سهلت سيرورة العمل داخل المؤسسة، ونسبة 48.00% منهم يرون أنها قضت على التشويه الذي قد يصيب المعلومة، وعلى العموم النسب متباينة من اختيار إلى آخر بين المبحوثين.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

جدول رقم (47): يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور.

أراء المبحوثين	ت	%
كثيرا	58	65.20
قليلا	15	16.80
لم تحسن	16	18.00
المجموع	89	100

من خلال الجدول السابق يتضح ان نسبة 65.20% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت الاتصال الخارجي، ويعتبر ارتفاع هذه النسبة كون شبكة الانترنت وموقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك وكذا البريد الالكتروني والاكسترنانت من أهم شبكات التواصل الخارجي للمؤسسة وخاصة الفيسبوك، من خلال الاتصال بمختلف الفروع وكذا مختلف نقاط بيع المؤسسة والمعاملات مع مختلف المؤسسات الوطنية التي تربطها علاقات وخدمات مع مؤسسة كوندور، وكذا محاولة استقطاب الزبائن التفاعل معهم، في حين عبرت نسبة 18.00% من المبحوثين الذين يرون ان التكنولوجيا الحديثة لم تفعل الاتصال الخارجي، بينما نسبة 16.80% منهم يرون أنها لم تحسن الاتصال الخارجي إلا قليلا، ونلاحظ ان النسب متباينة حيث أغلبية المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور من خلال المؤشرات أو بالأحرى المقترحات التي تنطوي تحت هذا المتغير.

جدول رقم (48): يوضح مظاهر تفعيل الاتصال الخارجي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور - في حالة الإيجاب - : *

المجموع		لا		نعم		مستويات تفعيل الاتصال الخارجي
%	ت	%	ت	%	ت	
100	73	27.40	20	72.60	53	التعريف بالمؤسسة
100	73	36.99	27	63.01	46	تحسين صورة المؤسسة
100	73	31.51	23	68.49	50	ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي والتواصل معه
100	73	72.60	53	27.40	20	تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في الوقت الراهن عبارة عن قنوات ووسائط للاتصال بكل مستوياته بالنسبة للأفراد والمجتمعات والمنظمات وكذا مختلف المؤسسات العمومية أو الخاصة، وفي كل مجالات الحياة، حيث ان المؤسسة الاقتصادية اليوم لها قنوات على مختلف شبكات الانترنت www.condor.dz ومواقع التواصل الاجتماعي www.facebook/condor.dz من اجل عرض منتجاتها وكذا سرعة الوصول إلى الزبون والإشهار لمختلف خدماتها ومنتجاتها، وتحسن صورتها في المجال الذي تنشط به وكذا تحسن صورتها على مستوى الزبون والنسق الاجتماعي التي تستهدفه المؤسسة، ومن خلال تفحص الجدول السابق نلاحظ ان نسبة 72.60% من المبحوثين في مؤسسة كوندور الذين يرون ان التكنولوجيا الحديثة للعلام والاتصال حسنت من الاتصال الخارجي فقد اعتقد ان التحسن كان على مستوى التعريف بالمؤسسة لدي

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

متعاملها وكذا لدى زبائنها على المستوى الوطني والعالمي، حيث تم عرض منتجات مؤسسة كوندور الكترونيكس بالمعرض العالمي للهواتف الذكية واللوحات الذكية المقام مؤخرا بمدريد باسبانيا، وهذا ما يؤكد مساعي وإستراتيجية مؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال استهداف جميع الأسواق العالمية خاصة إفريقيا وأوروبا حاليا من اجل الترويج للمؤسسة ومنتجاتها، في حين ان نسبة 68.49 % من المبحوثين الذين أجابوا عن هذا السؤال عبروا عن ذلك من خلال ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي والتواصل معه وخاصة عن طريق موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك وكذا البريد الالكتروني، من خلال التوظيف الالكتروني الذي تعتمده المؤسسة منذ سنوات مضت، وشبكة الانترنت،* أما نسبة 63.01% من الذين يعتقدون ان التكنولوجيا الحديثة للعلام والاتصال حسنت من الاتصال الخارجي يرون ذلك في تحسين صورة المؤسسة في على كل الأصعدة وفي جميع المجالات والنشاطات وكذا لدي متعاملها وجمهور زبائنها، في حين ان نسبة 27.40% منهم عبروا عن ذلك من خلال تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى وربط العلاقات معها وهذا ما أكده لنا المدير العام لمؤسسة كوندور الكترونيكس، من خلال عقد شراكة من اجل اقتناء منتجات كوندور مع المؤسسات الوطنية العمومية، عقد شراكة مع جامعة البشير الإبراهيمي من اجل توظيف خريجي الجامعة من التخصصات العلمية وخاصة حاملي شهادات الالكتروميكانيك، والإعلام الآلي، وخدمات ما بعد البيع، تزيد كل الطاعات العمومية بالمنتجات. والعديد من الاتفاقيات مع شركة أجنبية صينية ويابانية.

* انظر الملاحق، الملحق رقم(2) الخاص بشبكة انترنيت مؤسسة كوندور، أو زيارة الموقع الرسمي الخاص بها:
WWW.CONCDOR.DZ

جدول رقم (49): يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

أراء المبحوثين	ت	%
كثيرا	48	53.90
قليلا	19	21.40
لم تحسن	22	24.70
المجموع	89	100

العلاقة بين كمية المنتجات والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أوضحت الزيادة في إنتاجية مختلف المنتجات من اجل المنافسة في ظل السوق أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسة الاقتصادية سواء كانت عمومية أو خاصة، وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما تؤكدته بيانات الجدول الموضح أعلاه، إذ يرى 24.70% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن أبدا من مستوى الإنتاجية، في حين يرى نسبة 21.40% منهم أنها حسنت قليلا، بينما نسبة 53.90% من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من مستوى الإنتاجية في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

جدول رقم (50): يوضح مظاهر تحسين الإنتاجية التي أتاحتها تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور: *

المجموع		لا		نعم		مظاهر تحسن الإنتاجية
%	ت	%	ت	%	ت	
100	67	44.78	40	55.22	37	زيادة الدقة في الأداء
100	67	41.80	38	58.20	39	السرعة في الأداء
100	67	29.86	20	70.14	47	الرفع من كفاءة العمل
100	67	64.18	43	35.82	24	سهولة الوصول إلى الزبون

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

من خلال تحليل البيانات في الجدول أعلاه يتضح لنا ان نسبة 70.14% من المبحوثين الذين يعتقدون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من مستوى الإنتاجية من خلال الرفع من كفاءة العمل الإداري الحديث الذي يعتمد كلياً على مختلف الشبكات الاتصالية وأجهزة الحواسيب، أما نسبة 58.20% منهم يرون أنها حسنت من الإنتاجية من خلا السرعة في الأداء، بينما نسبة 55.22% منهم يرون التحسن في الإنتاجية من خلال زيادة الدقة في الأداء، في حين نسبة 35.82% من المبحوثين الذين يرون ان التكنولوجيا الحديثة حسنت من الإنتاجية من خلال سهولة الوصول إلى الزبون، ففي الوقت الراهن تستخدم التسويق الالكتروني والتوظيف الالكتروني الذي تعمل به المؤسسة منذ سنوات، وكذا الإشهار لمختلف المنتجات عن طريق مواقع التواصل

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

الاجتماعي الفيسبوك، وكذا شبكة الانترنت واستقطاب اكبر عدد من الزبائن لمختلف منتجات المؤسسة.

جدول رقم (51): يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمحيط العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

أراء المبحوثين	ت	%
كثيرا	39	43.80
قليلا	34	38.20
لم تحسن	16	18.00
المجموع	89	100

بطبيعة الحال ان دخول التكنولوجيا إلى حياتنا يغر الكثير من الأنماط فيها، كذلك هو الحال بالنسبة ل دخول تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة إلى العمل المؤسساتاتي غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد في ظل تكنولوجياات حديثة، وعن آراء المبحوثين في مدى المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة لمحيط العمل، حيث يظهر جليا في بيانات الجدول أعلاه ان نسبة 43.80% من المبحوثين يرون ان التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حسنت كثيرا من محيط العمل في المؤسسة، في حين ترى نسبة 38.20% منهم أنها حسنت قليلا من محيط العمل، بينما نسبة 18.00% منهم يرون أنها لم تحسن أبدا من محيط العمل ن وتفسر النسب بالعالية لصالح كثيرا وقليل لان اغلبهم يتماشون مع التطورات الحاصلة ويتقبلون مختلف الابتكارات ويستخدمونها في مختلف أساليب العمل أو بالأحرى يتماشون مع التغيير الايجابي.

وقد نفسر هذه النسبة الأخيرة بعدم استخدام أو عدم تقبل التغيير الذي تعززه النظرة السلبية للمبتكرات، والتي تهدد بوجود الفرد وتكرس صعوبة تغيير عادات واتجاهات و سلوكات الفرد.1

جدول رقم (52): يوضح مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب - في مؤسسة كوندور الكترونيكس:*

المجموع		لا		نعم		مظاهر
%	ت	%	ت	%	ت	
100	73	68.50	50	31.50	23	تحسين محيط العمل
100	73	24.66	18	75.34	55	رفع الروح المعنوية
100	73	71.24	52	28.76	21	توفير بيئة أفضل
100	73	58.90	43	41.10	30	المحافظة على صحة العاملين
100	73	58.90	43	41.10	30	تيسير أساليب العمل

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

تشير الأدبيات أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل بحيث ساهمت في رفع الروح المعنوية للموظفين، وذلك نتيجة لكثير من الضغوط التي يتعرضون لها بسبب ما يفرضه عليهم العمل اليومي في جوانبه المتكررة والروتينية، وانعدام الكثير من الحوافز لهم في الأداء مثل تلك الأعمال وما يتطلبه من جهد، الأمر الذي يجعلهم يصابون بكثير من الملل، إضافة إلى توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة لبيئة أفضل لممارسة العمل.²

1 حورية بولعودات، مرجع سابق، ص 173.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

2 حورية بولعودات، مرجع سابق، ص 173.

ومنه فان البيانات في الجدول أعلاه أن نسبة 75.34% من المبحوثين الموافقين على أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل، كان ذلك من خلال توفير بيئة أفضل مقارنة ببيئة العمل السابقة التي كانت تتميز بالكثير من الملل والروتين والتعب، وتكلف جهد اكبر مما هي عليه الآن، في حين ان نسبة 41.10% منهم أنها حسنت من محيط العمل من خلال تيسير أساليب العمل وتسهيلها، بينما نسبة 31.50% منهم يرون ذلك في أنها رفعت الروح المعنوية للعمال من خلال اختزال الوقت والتكرار في العمل والروتين اليومي للأعمال اليدوية، و نسبة 28.76% منهم يرون أنها حسنت من محيط العمل من خلال المحافظة على صحة العاملين. بحيث ساهمت في المحافظة على صحة العاملين، حيث ان التكنولوجيا الحديثة اليوم اختزلت الكثير من الجهد الكبير والوقت الطويل حيث ان الحاسوب ومختلف الشبكات والمواقع الاتصالية خففت معانات العاملين في المجال الادراي.

جدول رقم (53): يوضح من آراء المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترونيكس حول ما إذا كانت لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة سلبيات.

أراء المبحوثين	ت	%
بدرجة كبيرة	24	27.00
بدرجة متوسطة	26	29.20
بدرجة ضعيفة	39	43.80
المجموع	89	100

لعل ابرز نقطة يمك الإشارة إليها انه رغم ما تملكه وتحمله التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال من ايجابيات كثيرة والتي تم ذكرها في الجانب النظري، إلا أنها لا تخلو من السلبيات، ومن ملاحظة الجدول السابق في الأعلى نجد ان نسبة 43.80% من المبحوثين في مؤسسة كوندور الكترونيكس يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة لا تحتوي على سلبيات، وهي النسبة الأعلى بين النسب، في حين نجد ان نسبة 29.20% منهم يرون ان التكنولوجيا بها سلبيات بدرجة متوسطة واحتلت المرتبة الثانية بين النسب، في حين ان نسبة 27.00% من المبحوثين يرون ان سلبيات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال كثيرة، ويجع تباين النسب كون التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لها الكثير من المزايا والايجابيات إلا أنها لا تخلوا من السلبيات.

جدول رقم (54): يوضح نوع السلبيات - في حالة الإيجاب - : *

المجموع		لا		نعم		السلبيات
%	ت	%	ت	%	ت	
100	89	76.40	68	23.59	21	تقليص الوظائف
100	89	77.52	69	22.47	20	تهديد حماية المعلومات
100	89	86.51	77	13.48	12	مخاطر التلوث بفيروسات
100	89	89.88	80	10.11	9	المخاطر الصحية للعاملين
100	89	66.29	59	33.70	30	تقليص العلاقات الشخصية
100	89	82.02	73	17.97	16	صعوبة التعامل مع التكنولوجيا

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

يبين الجدول الموضح أعلاه ان نسبة 33.70% من المعنيين بالاستجواب يرون أن لاستخدام تكنولوجيا الاعلام الاتصال الحديثة تقلص العلاقات الشخصية بين العمال في المؤسسة من خلال ان التكنولوجيا الحديثة تحصر معاملاتهم مع أجهزة وشبكات صماء، في حين نسبة 23.59% منهم يرون ان التكنولوجيا الحديثة قلصت من الوظائف وخاصة في وقتنا الراهن حيث ان التكنولوجيا قلصت العديد من الوظائف حيث يمكن القول انه ما كان يعملهم مجموعة من الأفراد بدون حواسيب وشبكات أصبح يعملهم فراد أو عاملا واحدا مزودا بالتكنولوجيا الحديثة، ونسبة 22.47% منهم يرون ان التكنولوجيا الحديثة تهدد حماية المعلومات في مختلف الأنظمة والشبكات والأجهزة، خصوصا من خلال اختراق هذه الشبكات والأجهزة من طريق الاختراق، ولهذا تسعى المؤسسات بشتى أنواعها لضمان الحماية عن طريق تأمين شيفرة لكل مستخدم أو بالأحرى لكل عامل لديها، بينما نسبة

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

17.97% من المعنيين بالاستجواب يرون ان هناك صعوبة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة ومختلف شبكاتها ووسائطها المتطورة وخاصة وأنهم يلاقون صعوبات تقنية ولغوية في التعامل معها، في حين نسبة 13.48% منهم يرون ان التكنولوجيا الحديثة معرضة لمخاطر التلوث بفيروسات والتي من شأنها إتلاف البرامج والملفات التي تخص المؤسسة، وذلك رغم برامج التحصين وحماية الشبكات التي يقوم بها القائمين على هذا المجال في المؤسسة، بينما نسبة 10.11% منهم والذين يرون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال خطر على صحة العاملين، وهي النسبة الأضعف بين النسب، وهذا تؤكد العديد من الدراسات على غرار دراسة أجريت من قبل " داليفيا وتينغ " "Daliva- tung" حيث أجريا مسح 87 مؤسسة في سنغافورة، وقد أظهرت النتائج أن أكثر من مخاطر صحية من حيث الجهد في العين، والذي يسببه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهناك آلام في الظهر خصوصا بالنسبة لهؤلاء الذين لسنوات طويلة، ودراسة حورية بولعويدات التي أجريت على 43 عامل في مؤسسة سونلغاز بقسنطينة والتي توصلت لنفس النتائج فيما يخص المخاطر الصحية للعاملين من خلال الجهد في العين و آلام الظهر والتي تترتب عن سلبيات استخدام التكنولوجيا الحديثة.¹

وبعد معرفة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء مؤسسة كوندور الكترونيكس، من خلال النسب المؤوية، سنتطرق إلى الفرضيات التي تتطوي تحت هذا المحور، والتي سنقوم بتحليلها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS، والتي كانت على النحو الآتي:

1 حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 176.

الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغيير في شكل العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (43)، والجدول رقم (44) صممت الجدول الآتي:

جدول رقم (55) يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغيير في شكل العمل بمؤسسة كوندور: *

معامل الارتباط P.R	مستوى الدلالة	كا	د.ح	تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة						أنماط التغيير في شكل العمل
				المجموع		لا		نعم		
				%	ت	%	ت	%	ت	
0,695	0,000 ***	43,024 **	1	100	89	40.44	36	59.55	53	التجهيزات
0,257	0,015 ***	5,882 **	1	100	89	76.40	68	23.59	21	معارف الأفراد
0,253	0,017 ***	5,722 **	1	100	89	70.78	63	29.21	26	أساليب العمل
0,916	0.000 ***	74,813 **	1	100	89	28.08	25	71.91	64	التواصل

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

** قيم كا(2) الجدولية عند درجة حرية (1) ومستوى دلالة 0.05 = (7.815)، عند مستوى دلالة 0.01 = (11.345)، وعند مستوى دلالة 0.001 = (16.266).
*** دال إحصائيا.

يدل الجدول السابق رقم (55) والذي يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ونمط التغيير في شكل العمل بمؤسسة كوندور على ان أعلى نسبة وقد كانت للمبحوثين الذين يعتقدون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أحدثت تغيير في شكل العمل بالمؤسسة من خلال مقترح التواصل الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة 71.91% للذين أجابوا على هذا المقترح بـ نعم، في حين ان نسبة 28.08% منهم أجابوا على هذا المقترح بـ لا، بينما كانت قيمة كا (2) المحسوبة (74,813) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمه الجدولة، ومستوى دلالتها دال إحصائياً، ومنه يمكن القول انه توجد فروق لصال المقترح نعم بأعلى نسبة وتكرار، في حين يمكن القول انه توجد علاقة بين آراء المبحوثين حول استخدام التكنولوجيا الحديثة ونمط التغيير الذي حدث في شكل العمل وقد بلغت شدة العلاقة (0,916) أي 91.60% وهي علاقة قوية أو بالأحرى مرتفعة جداً.

كما نلاحظ ان نسبة 59.55% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أحدثت تغييراً في شكل العمل من خلال مقترح التجهيزات اجابو بـ نعم وقد احتل هذا المقترح المرتبة الثانية مقارنة بباقي المقترحات، مقابل نسبة 40.44% منهم أجابوا بـ لا، وقد بلغت قيمة كا (2) الجدولية (43,024) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0,000) وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين آراء المبحوثين حول إدخال التكنولوجيا الحديثة والتغيير في شكل العمل بالمؤسسة، وقد بلغت شدة العلاقة (0,695) أي 69.50% وهي علاقة قوية أو بالأحرى مرتفعة.

في حين ان نسبة 29.21% المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أحدثت تغييراً في شكل العمل من خلال أساليب العمل والذين أجابوا بـ نعم على هذا المقترح، وقد احتل المرتبة الثالثة مقارنة بباقي المقترحات، مقارنة بنسبة 70.78% منهم الذين أجابوا بـ لا، وقد كانت قيمة كا (2) المحسوبة (5,722) عند درجة حرية (1) ومستوى

دلالتها هو (0,017)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتغيير في نمط العمل من خلال مقترح أساليب العمل وقد بلغت شدة العلاقة (0,253) أي 25.30 %، وهي علاقة ضعيفة.

بينما نسبة 23.59 % من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أحدثت تغييرا في شكل العمل بمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح معارف الأفراد أجابوا ب نعم وقد احتل هذا المقترح المرتبة الرابعة والأخيرة بالنسبة لباقي المقترحات، مقابل نسبة 76.40% منهم أجابوا ب لا، في حين كانت قيمة كا(2) المحسوبة (5,882) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0,015)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتغيير في نمط العمل من خلال مقترح أساليب العمل وقد بلغت شدة العلاقة (0,257) أي 25.70 %، وهي علاقة ضعيفة.

والملاحظ ان كل المقترحات الخاصة بالتغيير في شكل العمل داخل المؤسسة كلها لها علاقة ذات دلالة احصائية مع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حيث ان قيم كاي التربيع (كا2) المحسوبة فيهم كانت اكبر من قيمها الجدولية، كما ان مستوى الدلالة الخاص بكامل المقترحات وعلاقتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة دال إحصائيا عند 0.05.

وقد بلغ متوسط النسب 46.06 % الخاص بالاستخدام التكنولوجي من خلال المقترحات الخاصة بالتغيير في شكل العمل داخل لمؤسسة كوندور وهي نسبة متوسطة على العموم.

وقد كان متوسط شدة العلاقة معامل الارتباط لجميع مؤشرات التغيير في شكل العمل داخل المؤسسة وعلاقته باستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور 0.530 - (53.00%)، وهي علاقة متوسطة، حيث يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال والتغيير في شكل ونمط العمل بمؤسسة كوندور الكترونيكس، وهي علاقة متوسطة، وتعتبر هذه العلاقة ايجابية (لها تأثير ايجابي) حيث كلما زاد استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة كلما تغير أنماط وأشكال العمل بالمؤسسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت.

الفصل الرابع:

تحليل البيانات على ضوء الفرضيات

الفرضية السابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و تحسن الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور عند مستوى دلالة 0.05. استنادا إلى معطيات الجدول رقم (45)، والجدول رقم (46) صمنا الجدول الآتي:

جدول رقم(56) يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور:*

معامل الارتباط P.R	مستوى الدلالة	كا 2	د.ح	تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة						مظاهر تحسن الاتصال الداخلي
				المجموع		لا		نعم		
				%	ت	%	ت	%	ت	
0,497	0,000 ***	18,599 **	1	100	75	29.33	22	70.66	53	سرعة تداول و وصول المعلومات
0,371	0,001 ***	10,374 **	1	100	75	42.66	32	57.33	43	تسهيل سيرورة العمل
0,308	0,008 ***	7,126 **	1	100	75	52.00	39	48.00	36	القضاء على التشويش الذي يصيب المعلومة
0,333	0,004 ***	8,363 **	1	100	75	48.00	36	52.00	39	تسهيل التفاعل
0,550	0,000 ***	22,755 **	1	100	75	25.33	19	74.66	56	سهولة الاتصال بين الموظفين
0,514	0,000 ***	19,852 **	1	100	75	28.00	21	72.00	54	القضاء على عوائق الاتصال

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

** قيم كا(2) الجدولية عند درجة حرية(1) ومستوى دلالة 0.05 = (7.815)، عند مستوى دلالة 0.01 = (11.345)، وعند مستوى دلالة 0.001 = (16.266).

*** دال إحصائيا.

يدل الجدول السابق رقم (56) والذي يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي للمؤسسة على ان اعلي نسبة وقد كانت للمبحوثين الذين يعتقدون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي للمؤسسة من خلال مقترح سهولة الاتصال بين الموظفين الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة 74.66% للذين أجابوا على هذا المقترح ب نعم، في حين ان نسبة 25.33% منهم أجابوا على هذا المقترح ب لا.

في حين المبحوثين الذين يعتقدون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي من خلال مقترح القضاء على عوائق الاتصال بلغت نسبتهم 72.00% الذين اجابو ب نعم، وهي نسبة مرتفعة كون التكنولوجيا الحديثة قضت على بعض العوائق من بينها التشويه الذي قد يصيب المعلومة وكذا سرعة وسهولة وصول المعلومة، اختزال الوقت والجهد، مقابل نسبة 28.00% منهم أجابوا ب لا، وهو ما يوضح جليا ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال القضاء على مختلف عوائق الاتصال التي كانت تحدث سابقا في الاتصال التقليدي.

بينما نسبة 70.66% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي من خلال سرعة تداول ووصول المعلومة اجابو ب نعم، وذلك كون التكنولوجيا الحديثة سرعت أنماط الاتصال واختزلت الوقت والجهد والمسافات، مقال نسبة 29.33% منهم اجابو ب لا كونهم يعتقدون عكس ذلك.

ونسبة 57.33% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي من خلال تسهيل سيرورة العمل داخل المؤسسة اجابو على المقترح ب نعم، كون ان التكنولوجيا زادت من تسهيل سيرورة العمل داخل المؤسسة والترابط والتفاعل بين مختلف الأجهزة الإدارية، مقابل نسبة 42.66% منهم اجابو ب لا.

بينما نسبة 52.00% من المبحوثين اجابو على المقترح تسهيل التفاعل بين العمال داخل المؤسسة ب نعم، كونهم يرون ان التكنولوجيا الحديثة تسهل التفاعل بين العمال من خلال زيادة التواصل وربط العلاقات، مقابل نسبة 48.00% منهم يرون عكس ذلك وهم الذين اجابوا على هذا المقترح بالسلب أو بالأحرى ب لا.

ونلاحظ أيضا ان نسبة 48.00% من المبحوثين الذين يعتقدون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور من خلال القضاء على التشويه الذي قد يصيب المعلومة اجابو على المقترح نعم، مقابل نسبة 52.00% منهم اجابوا على المقترح ب لا، وهنا نسبة المبحوثين الذين اجابوا ب لا كانت اكبر من نظرائهم الذين اجابوا بنعم، كونهم يرون ان التكنولوجيا الإعلامية الحديثة لم تقضي على مختلف التشويه الذي قد يصيب المعلومة من فيروسات وإتلاف الملفات والبرامج.

كما نلاحظ من خلال الجدول السابق والذي يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور الكترولنيكس من خلال سرعة تداول ووصول المعلومة يظهر لنا ان قيمة كاي التربيع (كا2) المحسوبة كانت (18,599) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها (0.000) وهي اكبر من قيمتها الجدولية و يمكن ان نقول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وسرعة تداول ووصول المعلومة داخل مؤسسة كوندور، وقد بلغت شدة العلاقة بين المتغيرين (0.497) أي 49.70% وتعتبر العلاقة قوية.

كما ان قيمة كاي التربيع (كا2) المحسوبة كانت (10,374) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها (0,001)، وهي اكبر من قيمتها الجدولية، ومنه نقول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي من خلال تسهيل سيرورة العمل في مؤسسة كوندور الكترولنيكس، وقد بلغت شدة العلاقة بين المتغيرين (0.337) أي 37.10% وتعتبر علاقة قوية.

كما يظهر جليا في الجدول أعلاه ان قيمة (كا) (2) المحسوبة قد بلغت (8,372) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها (0.038)، وهي اكبر من قيمها الجدولية ومنه نقول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و القضاء على التشويش الذي قد يصيب المعلومة في مؤسسة كوندور الكترونيكس، وقد بلغت شدة العلاقة بين المتغيرين 49.70% وتعتبر علاقة قوية.

ونلاحظ ان قيمة كا (2) المحسوبة قد بلغت قيمتها (44,256) عند درجة حرية (3) ومستوى دلالتها (0.000) وهي اكبر من قيمها الجدولية وهنا نقول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتسهيل التفاعل في مؤسسة كوندور، وقد بلغت شدة العلاقة بين المتغيرين 49.70% وتعتبر علاقة قوية.

وقد كانت قيمة كا (2) (13,123) عند درجة حرية (3) ومستوى دلالتها (0,004) وهي اكبر من قيمها الجدولية ونستنتج انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و سهولة الاتصال بين الموظفين في مؤسسة كوندور الكترونيكس، وقد بلغت شدة العلاقة بين المتغيرين 49.70% وتعتبر علاقة قوية.

ويكشف الجدول أعلاه ان قيمة كا (2) المحسوبة قد بلغت (31,428) عند درجة حرية (3) ومستوى دلالتها (0.000) وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن ان نقول انه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و القضاء على عوائق الاتصال داخل مؤسسة كوندور الكترونيكس، وقد بلغت شدة العلاقة بين المتغيرين 49.70% وتعتبر علاقة قوية.

والملاحظ ان مؤشرات أو المقترحات الخاصة بالاتصال الداخلي الستة كلها لها علاقة ذات دلالة احصائية مع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حيث ان قيم كاي التربيع (كا) المحسوبة فيهم كانت اكبر من قيمها الجدولية، كما ان مستوى الدلالة الخاص بكامل المقترحات وعلاقتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة دال إحصائيا عند 0.05.

وقد بلغ متوسط النسب 62.44 % الخاص بالاستخدام التكنولوجيا من خلال المقترحات الخاصة بالاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور وهي نسبة متوسطة على العموم، وقد كان متوسط شدة العلاقة معامل الارتباط لجميع مؤشرات الاتصال الداخلي للمؤسسة وعلاقته باستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور $0.4288 - (42.88\%)$ ، وهي علاقة مرتفعة، حيث يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسن الاتصال الداخلي، وهي علاقة مرتفعة، وتعتبر هذه العلة ايجابية، حيث كلما زاد استخدام التكنولوجيا الحديثة كلما زاد الاتصال الداخلي للمؤسسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت.

الفرضية الثامنة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و تحسين الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (47)، والجدول رقم (48) صممت الجدول الآتي:
جدول رقم (57) يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور:*

معامل الارتباط P.R	مستوى الدلالة	كا	د.ح	تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة						مظاهر تحسن الاتصال الخارجي
				المجموع		لا		نعم		
				%	ت	%	ت	%	ت	
0,827	0,000 ***	50,030 **	1	100	73	27.39	20	72.60	53	التعريف بالمؤسسة لدى متعاملها
0,663	0,001 ***	32,164 **	1	100	73	36.98	27	63.01	46	تحسين صورة المؤسسة
0,749	0,000 ***	41,041 **	1	100	73	31.50	23	68.49	50	ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي والتواصل معه
0,312	0.008 ***	7,124 **	1	100	73	72.60	53	27.39	20	تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

** قيم كا (2) الجدولية عند درجة حرية (1) ومستوى دلالة 0.05 = (7.815)، عند مستوى دلالة 0.01 = (11.345)، وعند مستوى دلالة 0.001 = (16.266).

*** دال إحصائيا.

يبين الجدول السابق رقم (57) ان نسبة 72.60% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الخارجي من خلال مقترح التعريف بالمؤسسة لدى متعاملها بصورة اكبر والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الأولى مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 27.39% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (50,030) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال المقترح التعريف بالمؤسسة، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,827) أي 82.70 %، وهي علاقة قوية جدا، أو بالأحرى لها اثر ايجابي كبير.

كما نلاحظ ان نسبة 68.49% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الخارجي من خلال مقترح ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي والتواصل معه والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الثانية مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 31.50% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (41,041) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي والتواصل معه ، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,749) أي 74.90 %، وهي علاقة قوية جدا، أو بالأحرى لها اثر ايجابي كبير.

في حين ان نسبة 63.01 % من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الخارجي من خلال مقترح تحسين صورة المؤسسة والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الثالثة مقارنة بباقي النسب الأخرى،

مقابل نسبة 36.98 % منهم الذين أجابوا ب لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (32,164) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.001)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح تحسين صورة المؤسسة، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,663) أي 66.30 %، وهي علاقة قوية أو مرتفعة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي كبير.

بينما نسبة 27.39 % من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الخارجي من خلال مقترح تحسين صورة المؤسسة والذين أجابوا ب نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الأخيرة مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 72.60 % منهم الذين أجابوا ب لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (7,124) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.008)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين الاتصال الخارجي لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى ويرجع الباحث ذلك كون انه هناك بعض الإدارات فقط مقتصر نشاطها على الاتصالات الخارجية للمؤسسة فقط مقارنة بباقي الإدارات الأخرى، وقد بلغت شدة علاقة (0,312) أي 31.20 %، وهي علاقة ضعيفة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي ضعيف.

والملاحظ ان مؤشرات أو المقترحات الخاصة بالاتصال الخارجي كلها لها علاقة ذات دلالة احصائية مع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس، حيث ان قيم كاي التربيع (كا2) المحسوبة فيهم كانت اكبر من قيمها الجدولية، كما ان مستوى الدلالة الخاص بكامل المقترحات وعلاقتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة دال إحصائيا عند 0.05.

وقد بلغ متوسط النسب 57.87 % الخاص بالاستخدام التكنولوجي من خلال المقترحات الخاصة بالاتصال الداخلي لمؤسسة كوندور وهي نسبة متوسطة، وقد كان متوسط شدة العلاقة معامل الارتباط لجميع مؤشرات الاتصال الداخلي للمؤسسة وعلاقته باستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور $0.637 - (63.70\%)$ ، وهي علاقة متوسطة على العموم، حيث يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسن الاتصال الداخلي، وهي علاقة مرتفعة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت، حيث توجد علاقة قوية ومرتفعة ولها اثر ايجابي، كلما زاد استخدام التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة كوندور كلما زاد الاتصال الخارجي لها.

الفرضية التاسعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (49)، والجدول رقم (50) صممت الجدول الآتي:

جدول رقم (58) يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور: *

معامل الارتباط P.R	مستوى الدلالة	كا 2	د.ح	تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة						مظاهر تحسن إنتاجية العمل
				المجموع		لا		نعم		
				%	ت	%	ت	%	ت	
0,698	0,002 ***	32,709 **	1	100	67	44.77	30	55.22	37	زيادة الدقة في الأداء
0,742	0,001 ***	36,939 **	1	100	67	41.79	28	58.20	39	السرعة في الأداء
0,964	0,000 ***	62,323 **	1	100	67	29.85	20	70.14	47	الرفع من كفاءة العمل
0,470	0.000 ***	14,802 **	1	100	67	64.17	43	35.82	24	سهولة الوصول إلى الزبون

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

** قيم كا (2) الجدولية عند درجة حرية (1) ومستوى دلالة 0.05 = (7.815)، عند مستوى دلالة 0.01 = (11.345)، وعند مستوى دلالة 0.001 = (14.796).
*** دال إحصائيا.

تشير معطيات الجدول السابق رقم (58) ان نسبة 70.14% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل من خلال مقترح التعريف الرفع من كفاءة العمل والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الأولى مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 29.85% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (62,323) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين إنتاجية العمل لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال الرفع من كفاءة العمل بالمؤسسة، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,964) أي 96.40%، وهي علاقة قوية جدا، أو بالأحرى لها اثر ايجابي كبير.

كما نلاحظ ان نسبة 58.20% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت إنتاجية العمل بالمؤسسة من خلال مقترح السرعة في الأداء والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الثانية مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 41.79% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (36,939) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.001)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين إنتاجية العمل لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح السرعة في الأداء، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,742) أي 74.20%، وهي علاقة قوية جدا، أو بالأحرى لها اثر ايجابي كبير.

في حين ان نسبة 55.22% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل من خلال مقترح زيادة الدقة في الأداء، والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الثالثة مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 44.77% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة

(32,709) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.002)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين إنتاجية العمل لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح زيادة الدقة في الأداء ، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,698) أي 69.80 %، وهي علاقة قوية أو مرتفعة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي كبير.

بينما نسبة 35.82% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت إنتاجية العمل بمؤسسة كوندور من خلال مقترح سهولة الوصول إلى الزبون والذين أجابوا ب نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الأخيرة مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 64.17% منهم الذين أجابوا ب لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (14,802) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة تحسين إنتاجية العمل لمؤسسة كوندور الكترونيكس من خلال مقترح سهولة الوصول إلى الزبون، وهي النسبة الضعيفة والتي احتلت المرتبة الأخيرة مقارنة بباقي المقترحات، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,470) أي 47.00 %، وهي علاقة متوسطة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي متوسط.

والملاحظ ان المقترحات الخاصة بتحسين إنتاجية العمل كلها لها علاقة ذات دلالة احصائية مع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس، حيث ان قيم كاي التربيع (كا2) المحسوبة فيهم كانت اكبر من قيمها الجدولية، كما ان مستوى الدلالة الخاص بكامل المقترحات وعلاقتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة دال احصائيا عند 0.05.

وقد بلغ متوسط النسب 54.84% الخاص باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال المقترحات الخاصة بتحسين إنتاجية العمل لمؤسسة كوندور وهي نسبة متوسطة على

العموم، وقد كان متوسط شدة العلاقة معامل الارتباط لجميع مؤشرات تحسين إنتاجية العمل للمؤسسة وعلاقته باستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور $0.718 - (71.80\%)$ ، وهي علاقة مرتفعة أو بالأحرى قوية، حيث يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين تحسين إنتاجية العمل بمؤسسة كوندور الكترولنيكس، وهي علاقة مرتفعة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت، حيث توجد علاقة بين المتغيرين وتأثير ايجابي بمعنى كلما زاد استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترولنيكس كلما تحسين إنتاجية العمل.

الفرضية العاشرة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور الكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (51)، والجدول رقم (52) صممت الجدول الآتي:

جدول رقم (59) يبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور: *

معامل الارتباط P.R	مستوى الدلالة	كا	د.ح	تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة						مظاهر تحسن محيط العمل
				المجموع		لا		نعم		
				%	ت	%	ت	%	ت	
0,633	0,000 ***	29,274 **	1	100	73	68.49	50	31.50	23	رفع الروح المعنوية
0,612	0,000 ***	27,404 **	1	100	73	24.65	18	75.34	55	توفير بيئة أفضل
0,593	0,017 ***	25,701 **	1	100	73	71.23	52	28.76	21	المحافظة على صحة العاملين
0,779	0.000 ***	44,400 **	1	100	73	58.90	43	41.09	30	تسيير أساليب العمل

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

* يمكن ان يختار المبحوث أكثر من إجابة.

** قيم كا (2) الجدولية عند درجة حرية (1) ومستوى دلالة 0.05 = (7.815)، عند مستوى دلالة 0.01 = (11.345)، وعند مستوى دلالة 0.001 = (16.266).

*** دال إحصائيا.

تشير بيانات الجدول السابق رقم (59) ان نسبة 75.34% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل من خلال مقترح توفير بيئة أفضل للعمل بمؤسسة كوندور والذين أجابوا بـ نعم، وهي النسبة التي احتلت المرتبة الأولى مقارنة بباقي النسب الأخرى، مقابل نسبة 24.65% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (27,404) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حسنت محيط العمل من خلال مقترح توفير بيئة أفضل للعمل بمؤسسة كوندور ، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,612) أي 61.20%، وهي علاقة متوسطة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي متوسط.

في حين ان نسبة 41.09% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل من خلال مقترح تسيير أساليب العمل بمؤسسة كوندور والذين أجابوا بـ نعم، وهذه النسبة احتلت المرتبة الثانية مقارنة بالنسب الأخرى، مقابل نسبة 58.90% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (44,400) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حسنت محيط العمل من خلال مقترح تسيير أساليب العمل بمؤسسة كوندور، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,779) أي 77.90%، وهي علاقة قوية، أو بالأحرى لها اثر ايجابي قوي ومرتفع.

بينما نسبة 31.50% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل من خلال مقترح رفع الروح المعنوية بمؤسسة كوندور والذين أجابوا بـ نعم، وهذه النسبة احتلت المرتبة الثالثة مقارنة بالنسب الأخرى، مقابل نسبة 68.49% منهم الذين أجابوا بـ لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (29,274) عند

درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حسنت محيط العمل من خلال مقترح رفع الروح المعنوية بمؤسسة كوندور، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,612) أي 61.20%، وهي علاقة متوسطة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي متوسط.

ونسبة 28.76% من المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل من خلال مقترح المحافظة على صحة العاملين بمؤسسة كوندور والذين أجابوا ب نعم، وهذه النسبة احتلت المرتبة الأخيرة مقارنة بالنسب الأخرى، مقابل نسبة 71.23% منهم الذين أجابوا ب لا في هذا المقترح، وقد بلغت قيمة كا(2) المحسوبة (29,274) عند درجة حرية (1) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومنه يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين محيط العمل من خلال مقترح المحافظة على صحة العاملين بمؤسسة كوندور، وقد بلغت شدة علاقة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,593) أي 59.30%، وهي علاقة متوسطة، أو بالأحرى لها اثر ايجابي متوسط.

والملاحظ ان مؤشرات أو المقترحات الخاصة بتحسين محيط العمل كلها لها علاقة ذات دلالة احصائية مع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور، حيث ان قيم كاي التربيع (كا2) المحسوبة فيهم كانت اكبر من قيمها الجدولية، كما ان مستوى الدلالة الخاص بكامل المقترحات وعلاقتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة دال احصائيا عند 0.05.

وقد بلغ متوسط النسب 44.17% الاستخدام التكنولوجيا من خلال المقترحات الخاصة بتحسين محيط العمل بمؤسسة كوندور وهي نسبة متوسطة على العموم، وقد كان متوسط شدة العلاقة معامل الارتباط لجميع مؤشرات محيط العمل للمؤسسة وعلاقته باستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور 0.654 - (65.40%)، وهي علاقة

مرتفعة، حيث يمكن القول انه توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسن محيط العمل لمؤسسة كوندور، وهي علاقة مرتفعة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي افترضها الباحث قد تحققت، حيث ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة لها اثر ايجابي على تحسن محيط العمل بمؤسسة كوندور.

ثانيا/ النتائج العامة للدراسة على ضوء الفرضيات:

لقد توصلت الدراسة الميدانية التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة الجزائرية وبالضبط في مؤسسة كوندور الكترونيكس، على مجموعة نتائج، ساهمت في الإجابة عن التساؤلات المطروحة من طرف الباحث، وكذا عن الفرضيات التي اقترحها في بداية دراسته في الجانب المنهجي للدراسة، ويمكن حصر النتائج المتحصل عليها على ضوء الفرضيات كالآتي:

الفرضية الأولى: هناك تباين في استخدام تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال الحديثة الآتية: (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الإسترات، البريد الالكتروني، موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك) في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (37) الذي يبين ترتيب استخدام كل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور:

تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة	الاستخدام %	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-
شبكة الانترنت	83.10	16.90
شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك	75.40	24.60
البريد الالكتروني	71.90	28.10
شبكة الإسترات	67.40	32.60
شبكة الانترنت	67.40	32.60
متوسط النسب	77.55	22.45

ومنه يمكن تفسير نتائج الجدول السابق كالآتي:

خلصت الدراسة فيما يخص هذه الفرضية إلى ان متوسط نسبة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس قد بلغ 77.55% وهذا الاستخدام للتكنولوجيا هو مرتفع مقارنة بعدم الاستخدام للتكنولوجيا الذي بلغ متوسط نسبته 22.45%، ومنه يمكن القول ان الفرضية الأولى تحققت

كما كشفت الدراسة الميدانية ان جميع عمال مؤسسة كوندور يستخدمون التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في المؤسسة ولكن بنسب متفاوتة، حيث احتل جهاز الحاسوب **computer** المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام بنسبة (100%) نظرا لان كل المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل وهنا يمكن القول ان المؤسسة تعول على تكنولوجيا الحاسوب في مختلف تنظيمها الإداري، في حين احتلت شبكة التواصل الاجتماعي **الانترنت** المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام بنسبة (83.10%) نظرا لشيوع استخدامها وتوظيفها من طرف المؤسسة لما له من مزايا في التعريف والإشهار للمؤسسة وكذا الوصول للزبون وتكوين فضاء جماعي يجمع العمال وتسهيل عملية الاتصال وقلة التكلفة والجهد والتفاعلية واختزال الأزمنة والأمكنة، مقابل نسبة 16.90% ممن لا يستخدمونها، في حين احتلت شبكة **الفيسبوك** **FACEBOOK** المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام في المؤسسة بنسبة 75.30% ،مقابل نسبة 24.70% من الذين لا يستخدمونه، بينما احتل البريد الإلكتروني **Adress Mail** المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام في المؤسسة بنسبة 71.90% ، مقابل نسبة 28.10% الذين لا يستخدمونه ، بينما تعود المرتبة الأخيرة لشبكتي **الانترنت** **Intranet** و**الاكسترانت** **Extranet** بنفس النسبة والتي بلغت 67.40% ، مقابل نسبة 34.60% من المبحوثين الذين لا يستخدمون الشبكتين في مؤسسة كوندور الكترونيكس، كما بلغ متوسط نسب الاستخدام لكل التكنولوجيا 77.55% وهو مرتفع.

ومنه يمكن القول ان الفرضية التي اقترحها الباحث تحققت كليا، حيث انه توصلت الدراسة إلى ان هناك تباين في استخدام تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال الحديثة الآتية: (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترنات، البريد الالكتروني، موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك) في مؤسسة كوندور الكترونيكس.

استنادا إلى نتائج الجدول رقم (40) و(41) و(42) و(43)، يمكن صياغة الجدول الآتي:

جدول رقم (60) خاص بالفرضية الثانية والثالثة والرابعة والخامسة، على التوالي:

رقم الفرضية	الفرضية	د.ح	كا	مستوى الدلالة
2	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05.	2	2.744	0.254
3	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05.	6	27,360	0,000 *
4	توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05	6	19,325	0.004 **
5	توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب عند مستوى دلالة 0.05.	8	23,477	0.003 **
*دال عند مستوى دلالة 0.01.				
**دال عند مستوى دلالة 0.05.				

وعليه يمكن تفسير النتائج كالآتي:

فيما يخص الفرضية الثانية، بلغت قيمة كا المحسوبة (2.744) عند درجة حرية (2) ومستوى دلالتها هو (0.254)، وهي اصغر من قيمها الجدولية، ومستوى دلالتها غير دال

إحصائياً عند 0.05، ومنه يمكن القول ان الفرضية الثانية لم تتحقق، حيث توصلت الدراسة إلى انه لا توجد فروق في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى إلى متغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05، حيث لا يؤثر جنس المبحوث في استخدامه للتكنولوجيا الحديثة بمؤسس كوندور سواء كان ذكراً أم أنثى.

أما فيما يخص الفرضية الثالثة بلغت قيمة كا2 المحسوبة (27,360) عند درجة حرية (6) ومستوى دلالتها هو (0.000)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومستوى دلالتها دال إحصائياً عند 0.05، ومنه يمكن القول ان الفرضية الثالثة قد تحققت، حيث توصلت الدراسة إلى انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05، حيث ان العمر يؤثر على استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس، وتوجد فروق لصالح الفئات العمرية الأكبر سناً، أي كلما كان سن المبحوث بمؤسسة كوندور الكترونيكس، كلما كان استخدامه للتكنولوجيا الحديثة اكبر مقارنة بالفئات العمرية الصغرى.

أما الفرضية الرابعة بلغت قيمة كا2 المحسوبة (19,325) عند درجة حرية (6) ومستوى دلالتها هو (0.004)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومستوى دلالتها دال إحصائياً عند 0.05، ومنه يمكن القول ان الفرضية الرابعة تحققت، حيث توصلت الدراسة إلى انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05، ومنه يمكن القول انه توجد فروق لصالح المستويات الدراسية الأعلى (دكتوراه، وماجستير)، أي كلما كان المبحوث يمتلك مؤهل دراسي أو تعليمي اعلي كلما كان استخدامه للتكنولوجيا الحديثة بمؤسسة كوندور أعلى، مقارنة بالمستويات الأخرى.

بينما الفرضية الخامسة بلغت قيمة كا2 المحسوبة (23,477) عند درجة حرية (8) ومستوى دلالتها (0.003)، وهي اكبر من قيمها الجدولية، ومستوى دلالتها دال إحصائياً

عند 0.05، ومنه يمكن القول ان الفرية الخامسة قد تحققت، حيث توصلت الدراسة إلى انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور تعزى لمتغير المنصب عند مستوى دلالة 0.05، ومنه يمكن القول انه توجد فروق لصالح المبحوثين الذين يشغلون مناصب المسؤولين والمسيرين ورؤساء المصالح مقارنة بالمناصب الأخرى بمؤسسة كوندور.

فرضيات تنطوي تحت محور اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على مستوى أداء مؤسسة كوندور:

استنادا إلى نتائج الجدول رقم (55) و(56) و(57) و(58) و(59)، صممت الجدول الآتي:

جدول رقم (61) خاص بالفرضية السادسة والسابعة والثامنة والتاسعة والعاشر، على التوالي:

رقم الفرضية	الفرضية	متوسط النسب %	معامل الارتباط PR	مستوى الدلالة
6	توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والتغيير في شكل العمل في مؤسسة كوندور الالكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05	46.06	0,849	0.000 *
7	توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسن الاتصال الداخلي في مؤسسة كوندور الالكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05	62.44	0,243	0.035 **
8	توجد علاقة ذات دلالة احصائية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة و تحسن الاتصال الخارجي في مؤسسة كوندور الالكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05	57.87	0,746	0.000 *
9	توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتحسين إنتاجية العمل في مؤسسة كوندور الالكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05	54.84	0,810	0.000 *
10	توجد علاقة ذات دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتحسين محيط العمل في مؤسسة كوندور الالكترونيكس عند مستوى دلالة 0.05	44.17	0,772	0.000 *
*دال عند مستوى دلالة 0.01.				
**دال عند مستوى دلالة 0.05.				

ويمكن تفسير نتائج الجدول السابق رقم (61) على النحو الآتي:

بلغ متوسط نسب جميع مؤشرات التغيير في شكل العمل وعلاقته باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور 46.06%، هي نسبة متوسطة، في حين بلغ معامل الارتباط بيرسون في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وعلاقتها بالتغيير في شكل العمل بمؤسسة كوندور (0,849)، ومستوى دلالاته (0.000)، وهو دال إحصائياً عند 0.01، وهي علاقة قوية ومرتفعة أي ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس له اثر ايجابي قوي ومرتفع على أنماط وأشكال تغير العمل بالمؤسسة محل الدراسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي اقترحا الباحث تحققت، حيث كلما استخدمت تكنولوجيا إعلامية حديثة كلما تغيرت أنماط وأشكال العمل بمؤسس كوندور الكترونيكس.

وقد كان متوسط نسب جميع مؤشرات الاتصال الداخلي وعلاقته باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور 62.44%، هي نسبة متوسطة، في حين بلغ معامل الارتباط بيرسون في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وعلاقتها بالاتصال الداخلي بمؤسسة كوندور (0,243)، ومستوى دلالاته (0.035)، وهو دال إحصائياً عند 0.05، وهي علاقة ضعيفة أي ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترونيكس له اثر ايجابي ضعيف على الاتصال الداخلي المؤسسة محل الدراسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي اقترحا الباحث تحققت، حيث كلما استخدمت تكنولوجيا إعلامية واتصالية حديثة كلما زاد الاتصال الداخلي بمؤسسة كوندور الكترونيكس.

في حين ان متوسط نسب جميع مؤشرات الاتصال الخارجي وعلاقته باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور 62.44%، هي نسبة متوسطة، في حين بلغ معامل الارتباط بيرسون في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الحديثة وعلاقتها بالاتصال الداخلي بمؤسسة كوندور (0,746)، ومستوى دلالاته (0.000)، وهو دال إحصائياً عند 0.01، وهي علاقة قوية ومرتفعة أي ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترولنيكس له اثر ايجابي قوي ومرتفع على الاتصال الخارجي للمؤسسة محل الدراسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي اقترحا الباحث تحققت، حيث كلما استخدمت تكنولوجيا إعلامية واتصالية حديثة كلما زاد الاتصال الخارجي بمؤسسة كوندور الكترولنيكس.

في حين ان متوسط نسب جميع مؤشرات تحسن إنتاجية العمل وعلاقته باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور 54.84 %، هي نسبة متوسطة، في حين بلغ معامل الارتباط بيرسون في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وعلاقتها بالاتصال الداخلي بمؤسسة كوندور (0,810)، ومستوى دلالاته (0.000)، وهو دال إحصائياً عند 0.01، وهي علاقة قوية ومرتفعة أي ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترولنيكس له اثر ايجابي قوي ومرتفع على إنتاجية العمل بالمؤسسة محل الدراسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية التي اقترحا الباحث تحققت، حيث كلما استخدمت تكنولوجيا إعلامية واتصالية حديثة كلما زاد إنتاجية العمل بمؤسسة كوندور الكترولنيكس.

في حين ان متوسط نسب جميع مؤشرات تحسن محيط العمل وعلاقته باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور 54.84 %، هي نسبة متوسطة، في حين بلغ معامل الارتباط بيرسون في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين محيط العمل بمؤسسة كوندور (0,772)، ومستوى دلالاته (0.000)، وهو دال إحصائياً عند 0.01، وهي علاقة قوية ومرتفعة أي ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بمؤسسة كوندور الكترولنيكس له اثر ايجابي قوي ومرتفع على تحسن محيط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، ومنه يمكن القول ان الفرضية

التي اقترحا الباحث تحققت، حيث كلما استخدمت تكنولوجيا إعلامية واتصالية حديثة كلما زاد تحسن محيط العمل بمؤسسة كوندور الكترونيكس.

وفي الأخير يمكن الإشارة إلى أن هذه النتائج متعلقة بمؤسسة كوندور الكترونيكس برج بوغريج - (CONDOR) - ولا يمكن تعميمها على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الأخرى سواء عمومية أو خاصة، لكن تعطي صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بمؤسساتنا الاقتصادية الخاصة وكذا الفروق في الاستخدام من ناحية البيانات الشخصية للعمال، وعلاقة واثر ذلك الاستخدام على مستوى أدائها وكذا الاتصال المؤسساتي بشقيه الداخلي و الخارجي وكذا مستوى إنتاجيتها ومختلف أعمالها ونشاطاتها المختلفة.



ثالثا/ التوصيات والمقترحات:

بناء على نتائج الدراسة التي قام بها لباحث حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة مع دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الكترونيكس يقدم الباحث التوصيات والمقترحات التالي:

1- التوصيات:

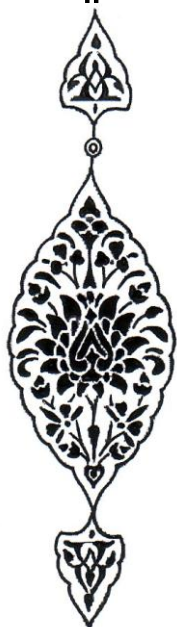
- توجيه الباحثين من اجل البحث والتأليف في هذا المجال الحساس والراهن، المسابير للتطورات نظرا لنقص المراجع والمعلومات عن هذا المجال خاصة في الجزائر.
- استخدام احدث التكنولوجيا الحديثة الراهنة في اغلب المؤسسات الجزائرية سواء عمومية أو خاصة وفي مختلف المجالات من اجل مسايرة التطورات الراهنة التي يشهدها العالم.
- القيام ببحوث في هذا المجال- مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة- وتأليف الكتب من طرف الأساتذة والباحثين ونشر المقالات العلمية في هذا المجال من اجل إثراء المكتبة الوطنية والإقليمية والمحلية بمثل هذه الدراسات لأننا نشهد نقص في المراجع في هذا المجال.
- تكوين الطلبة والباحثين والعمال والإداريين في مجال التكنولوجيا الحديثة من اجل التمكن من إتقانها واستعمالها أحسن استعمال مما يمكن بالرقى والتطور بالنسبة للمؤسسات الوطنية على العموم.

2- المقترحات:

- يقترح الباحث: دراسة حول اثر استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على بعض القنوات التلفزيونية الجزائرية سواء حكومية أو خاصة.
- يقترح الباحث دراسة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وأثرها على الجامعات الجزائرية.
- يقترح الباحث دراسة حول اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وأثرها على السلوك الثقافي للطلال بالجامعي.

- يقترح الباحث دراسة حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وأثرها على الاقتصاد الوطني.
- يقترح الباحث دراسة مقارنة من حيث استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الحكومية والمؤسسة الاقتصادية الخاصة.
- يقترح الباحث دراسة حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وأثرها على العمل الصحفي في الصحافة الوطنية.
- يقترح الباحث دراسة حول استخدام الوسائل التفاعلية الحديثة وأثرها على الاتصال الجماهيري التقليدية كالتلفزيون و الراديو والصحف.

حکایتیں





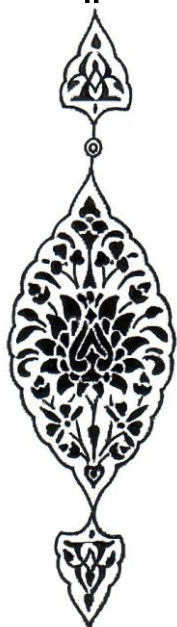
خاتمة:

في الأخير يمكن القول ان تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ساهمت في التقدم والرقى والتّضوج التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية سواء عمومية أو خاصة من خلال تفعيل الاتصال المؤسّساتي بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين من محيط وبيئة العمل داخل المؤسسة الاقتصادية وزيادة الإنتاج، وتراكم رأس المال، وخلق مُنافسة شديدة في ما بعد بين الشّركات الاقتصادية المُصنّعة، وكانعكاس لهذا التّنافس بَزَغَ مفهوم البحث والتّطوير، كاستراتيجية للخلق والإبداع، عبر تناغم الأفكار العلميّة وتطبيقها من قِبَل المُهندسين والعُلماء في الواقع العمليّ بشكل إنتاج شامل، لذا توسّع دور البحث والتّطوير إلى أقسام كبيرةٍ مع مهارات تقنية وقانونيّة وإدارية في المُحافظة على الموقع الصناعي وإشارة على النوعية وكفاءة الإنتاجية والتكلفة في المجال الاقتصادي وهذا ما أتاحتها التكنولوجيا الحديثة، حيث أحدثت هذه التطورات ثقافات صناعية التطوّرات ثقافة صناعية تستمد زاداها في المواصلة والتقدم من عطاءات العلم والتكنولوجيا الحديثة التي تتضج وتتعمّق كنتيجة طبيعية للبحث والتّطوير والاستغلال والاستخدام الأمثل من طرف المجتمعات والمنظمات والمؤسسات في مختلف نشاطاتها وأعمالها. توسّع دور البحث والتّطوير في الثّورة المعلوماتيّة، و ملائمتها لتنظيم المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والمالية وكذا المصانع في عصر العولمة والانفجار المعرفي والاقتصاد الرقمي وتلاحم وتزاحم التكنولوجيا الحديثة، وبنيتها التحتية، وأهمية كل ذلك على الريادة التكنولوجية في الاقتصاد العالمي، وانتشار الابتكارات التكنولوجيّة من قطاع صناعي معين إلى القطاعات الصناعيّة الأخرى في داخل البلد وخارجه، وانعكاس كل ذلك على سعة وسرعة الإنتاجية الصناعيّة في أماكن مُتعدّدة ودورهما المُهمّ في إفرزات الصناعات المُسجّلة للإنتاج على السّوق العالميّة والمحلية والإقليمية مما له آثار ايجابية وسلبية على المؤسسة



الاقتصادية الجزائرية الخاصة، لذلك ينوه الباحث للاستعمال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية محاولة في تعزيز ايجابياتها وما يخدم الاتصال الداخلي والخارجي وكذا تحسين محيط العمل وبيئته، وتسريع وتتنوع وتحين وتيرة الإنتاجية في العمل داخل المؤسسة، في ظل الابتعاد عن سلبيات التكنولوجيا الحديثة والعمل على تطويرها والحد منها خدمة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة والسمو بها والى مصاف المؤسسات العالمية من اجل النمو المعرفي والاقتصادي والعملي في ظل الحتميات التكنولوجية من أجهزة الكمبيوتر المكتبي والمحمول والحواسب المركزية، والهاتف والفاكس والهواتف الذكية واللوحات الذكية، ذا منظومة الشبكات من شبكة الانترنت والانترنيت والاكسترنات وشبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك وتوظيفها أحسن توظيف في المؤسسة الاقتصادية، لذا وجب على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مهما كان نوعها ونشاطها ان تتوجه إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وكل ما يجد في مجال تطورها من اجل النهوض بالمؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد الرقمي والثورة التكنولوجية، والعولمة، من اجل النهوض بالاتصال المؤسسات وتحسن صورة المؤسسات الاقتصادية وبيئة عملها والوصول إلى الزبون والبيع والشراء وتبادل السلع الكترونيا وكذا ما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من خدمات الإعلام والإشهار والسهولة والسرعة و الدقة والتفاعلية والآنية والحدثة، والتوظيف الالكتروني والاتصال عن بعد وعقد المنتديات والصالونات عن طرق الوسائط التكنولوجية الحديثة.

قائمة المراجع



قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

1- 1- الكتب:

1. احسان محمد الحسن، الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، بيروت، دار الطليعة، 1987.
2. احمد بن مرسي، الاسس العلمية لبحوث الاعلام والاتصال، الجزائر، دار الورسم للنشر والتوزيع، ط 1، 2013.
3. احمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1999.
4. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.
5. إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنشر، تر - سامي ناشد، عالم الكتاب، القاهرة، 1991.
6. أنطوان إيريس، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد هاشين)، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001.
7. بهاء شاهين، الإنترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، 1999.
8. تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994.
9. رجاء وحيد دريدري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، دمشق دار الفكر، 2000.
10. رحيمة الطيب عيساني، الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج، الرياض، 2010.
11. ريجيس دوبريه، علم الإعلام العام - الميديولوجيا، ترجمة: فؤاد شاهين و جورجيت الحداد، دار الطليعة، بيروت، ط1، 1996.
12. زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.

13. صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر 1982.
14. عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر - دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، 2001.
15. عبد العزيز شرف، الإعلام الإسلامي وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، دار قباء، 1998.
16. عبد الله سن موسى: عصر العولمة الدور والتحديات الجديدة، الدار الجامعية، بيروت، 1999.
17. عبدالباسط محمد عبدالوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني... دراسة تطبيقية ميدانية، د.س.ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005.
18. عدى قصور، مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي العربي، دار الطباعة للنشر، بيروت، لبنان، ط1، 1984.
19. علاء عبد الرزاق السلمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط2، 2000.
20. علي خليل شقرة، الإعلام الجديد، شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
21. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
22. فوضيل دليو، اتصال المؤسسة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
23. فيصل علي فرحان المخلافي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع المؤسسات الصحفية اليمنية، المكتب الجامعي الحديث، اليمن، 2005.
24. محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير، الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011.
25. محمد سيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المكتب الجامعي، القاهرة، 2006.

26. محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت، 1983.
27. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة، عالم الكتب، 2000.
28. محمد عبد الشفيق عيسى، العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، دار الطبعة للنشر، بيروت، ط1.
29. محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001.
30. محمود عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، دار الشروق، القاهرة، 2001.
31. محمود علم الدين: الصحافة في عصر المعلومات الأساسيات والمستحدثات، مطابع الأهرام، القاهرة 2000.
32. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
33. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006.
34. مؤيد عبد الجبار الحديثي، العولمة الإعلامية والأمن القومي العربي، الأهلية للنشر، عمان ط1، 2002.
35. مؤيد عبد الجبار الحديثي، العولمة الإعلامية، الأهلية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2002.
36. مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، ط2، 2010.
37. ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط 2، الجزائر 1998.
38. نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعية الجديدة، القاهرة، 2005.

1-2- الدوريات والمجلات:

39. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، 08 مارس 2009.
40. صبيحة سعود وآخرون، كوندور الجزائري الأصل يوفر أجهزة عالمية ببصمة جزائرية، مجلة الشروق العربي، العدد 36 28082، 06 سبتمبر 2015، متوفر على الرابط: www.magazine.echoroukonline.com تاريخ الاطلاع: 15-02-2015.
41. محمد الفاتح حمدي: استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاسه على سلوكيات الشباب الجامعي، مجلة الدراسات الإعلامية القيمة المعاصرة، الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد1، 2012.
42. محمد الفاتح حمدي: استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاسه على سلوكيات الشباب الجامعي، مجلة الدراسات الإعلامية القيمة المعاصرة، الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد1، 2012.
43. هيربرت كيمنسكي: "البريد الإلكتروني في المؤسسة العربية: مخاطره جسيمة أم فائدة كبرى؟"، جريدة الشرق الأوسط، العدد 8570، 16 ماي 2002.

1-3- الرسائل الجامعية:

44. بطرس حلاق، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الجوانب التنظيمية في المؤسسات الإعلامية دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، غير منشورة، القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1996.
45. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ORTG بقسنطينة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة الجزائر، 2004-2005.
46. دراسة استطلاعية بولاية المسيلة، مذكرة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، فرع الإعلام الرياضي التربوي، جامعة الجزائر، 2007-2008.

47. سميرة محي الدين شيخاني، اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تطور فنون الكتابة الصحفية، دراسة تطبيقية على الصحافة المصرية والسورية اليومية ، رسالة دكتوراه، غير منشورة، القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1999.
48. طراد خوجة سميرة، الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية... دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة "قسنطينة"، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة الجزائر، 2004-2005.
49. فضيلة أكلي، استهلاك المراهق للصورة التلفزيونية: دراسة ميدانية حول تأثير القنوات الرقمية الغربية على مراهقي كل من حي باب الواد، الأبيار، حيدرة، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2006-2007.
50. قواسم علي، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد- دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2007-2012"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والإعلام جامعة الجزائر-3، 2012-2013.
51. مريم نريمان نومان: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية-دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك في الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011-2012.

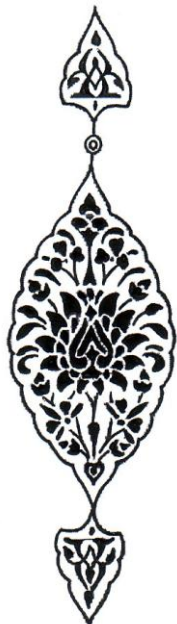
2- المراجع باللغات الأجنبية:

52. Patrice flichy: Une Histoire de la Communication Moderne, édiiton Gasba, Alger 2000.
53. Martin Fransman (2001), Evolution of the Telecommunications. Industry into the Internet Age, Scotland: University of Edinburgh.
54. Anne Bedel, comment mettre en place un extranet dans une administration. www.admiroutes.asso.fr.

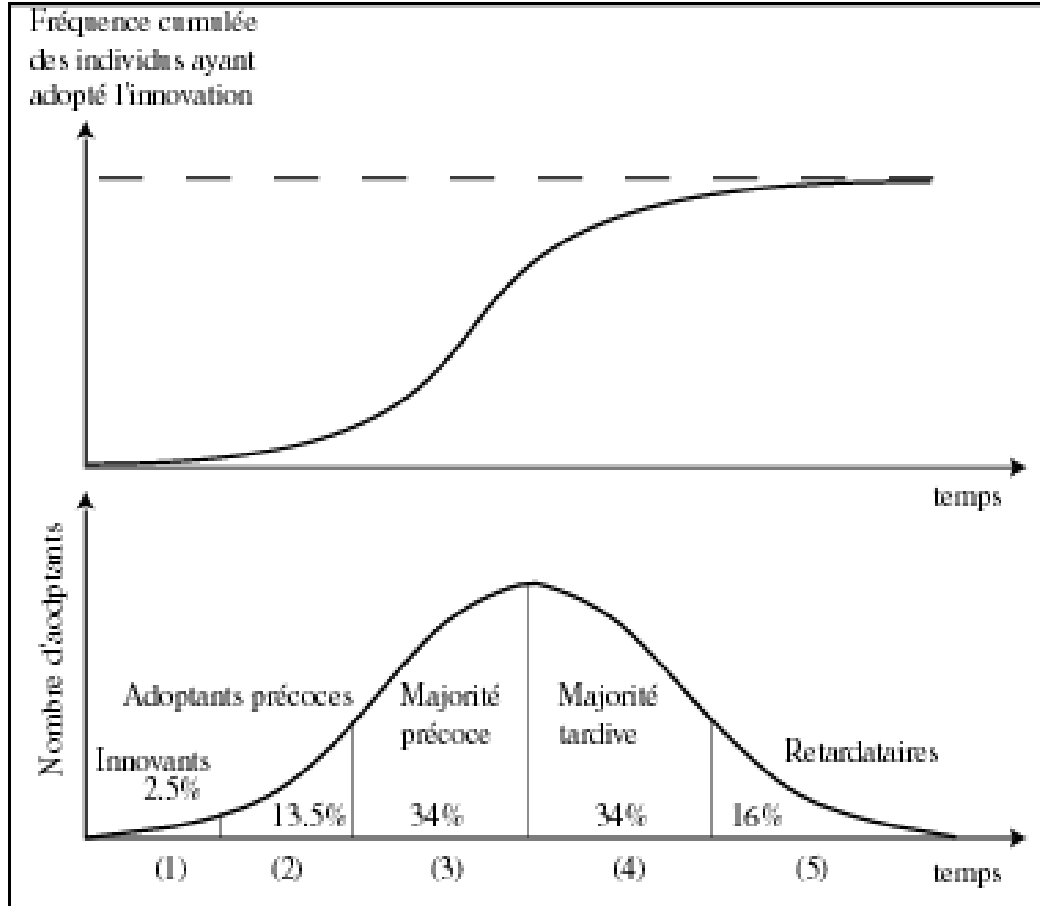
3- مواقع الانترنت:

55. www.magazine.echoroukonline.com (15. 02. 2015)
56. www.condor.dz.fr. (13. 01. 2016)
57. www.condor.dz. (21. 02. 2016)

ملاحق الدراسة



الملحق رقم (1): منحني روجر لانتشر المبتكرات باللغة الانجليزية:

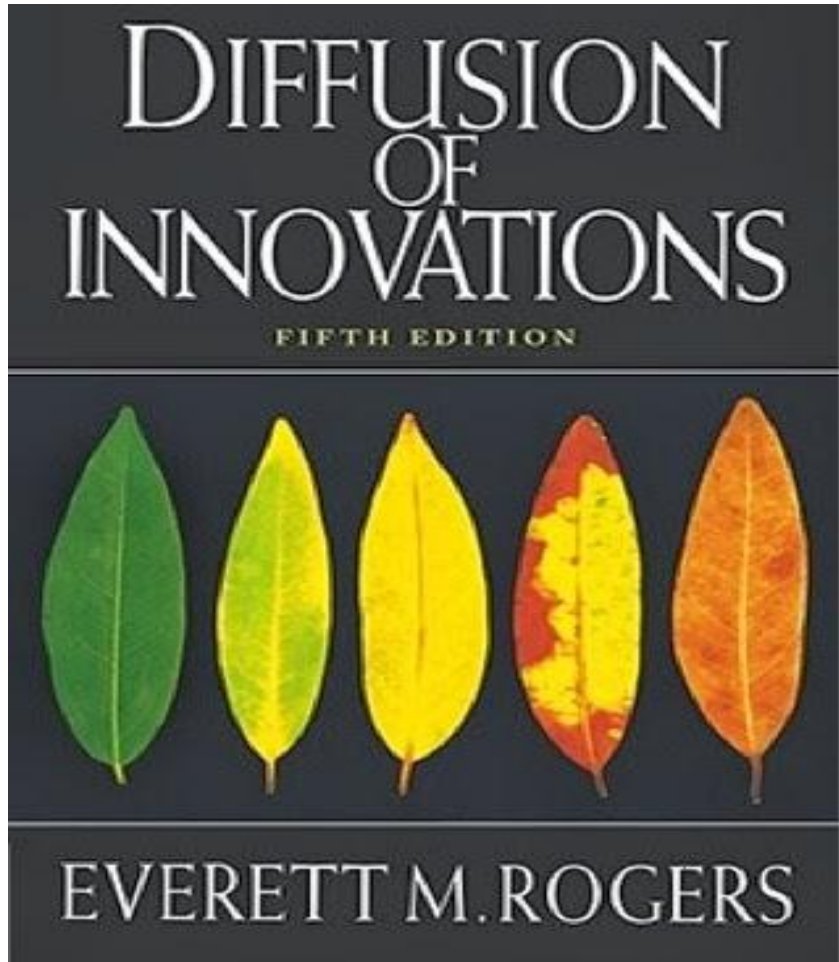


D'après Rogers, 1995

غلاف كتاب: نظرية المبتكرات لافريت روجر:

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th edition).

New York, NY: Free Press.



الملاحق رقم(2): الموقع الرسمي لمؤسسة كوندور على شبكة الانترنت:

https://www.google.fr/#q=www.condor.dz

Applications Google

Condor Electronics
www.condor.dz
Fabrication de produits électroniques : téléviseurs, récepteurs satellite, climatiseurs et électroménager.
Détails sur les produits et réseau des services ...

Mobile
Mobile. Tablette tactile - Détails -
Téléphone mobile - Détails ...

Electroménager
Equipements de cuisine - Lave linge -
Réfrigérateurs - ...

Téléphone mobile
Plume P8 - Téléphone mobile - Plume
P5 - Plume P4 Pro - ...

LED TV
Condor LED 43 - Condor LED 32 -
Condor LED 20 - LED50C4000

TV/audio/Vidéo
Téléviseurs. Si vous en avez assez
de votre téléviseur à tube ...

Contact
Contact via adresse email. Direction
générale : info ...

Tablette tactile
Tablette tactile ... séduire par la
nouvelle tablette Condor TFX ...

CRF-NT52GF40
CRF-NT52GF40. Référence : CRF-
NT52GF40. Famille : Double ...

Informatique
Informatique. L'énorme succès qu'ont
eu nos produits sur le ...

Recrutement Condor Electronics
www.condor.dz est le site dédié au
recrutement Condor Electronics ...

Autres résultats sur condor.dz »

Prix Téléphones Portables Condor Algérie - Mobile Condor
webstar-electro.com/.../prix-telephones-portables-marque-condor-algerie-12540.htm
Achetez au meilleur prix Téléphones Mobiles Condor Neufs en Algérie ; Comparez offres de vente et
fiche Téléphones portables Condor sur WebStar Electro.

صفحة الاتصال بالمؤسسة عن طريق الانترنت:

www.condor.dz/fr/condor-electronics/contact

oogle

SPA Condor Electronics

Contact via formulaire

Nom et prénom : *

Téléphone :

Fax :

E-mail : *

Adresse :

Wilaya : - Choisissez -

Code postal :

Ville :

Pays :

Objet : *

Service concerné : *

Message : *

Envoyer

En Algérie:

Bordj-Bou-Arréridj
Zone d'activité, Route de M'Sila
34000 Bordj-Bou-Arréridj
Tél : + 213 (0)35 87 61 61
+ 213 (0)35 87 62 62
+ 213 (0)35 87 63 00 à 03
Fax: + 213 (0)35 87 63 63

Alger
zone industrielle, Oued smar
16000 Alger
Tél : + 213 (0)21 50 76 76
Fax : + 213 (0)21 50 81 11

Condor Informatique Alger
Villa n° 07, Lot Les Vergers,

البريد الإلكتروني لمؤسسة كوندور ومختلف فروعها:

dor.dz/tr/condor-electronics/contact

Contact via adresse email

Direction générale : info@condor.dz

Commercial : commercial@condor.dz

Marketing : marketing@condor.dz

Service après vente : secretariat.sav@condor.dz

Condor Informatique (commercial BBA) : comm.cm@condor.dz

Condor Informatique (commercial alger) : commercial.mma@condor.dz

Condor Informatique (sav) : sav.cm@condor.dz

Climatisation Centralisée : clim.centralisee@condor.dz

Achats Locaux : achats.locaux@condor.dz

Ressources humaines (recrutement) : recrute@condor.dz

Ressources humaines (autres) : drh@condor.dz

RÉSEAU CONDOR

Condor couvre la majorité du territoire national grâce à ses différents showrooms, dont le but est d'assurer une meilleure distribution de ses produits.




SUPPORT SAV

Afin d'assurer une couverture SAV sur l'ensemble du territoire national, Condor a mobilisé d'importants moyens humains et matériels, en lançant la formule 2 ans de garantie + 3 ans de disponibilité de la pièce de rechange.









N°Vert 3075

المؤسسة الأم بولاية برج بوعريريج اضافة إلى الفرعين الرئيسيين للمؤسسة بالجزائر العاصمة وولاية البليدة:



Map data ©2016 Google, Inst. Geogr. Nacional

A Condor Algérie Shopping Mall Algeria · +213 790 29 64 87 Open until 6:00 PM	 WEBSITE	 DIRECTIONS
B CONDOR ELECTRONICS Electronics Manufacturer Bordj Bou Arreridj, Algeria · +213 35 87 61 61 Open 24 hours	 WEBSITE	 DIRECTIONS
C Direction Marketing Condor Electronics Electronics Company Dar El Beïda, Algeria Open until 5:00 PM	 WEBSITE	 DIRECTIONS

w.condor.dz/fr/condor-electronics/contact

oogle

Climatisation Centralisée : clim.centralisee@condor.dz
 Achats Locaux : achats.locaux@condor.dz
 Ressources humaines (recrutement) : recrute@condor.dz
 Ressources humaines (autres) : drh@condor.dz

RÉSEAU CONDOR

Condor couvre la majorité du territoire national grâce à ses différents showrooms, dont le but est d'assurer une meilleure distribution de ses produits.



SUPPORT SAV

Afin d'assurer une couverture SAV sur l'ensemble du territoire national, Condor a mobilisé d'importants moyens humains et matériels, en lançant la formule 2 ans de garantie + 3 ans de disponibilité de la pièce de rechange.



N°Vert 3075



ISO 9001:2008
 ISO 14001:2004
 CHS&S
 18001/2007
 www.tuv.com
 ID 91328187

© 2015 - 2016 SPA Condor Electronics



https://www.condor.dz/fr/electromanager?f=3

tions Google

Détails >

Détails >

Détails >

RÉSEAU CONDOR

Condor couvre la majorité du territoire national grâce à ses différents showrooms, dont le but est d'assurer une meilleure distribution de ses produits.



SUPPORT SAV

Afin d'assurer une couverture SAV sur l'ensemble du territoire national, Condor a mobilisé d'importants moyens humains et matériels, en lançant la formule 2 ans de garantie + 3 ans de disponibilité de la pièce de rechange.



N°Vert 3075

Choisir une famille :

- Choisissez -

Choisir un produit :

- Choisissez -

Mots clés :

Rechercher



ISO 9001:2008
 ISO 14001:2004
 CHS&S
 18001/2007
 www.tuv.com
 ID 91328187

© 2015 - 2016 SPA Condor Electronics



نقاط بيع مؤسسة كوندور على المستوى الوطني:

condor.dz/fr/condor-electronics/reseau/showrooms

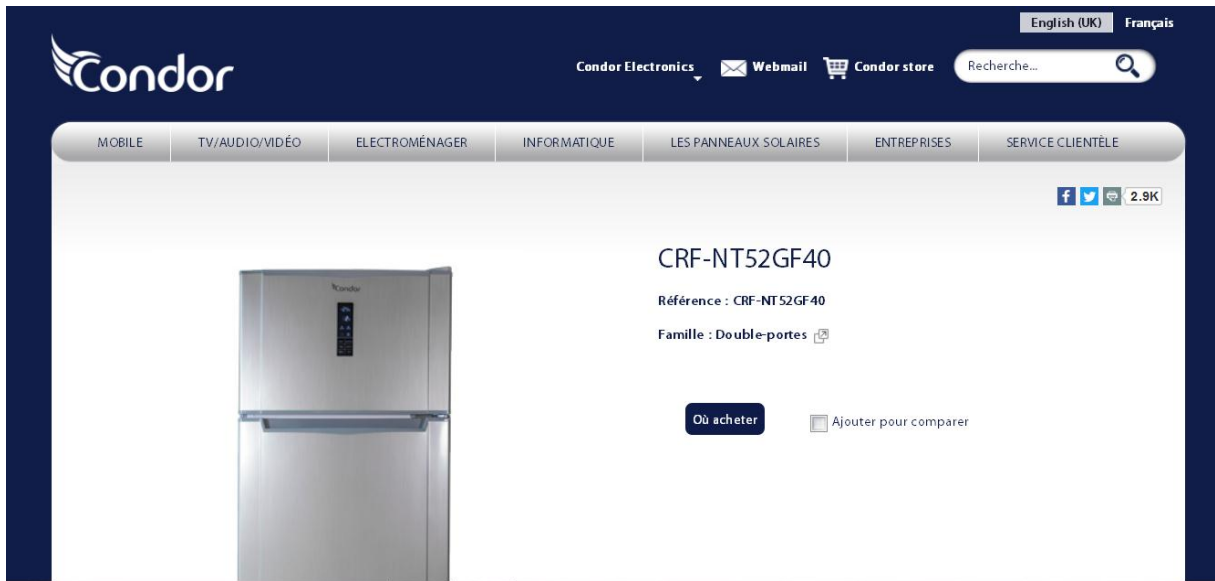
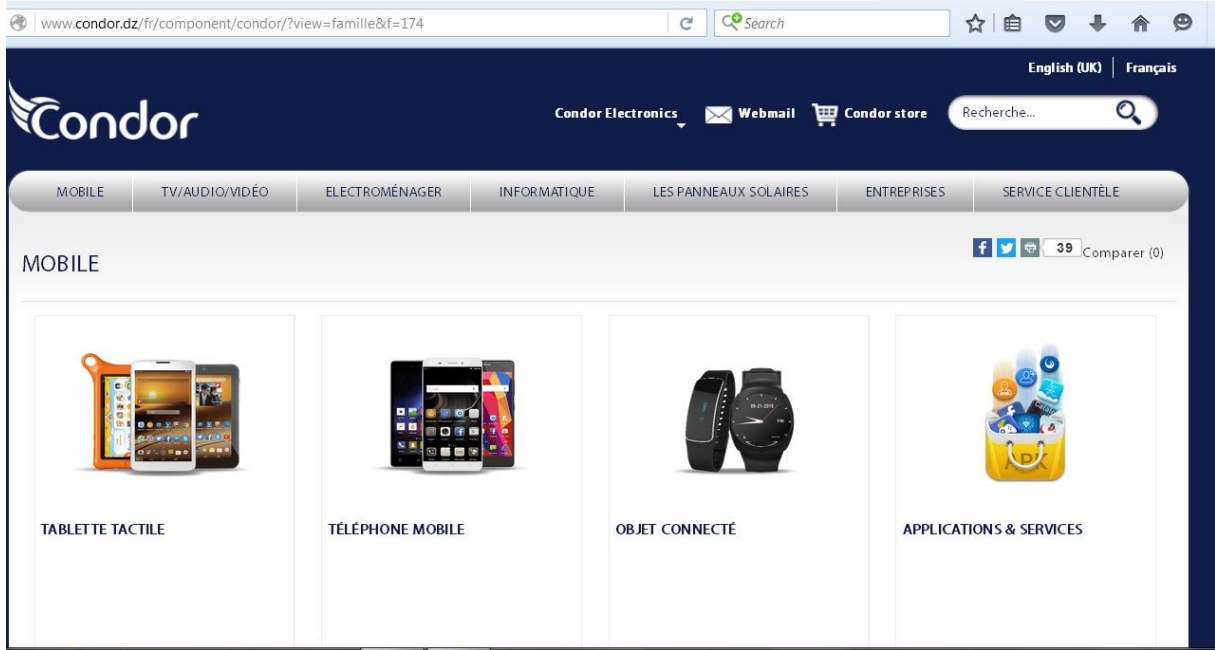
The screenshot shows the Condor website's 'SHOWROOMS' section. On the left, there is a map of Algeria with the regions of Adrar, Aoulef, and Chlef highlighted in blue. On the right, there is a search filter section with a dropdown menu for 'CHOISIR UNE WILAYA' set to '- Choisissez -'. Below this, there is a 'Rechercher' button. The search results are as follows:

WILAYA	ADRESSE	TÉLÉPHONE
ADRAR	Cité 05 juillet 1962 Sect. 15 lots N°160 N°01 Adrar	:05 55 30 22 05
AOULEF	Aoulef centre ville, Adrar	:06 62 90 16 44 / 06 60 94 88 90
CHLEF	Hai El Zeboudj, à côté de la mosquée El Hak.	:027 779 409 / 05 59 66 31 82

www.condor.dz/fr/les-tablettes?f=127

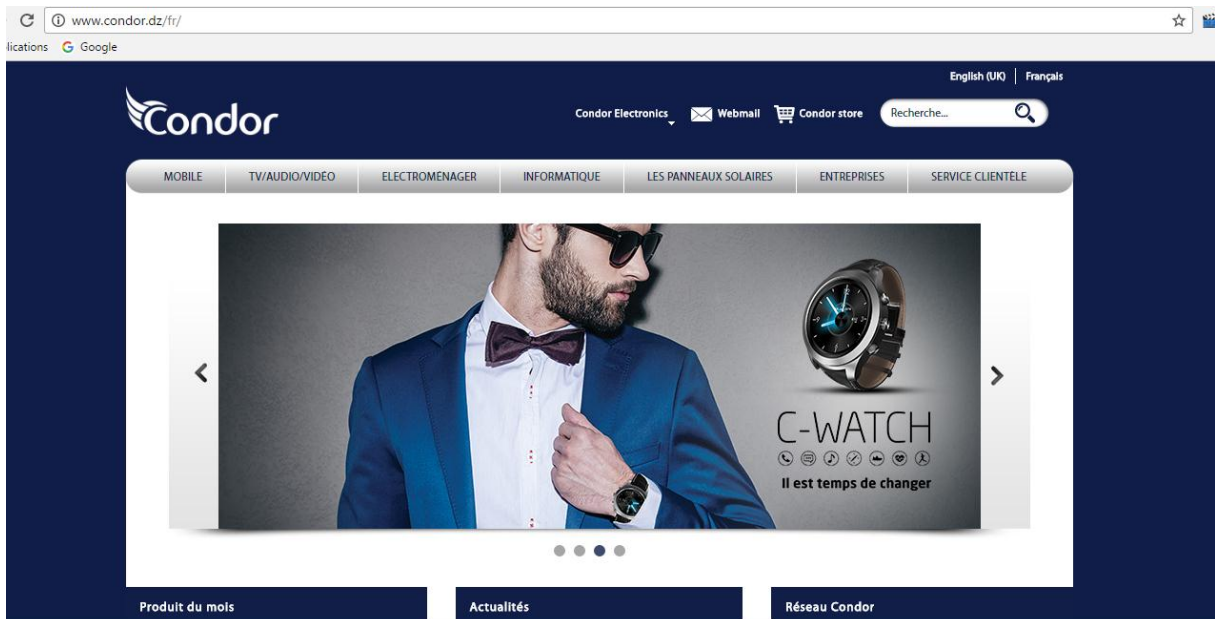
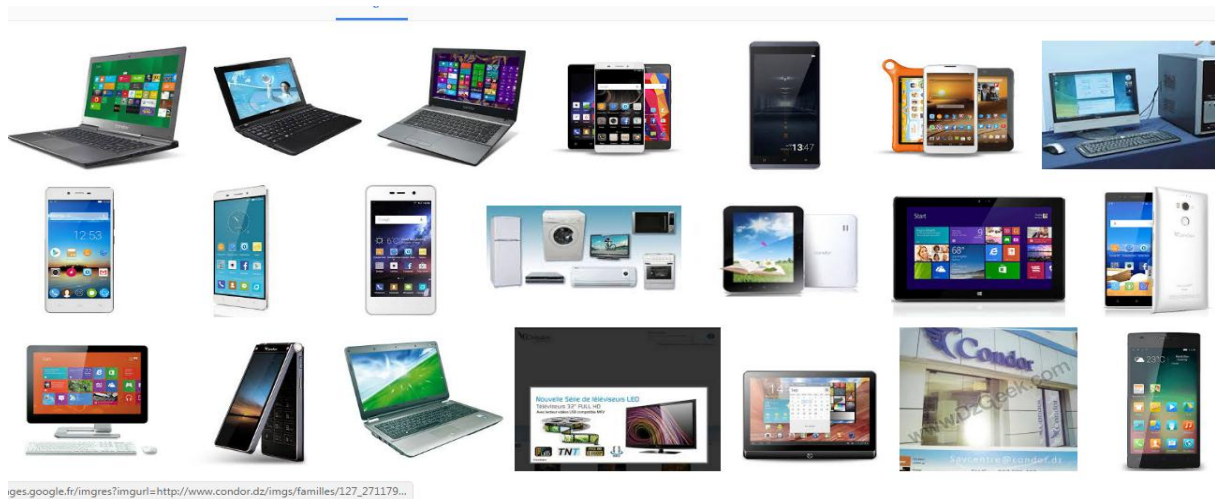
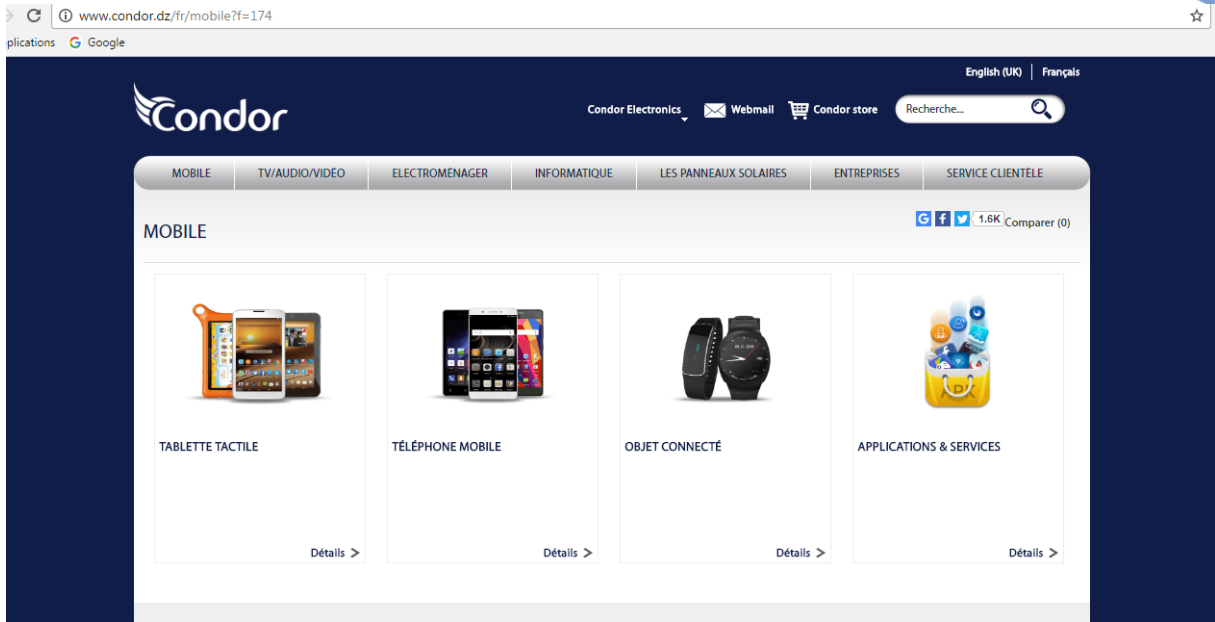
The screenshot shows the Condor website's 'Tablettes' section. The main banner features the text 'Tablettes' and 'Offrez vous une expérience unique'. Below the banner, there are images of various tablets. A dropdown menu is open for 'Condor Electronics', listing the following options: 'A propos', 'Politique QHSE-DD', 'Profil de l'entreprise', 'Coordonnées', 'Le groupe', 'Réseau', 'Actualités', 'Catalogue des produits 2016', 'Nous rejoindre', and 'Contact'. The website also features social media icons for Google+, Facebook, and Twitter, along with a 'Comparer (0)' button.

بعض منتجات مؤسسة كوندور :



tps://www.condor.dz/fr/famille?f=2

Google







English (UK) | Français

Condor Electronics Webmail Condor store Recherche...

MOBILE TV/AUDIO/VIDEO ELECTROMENAGER INFORMATIQUE LES PANNEAUX SOLAIRES ENTREPRISES SERVICE CLIENTELE

ELECTROMENAGER 166

Condor met en place des structures performantes qui répondent aux exigences et aux attentes des familles algériennes, avec une large gamme de produits électronique et électroménagers.

 <p>CLIMATISEURS</p> <p>Prêts à répondre à vos exigences les plus accrues en terme ...</p> <p>Détails ></p>	 <p>EQUIPEMENTS DE CUISINE</p> <p>A condor, nous nous engageons à offrir aux familles une haute ...</p> <p>Détails ></p>	 <p>LAVE LINGE</p> <p>Pour faciliter votre quotidien, Condor vous propose sa large ...</p> <p>Détails ></p>	 <p>RÉFRIGÉRATEURS</p> <p>Condor met à votre disposition des réfrigérateurs et congélateurs ...</p> <p>Détails ></p>
--	---	--	---



Pour seulement 46 999 DA !

Mobile products

LE SAUV DE SANIMÉ A LA PORTE DE TOUS

LE MOBILE | condor

FRANCOISE & POUSSOLENT

CONDOR, LE SAUV DE SANIMÉ A LA PORTE DE TOUS

Condor Algérie d'origine



Wilaya	Personne a contacter	Téléphone	Adresse
	Commerciale	021-50-64-64	Zone Industrielle Oued Smar
	Commerciale	021-28-32-23	Bd Frères Abdeslami N°96 MAG N°3
	Commerciale	021-29-16-14	Coopérative Samo maison rouge villa N°1 Kouba
	Commerciale	07 90 947449	Niveau 108 Mag N°2B01
	Commerciale	021-81-52-64	Cité 63Logts EPLF (face coca cola)
Alger	Commerciale	0558-83-65-95	18 Rue N°1 Les vergers Bir Mourad Rais
	Commerciale	021 37 28 71	Bois des cars Lot N°552 Dely brahim
	Commerciale	021-30-27-27	Route du port d'el Djamila Ain Bénian
	Commerciale	021 32 94 38	Rue O1 Novembre N° 4
	Commerciale	021-87-76-18	Cité des roses lot N 1 groupe B SNTB
	Commerciale	021-63-80-54	03 rue sergent adouane alger centre
	Commerciale	05-54-56-19-26	12 rue Sidi yahia, Bir Mourad Rais
BOUMERDES	Commerciale	024-81-89-34	Cité Derriche Bt A N°02, Boumerdes
BATNA	Commerciale	033-80-28-25	05 Rue Abdslami Batna
BEJAIA	Commerciale	034-20-71-71	Cité Ennasiria route de la wilaya Bejaia
BISKRA	Commerciale	033-73-51-79	Rue 227 Zaatcha Biskra
BECHAR	Commerciale	049-80-36-99	62 Cité el Mazarif Merniger Bechar
TELEMENEN	Commerciale	043-26-29-30	3 bataille filao cène 13010 Telemcen
TIARET	Commerciale	046-42-12-87	Route de frenda Tiaret
TIZI-OUZOU	Commerciale	026-21-33-35	Carefour 20 avril N41 nouvelle ville Tizi ouzou
	Commerciale	036-93-85-94	Cité Dallas Sétif
SETIF	Commerciale	0661-35-06-01	en face lycée Kirouani Sétif 19000
	Commerciale	036-87-54-34	Cité Dubai el Eulma
	Commerciale	038-84-10-35	Ouled Sidi Brahim Annaba
ANNABA	Commerciale	0661-39-04-22	Résidence le gue blanc N09 bloc B Annab
CONSTANTINE	Commerciale	031-81-81-83	EX ONAMA route el kheroub-Constantine
	Commerciale	041-35-97-51	n° 66 rue mekki khelifa (maraval)
ORAN	Commerciale	041-42-15-43	85 Lotissement Moustakbal 2 , Bir El Djir . Oran
BORDJ-BOU-ARRERIDJ	Commerciale	035-67-26-26	Cité 17 octobre rue attia mabrouk BBA
KHENCHLA	Commerciale	0772-72-22-69	Lotissement El Nasre Khenchla
SOUK-AHRAS	Commerciale	037-32-46-76	Rue Abbane Ramdane Souk Ahras 41000
AIN-DEFLA	Commerciale	027 60 57 00	Boulevard Amir Abd Ikader (enface la piscine)
MASCARA	Dahoua habib	045-87-83-12	Rue Laarbi Ben Mhidi(Rue Marseille)Mohammadia
GHARDAIA	Commerciale	029-89-27-51	Anfoussen Rue Hadj Messaoud Gharidaia
BLIDA	Commerciale	05 50 46 45 41	N° 27 El Qods Blida
Sidi belabes	Commerciale	048-56-06-60	Rue zabana (boulevard mascara) sidi blabes
M'sila	Commerciale	035 55 91 91	rue 700 logts (Près du complexe sportif)


مقر مؤسسة كوندور بولاية برج بوعريريج:



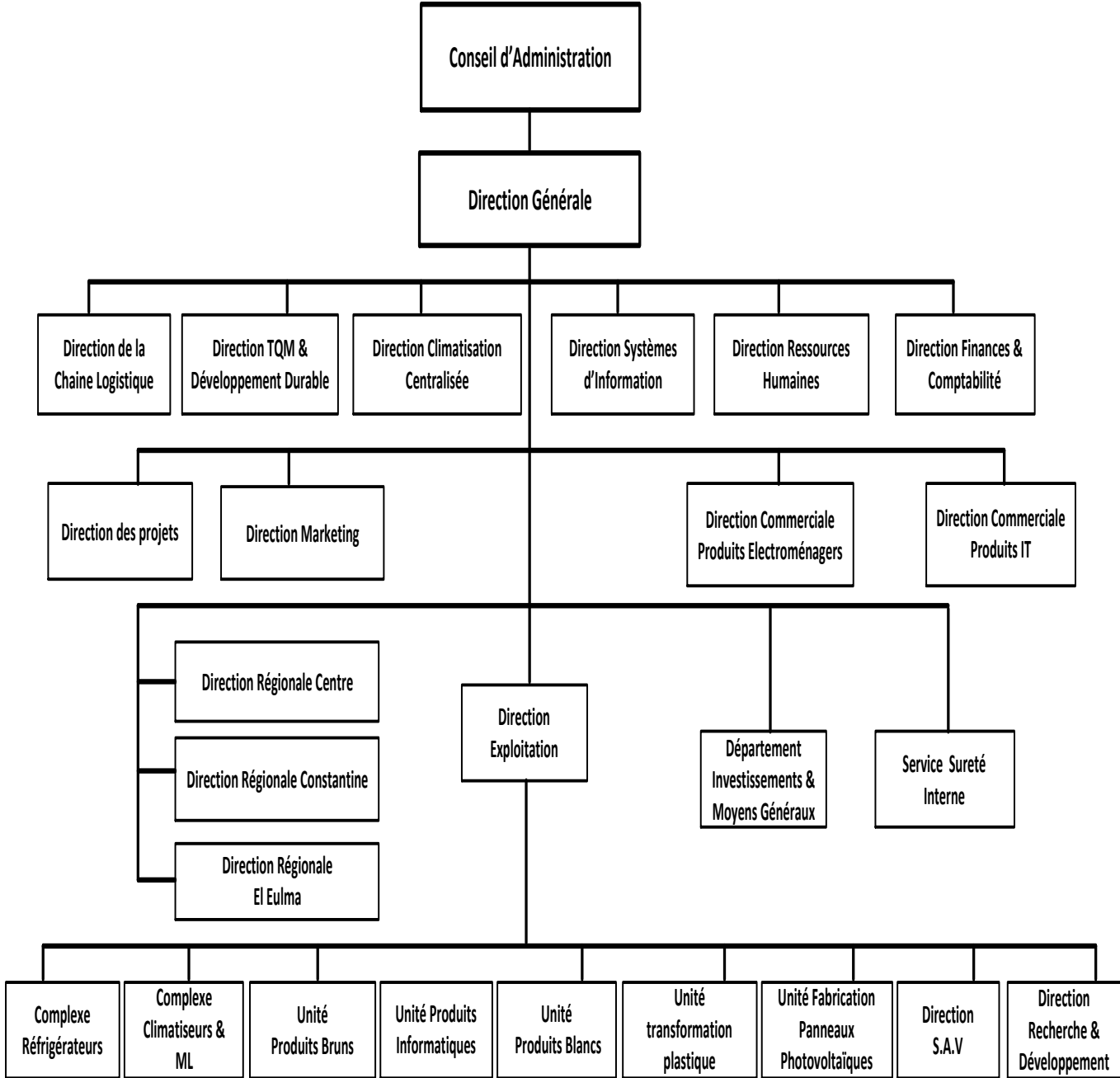
الملحق رقم (3) : قائمة المحكمين:

- 1- الأستاذ الدكتور العربي بوعمامة أستاذ محاضر - جامعة مستغانم.
- 2- الأستاذ الدكتور غزال عبد الرزاق أستاذ التعليم العالي - جامعة المسيلة.
- 3- الأستاذة الدكتورة براردي نعيمة أستاذ التعليم العالي - جامعة المسيلة.
- 4- الأستاذ الدكتور ضياف زين الدين أستاذ التعليم العالي - جامعة المسيلة.
- 5- الأستاذ الدكتور مجاهدي الطاهر أستاذ التعليم العالي - جامعة المسيلة.
- 6- الأستاذ الدكتور بلعباس عبد الحميد أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.
- 7- الأستاذة الدكتورة زلاقي فطيمة أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.
- 8- الأستاذ الدكتور عمور عمر أستاذ التعليم العالي - جامعة المسيلة.
- 9- الأستاذ الدكتور مكفس عبد المالك أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.
- 10- الأستاذة الدكتورة مام عواطف أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.
- 11- الأستاذ الدكتور بعلي مصطفى أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.
- 12- الأستاذ الدكتور كتفي عزوز أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.
- 13- الأستاذ الدكتور بوبكر بوعزيز أستاذ محاضر - جامعة المسيلة.

الملاحق رقم (4) الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور باللغة الفرنسية.

	SPA CONDOR ELECTRONICS ORGANIGRAMME STRUCTUREL DE LA SOCIETE	Date : 06/01/2015
---	--	-------------------

ORGANIGRAMME STRUCTUREL DE LA SOCIET



المحق رقم (5) دليل المقابلة:

المحور الأول: خاص بالمؤسسة:

1. ماهي مهام مؤسسة كوندور الكترونيكس؟
2. ما هي مختلف نشاطات مؤسسة كوندور الكترونيكس؟
3. ماهي أهمية مؤسسة كوندور الكترونيكس في السوق الوطني؟
4. حدثني عن تجربة مؤسسة كوندور في الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة؟
5. ما هي عوامل نجاح تجربة مؤسسة كوندور في مجال تبني التكنولوجيا؟
6. ماهي أهمية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة؟
7. ماهي أهداف مؤسسة كوندور أفاقها المستقبلية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة؟

المحور الثاني: وضعية الاتصال والوسائل المستخدمة.

8. ماهي أهم أهداف الاتصال في مؤسستكم.
9. ماهي أنواع الاتصال الموجودة في مؤسستكم.
10. ماهي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستكم.
11. هل قامت المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية.
12. من هو المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية.

المحور الثالث: تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

1. متى أدخل جهاز الحاسوب إلى مؤسستكم؟
2. ماهي أجيال الحاسوب الموجودة بمؤسستكم؟
3. ماهي استخدامات الحاسوب في مؤسستكم؟
4. هل تعتمدون على الحواسيب المحمولة في العمل بمؤسستكم؟
5. متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترنت Internet؟
6. ماهي استخدامات الانترنت في مؤسستكم؟

7. ما هو دور الإنترنت في مؤسساتكم؟
8. متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترنت Intranet في مؤسساتكم؟
9. ماهي خدمات شبكة الإنترنت في مؤسساتكم؟
- 10.
11. متى بدأ استخدام شبكة الإكسترنات Extranet في مؤسساتكم؟
12. ماهي أهم الشركات التي تتعاملين معها الإكسترنات؟
13. هل تستخدمون البريد الإلكتروني في التوظيف؟
14. هل تستخدمون البريد الإلكتروني في مختلف تعاملاتكم مع المؤسسات الأخرى؟
15. ماهي استخدامات البريد الإلكتروني في مؤسساتكم؟
16. متى بدأ استخدام الفيسبوك في مؤسساتكم؟
17. هل تستخدمون موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك في مؤسساتكم.
18. ماهي استخدامات الفيسبوك في مؤسساتكم؟
19. ماهي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية في مؤسساتكم؟
20. ماهي طرق التدريب المعتمدة في مؤسساتكم؟
21. ماهي الآفاق المستقبلية لاستخدام شبكة الاتصال الحديثة في مؤسساتكم؟

الملحق رقم (6) استمارة استبيان:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دكتوراه: علوم الاعلام والاتصال

فرع : وسائل الاعلام والمجتمع

استمارة بحث حول

استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة

دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الكترونيكس CONDOR - برج بوعريبيج -

إشراف الأستاذ:

ا. د. العربي بوعمامة

إعداد الطالب:

دبدوش الهاشمي

ملاحظة:

إن المعلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.

ضع علامة (X) في خانات الإجابات الصحيحة.

يمكن الإجابة على أكثر من احتمال.

السنة الجامعية 2015-2016

ملاحق الدراسة

أولا/ البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- المستوى التعليمي: ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه
- 4- الأقدمية بالعمل في المؤسسة
- 5- الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة:
- رئيس قسم رئيس دائرة رئيس مصلحة
- متصرف ادراي رئيسي متصرف إداري

ثانيا/ محور خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

- 1- ماهي درجة استخدامك لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسستكم؟
بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة
- 2- هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية؟
نعم لا
- 3- ماهي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها؟
داخلية خارجية معا

ملاحق الدراسة

4- ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك؟

<input type="checkbox"/>	Fax - الفاكس	<input type="checkbox"/>	الاتصال المباشر
<input type="checkbox"/>	Computer - جهاز الحاسوب	<input type="checkbox"/>	لوحة الإعلانات
<input type="checkbox"/>	Internet - شبكة الإنترنت	<input type="checkbox"/>	التقرير
<input type="checkbox"/>	Intranet - شبكة الانترانت	<input type="checkbox"/>	الاجتماعات
<input type="checkbox"/>	Extranet - شبكة الإكسترانت	<input type="checkbox"/>	الهاتف
<input type="checkbox"/>	- شبكات التواصل الاجتماعي	<input type="checkbox"/>	البريد الالكتروني

5- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

<input type="checkbox"/>	أبدا	<input type="checkbox"/>	نادرا	<input type="checkbox"/>	أحيانا	<input type="checkbox"/>	غالبا	<input type="checkbox"/>	دائما
--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------	-------

6- ما هو جيل الحاسوب الذي تستخدمه في عملك؟

<input type="checkbox"/>	حواسيب محمولة	<input type="checkbox"/>	- الجيل الأول P1
<input type="checkbox"/>	لوحات رقمية	<input type="checkbox"/>	- الجيل الثاني P2
<input type="checkbox"/>	حواسيب مركزية	<input type="checkbox"/>	- الجيل الثالث P3
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	- الجيل الرابع P4

7- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة استخدام :

<input type="checkbox"/>	ضعيفة	<input type="checkbox"/>	متوسطة	<input type="checkbox"/>	جيدة
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	------

8- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟

<input type="checkbox"/>	إدارة الأعمال الإنتاجية	<input type="checkbox"/>	- كتابة التقارير
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	- حفظ المعلومات
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	- تدوين جديد للمؤسسة
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	- القيام بإحصاءات

ملاحق الدراسة

9- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

10- في حالة "استعانتك بالأسلوب اليدوي" هل يرجع ذلك إلى:

- طبيعة العمل تتطلب ذلك
- توقف الحاسوب عن العمل
- عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب

11- هل تستخدم شبكة الإنترنت INTRANET في عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

12- إذ كنت تستخدم الإنترنت INTRANET فيم تستخدمها؟

- الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
- عملية التسيير
- الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
- مراقبة العمل
- الحصول على معلومات
- توفير فضاء جماعي

13- إذ لم يسبق لك أن استخدمت شبكة الإنترنت لماذا؟

- لأنك لا تجيد استخدامها
- تفضل الطريقة اليدوي
- لأنك تظن أنها غير آمنة

14- هل تستخدم شبكة الإنترنت Internet؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

15- في حالة استخدامك لشبكة الإنترنت فيم تستخدمها؟

- الحصول على المعلومات
- المحادثة chatting
- نقل الملفات
- الترفيه
- للاتصال تبادل المعلومات مع الآخرين

16- إذ لم يسبق لك وإن استخدمتها لماذا؟

- لأنك تظن أنها غير مفيدة
- استخدامها مضيعة للوقت
- غير متاحة لك
- لا تحسن استخدامها

17- هل تستخدم شبكة الإنترنت Extranet لماذا؟

- دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

18- في حالة استخدامك لشبكة الإنترنت فيم تستخدمها؟

- الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة - عملية التسيير
- الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة - مراقبة العمل
- الحصول على معلومات - توفير فضاء جماعي

19- إذ لم يسبق لك وأن استخدمت الإنترنت لماذا؟

- لأنك تظن أنك لا تحتاجها
- لا تجيد استخدامها
- ليست لديك معلومات عن دورها

20- هل تستخدم البريد الإلكتروني في عملك؟

- دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

21- إذ كنت تستخدم البريد الإلكتروني فيم تستخدمه؟

- الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة - عملية التسيير
- الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة - مراقبة العمل
- الحصول على معلومات - توفير فضاء جماعي

ملاحق الدراسة

22- إذ لم يسبق لك أن استخدمت البريد الإلكتروني لماذا؟

- لأنك لا تجيد استخدامه

- تفضل الطريقة اليدوي

- لأنك تظن أنه غير آمن

23- هل تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

24- في حالة استخدامك لشبكات التواصل الاجتماعي فيم تستخدمها؟

- الحصول على المعلومات - المحادثة chatting

- نقل الملفات - الترفيه

- للاتصال تبادل المعلومات مع الآخرين

25- إذ لم يسبق لك وإن استخدمتها لماذا؟

- لأنك تظن أنها غير مفيدة

- استخدامها مضيعة للوقت

- غير متاحة لك

- لا تحسن استخدامها

26- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

27- إذا كانت الإجابة " بنعم " ما نوع هذه الصعوبات

لغوية تقنية

28- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

29- في حالة الإجابة " بنعم " كيف حصلت على ذلك؟

ملاحق الدراسة

- عن طريق المؤسسة
- من خارج المؤسسة
- 30- هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- نعم لا

- 31- إذ كانت الإجابة " بنعم " كيف يتم ذلك؟
- اجتماعات توجيهية - تداريب ميدانية
- تربصات تكوينية
- ملتقيات ذات علاقة

- 32- ما هي درجة تحكمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب؟
- جيدة متوسطة ضعيفة

ثالثا/ أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة:

- 1- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟
- بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

2- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- التجهيزات
- معارف الأفراد
- أساليب العمل
- التواصل

- 3- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟
- بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

ملاحق الدراسة

4- إذ كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت الاتصال داخل المؤسسة هل هذا راجع إلى:

- سرعة تداول المعلومات - سهولة الاتصال بين الموظفين
- سرعة وصول المعلومة - قضت على عوائد الاتصال
- القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة
- تسهيل التفاعل من خلال التغذية الراجعة

5- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال داخل المؤسسة لماذا؟

- لأنك لا تستخدمها كثيرا
- لأنك ترى الوسائل الأخرى أجمع منها

6- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الداخلي؟

- بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

7- إذ كنت تظن أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعّلت الاتصال الخارجي لماذا؟ لأنها تتيح:

- التعريف بالمؤسسة لدى متعاملها بصورة أكبر
- تحسين صورة المؤسسة
- ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي والتواصل معه
- تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى

8- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟

- كثيرا قليلا لم تحسّن

9- إذ كنت تظن أنها استطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

- زيادة الدقة في الأداء - الرفع من كفاءة العمل
- السرعة في الأداء - سهولة الوصول إلى الزبون

10- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت من محيط العمل؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

11- إذا كنت ترى أنها حسّنت من محيط العمل فهل كان ذلك من خلال:

- رفع الروح المعنوية

- توفير بيئة أفضل

- المحافظة على صحة العاملين

- تيسير أساليب العمل

12- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

13- إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟ في:

- تقليص الوظائف

- تحديد حماية المعلومات

- مخاطر التلوث بفيروسات

- المخاطر الصحية للعاملين

- تقليص العلاقات الشخصية

- صعوبة التعامل مع التكنولوجيا

الملحق رقم (7) جداول التحليل الإحصائي SPSS:

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Q33 * SEX DE LES TRRAVALLEURS DE SOCIETE DE CONDOR	89	100,0%	0	,0%	89	100,0%
Q33 * AGE DE LES TRAVALLEURS DE SOCITE DE CONDOR	89	100,0%	0	,0%	89	100,0%
Q33 * NIVOUS SCOLAIRE DE LES TRAVALLEUER DE CONDOR	89	100,0%	0	,0%	89	100,0%
Q33 * EXPERIONCE DE LES TRAVALLEUR DE SOCITE CONDOR	89	100,0%	0	,0%	89	100,0%
Q33 * POSTE TRAVAILLE OCUPIER PAR LES TRAVALLEURES DE SOCIETE CONDOR	89	100,0%	0	,0%	89	100,0%

Crosstab

Count		SEX DE LES TRRAVALLEURS DE SOCIETE DE CONDOR		Total
		MALE	FIMELE	
Q33	TRE BIEN	24	44	68
	MOYENNE	2	5	7
	MALEE	8	6	14
Total		34	55	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,646 ^a	2	,266
Likelihood Ratio	2,583	2	,275
Linear-by-Linear Association	1,823	1	,177
N of Valid Cases	89		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,67.

Crosstab

Count

		AGE DE LES TRAVALLEURS DE SOCITE DE CONDOR				Total
		20-29 ANS	30-39 ANS	40-49 ANS	+50 ANS	
Q33	TRE BIEN	18	22	26	2	68
	MOYENNE	4	3	0	0	7
	MALEE	13	1	0	0	14
Total		35	26	26	2	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,281 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	30,122	6	,000
Linear-by-Linear Association	20,440	1	,000
N of Valid Cases	89		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

Crosstab

Count

		NIVOUS SCOLAIRE DE LES TRAVALLEUER DE CONDOR				Total
		LICENCE	MASTER	MAJISTAIRE	DOCTORAT	
Q33	TRE BIEN	30	25	7	6	68
	MOYENNE	3	4	0	0	7
	MALEE	14	0	0	0	14
Total		47	29	7	6	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,245 ^a	6	,008
Likelihood Ratio	23,362	6	,001
Linear-by-Linear Association	10,321	1	,001
N of Valid Cases	89		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,47.

Crosstab

Count

		EXPERIENCE DE LES TRAVALLEUR DE SOCITE CONDOR						Total
		-5 ANS	6-10 ANS	11-15ANS	16-20 ANS	21-25 ANS	+26 ANS	
Q33	TRE BIEN	10	12	23	10	11	2	68
	MOYENNE	4	2	0	0	1	0	7
	MALEE	6	4	4	0	0	0	14
Total		20	18	27	10	12	2	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,478 ^a	10	,064
Likelihood Ratio	22,713	10	,012
Linear-by-Linear Association	11,371	1	,001
N of Valid Cases	89		

a. 13 cells (72,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

Crosstab

Count

		POSTE TRAVAILLE OCUPIER PAR LES TRAVALLEURES DE SOCIETE CONDOR					Total
		CHEF DEPART EMENT	CHEF PERSONAILE	RESPON SABLE	AGEN ADMINISTRATIVE	AGENT ADMINISTRATIVE PRENCIBALE	
Q33	TRE BIEN	4	6	3	27	28	68
	MOYENNE	0	0	0	7	0	7
	MALEE	0	0	0	14	0	14
Total		4	6	3	48	28	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,477 ^a	8	,003
Likelihood Ratio	31,464	8	,000
Linear-by-Linear Association	,003	1	,956
N of Valid Cases	89		

a. 12 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,24.

Crosstab

Count		Q32Q1		Total
		OUI	NON	
Q31	TRE BIEN	53	14	67
	MOYENNE	0	22	22
Total		53	36	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	43,024 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^f	39,803	1	,000		
Likelihood Ratio	51,429	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	42,541	1	,000		
N of Valid Cases	89				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,90.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,695	,063	9,023	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,695	,063	9,023	,000 ^c
N of Valid Cases	89			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q32Q2		Total
		OUI	NON	
Q31	TRE BIEN	20	47	67
	MOYENNE	1	21	22
Total		21	68	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,883 ^b	1	,015		
Continuity Correction ^a	4,563	1	,033		
Likelihood Ratio	7,433	1	,006		
Fisher's Exact Test				,019	,011
Linear-by-Linear Association	5,817	1	,016		
N of Valid Cases	89				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,19.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. τ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,257	,067	2,481	,015 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,257	,067	2,481	,015 ^c
N of Valid Cases	89			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q32Q3		Total
		OUI	NON	
Q31	TRE BIEN	24	43	67
	MOYENNE	2	20	22
Total		26	63	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,722 ^b	1	,017		
Continuity Correction ^a	4,503	1	,034		
Likelihood Ratio	6,698	1	,010		
Fisher's Exact Test				,017	,013
Linear-by-Linear Association	5,658	1	,017		
N of Valid Cases	89				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,43.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. † ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,254	,079	2,445	,017 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,254	,079	2,445	,017 ^c
N of Valid Cases	89			

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q32Q4		Total
		OUI	NON	
Q31	TRE BIEN	64	3	67
	MOYENNE	0	22	22
Total		64	25	89

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	74,813 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	70,159	1	,000		
Likelihood Ratio	81,196	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	73,973	1	,000		
N of Valid Cases	89				

- a. Computed only for a 2x2 table
b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,18.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. † ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,917	,045	21,419	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,917	,045	21,419	,000 ^c
N of Valid Cases	89			

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
c. Based on normal approximation.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Q33 * Q34Q1	75	84,3%	14	15,7%	89	100,0%
Q33 * Q34Q2	75	84,3%	14	15,7%	89	100,0%
Q33 * Q34Q3	75	84,3%	14	15,7%	89	100,0%
Q33 * Q34Q4	75	84,3%	14	15,7%	89	100,0%
Q33 * Q34Q5	75	84,3%	14	15,7%	89	100,0%
Q33 * Q34Q6	75	84,3%	14	15,7%	89	100,0%

Crosstab

Count		Q34Q1		Total
		OUI	NON	
Q33	TRE BIEN	51	17	68
	MOYENNE	2	5	7
Total		53	22	75

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,600 ^b	1	,010		
Continuity Correction ^a	4,550	1	,033		
Likelihood Ratio	5,913	1	,015		
Fisher's Exact Test				,020	,020
Linear-by-Linear Association	6,512	1	,011		
N of Valid Cases	75				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,05.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. τ ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,297	,123	2,654	,010 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,297	,123	2,654	,010 ^c
N of Valid Cases	75			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q34Q2		Total
		OUI	NON	
Q33	TRE BIEN	41	27	68
	MOYENNE	2	5	7
Total		43	32	75

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,611 ^b	1	,106		
Continuity Correction ^a	1,475	1	,225		
Likelihood Ratio	2,612	1	,106		
Fisher's Exact Test				,129	,113
Linear-by-Linear Association	2,576	1	,108		
N of Valid Cases	75				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,99.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. \dagger	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,187	,111	1,623	,109 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,187	,111	1,623	,109 ^c
N of Valid Cases	75			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q34Q3		Total
		OUI	NON	
Q33	TRE BIEN	34	34	68
	MOYENNE	2	5	7
Total		36	39	75

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,168 ^b	1	,280		
Continuity Correction ^a	,467	1	,494		
Likelihood Ratio	1,208	1	,272		
Fisher's Exact Test				,433	,250
Linear-by-Linear Association	1,152	1	,283		
N of Valid Cases	75				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,36.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. [†]	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,125	,107	1,074	,286 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,125	,107	1,074	,286 ^c
N of Valid Cases	75			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q34Q4		Total
		OUI	NON	
Q33	TRE BIEN	37	31	68
	MOYENNE	2	5	7
Total		39	36	75

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,698 ^b	1	,193		
Continuity Correction ^a	,820	1	,365		
Likelihood Ratio	1,738	1	,187		
Fisher's Exact Test				,250	,183
Linear-by-Linear Association	1,675	1	,196		
N of Valid Cases	75				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,36.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. † ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,150	,108	1,300	,198 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,150	,108	1,300	,198 ^c
N of Valid Cases	75			

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q34Q5		Total
		OUI	NON	
Q33	TRE BIEN	54	14	68
	MOYENNE	2	5	7
Total		56	19	75

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8,672 ^b	1	,003		
Continuity Correction ^f	6,193	1	,013		
Likelihood Ratio	7,370	1	,007		
Fisher's Exact Test				,010	,010
Linear-by-Linear Association	8,557	1	,003		
N of Valid Cases	75				

- a. Computed only for a 2x2 table
b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,77.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. † ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,340	,128	3,089	,003 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,340	,128	3,089	,003 ^c
N of Valid Cases	75			

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q34Q6		Total
		OUI	NON	
Q33	TRE BIEN	52	16	68
	MOYENNE	2	5	7
Total		54	21	75

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,223 ^b	1	,007		
Continuity Correction ^a	5,042	1	,025		
Likelihood Ratio	6,366	1	,012		
Fisher's Exact Test				,016	,016
Linear-by-Linear Association	7,127	1	,008		
N of Valid Cases	75				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,96.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. \dagger	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,310	,124	2,789	,007 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,310	,124	2,789	,007 ^c
N of Valid Cases	75			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Q36 * Q37Q1	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%
Q36 * Q37Q2	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%
Q36 * Q37Q3	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%
Q36 * Q37Q4	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%

Crosstab

Count		Q37Q1		Total
		OUI	NON	
Q36	TRE BIEN	53	5	58
	MOYENNE	0	15	15
Total		53	20	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50,030 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	45,542	1	,000		
Likelihood Ratio	51,661	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	49,345	1	,000		
N of Valid Cases	73				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,11.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,828	,068	12,436	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,828	,068	12,436	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q37Q2		Total
		OUI	NON	
Q36	TRE BIEN	46	12	58
	MOYENNE	0	15	15
Total		46	27	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	32,165 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	28,852	1	,000		
Likelihood Ratio	37,058	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	31,724	1	,000		
N of Valid Cases	73				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,55.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. [†]	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,664	,074	7,478	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,664	,074	7,478	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q37Q3		Total
		OUI	NON	
Q36	TRE BIEN	50	8	58
	MOYENNE	0	15	15
Total		50	23	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	41,042 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	37,144	1	,000		
Likelihood Ratio	44,434	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	40,480	1	,000		
N of Valid Cases	73				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,73.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. [†]	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,750	,073	9,549	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,750	,073	9,549	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

- a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
 c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q37Q4		Total
		OUI	NON	
Q36	TRE BIEN	20	38	58
	MOYENNE	0	15	15
Total		20	53	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,124 ^b	1	,008		
Continuity Correction ^a	5,496	1	,019		
Likelihood Ratio	11,001	1	,001		
Fisher's Exact Test				,007	,004
Linear-by-Linear Association	7,027	1	,008		
N of Valid Cases	73				

- a. Computed only for a 2x2 table
 b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,11.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. [†]	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,312	,051	2,771	,007 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,312	,051	2,771	,007 ^c
N of Valid Cases	73			

- a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
 c. Based on normal approximation.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Q38 * Q39Q1	67	75,3%	22	24,7%	89	100,0%
Q38 * Q39Q2	67	75,3%	22	24,7%	89	100,0%
Q38 * Q39Q3	67	75,3%	22	24,7%	89	100,0%
Q38 * Q39Q4	67	75,3%	22	24,7%	89	100,0%

Crosstab

Count		Q39Q1		Total
		OUI	NON	
Q38	OUI	37	11	48
	NON	0	19	19
Total		37	30	67

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	32,709 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	29,666	1	,000		
Likelihood Ratio	40,475	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	32,221	1	,000		
N of Valid Cases	67				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,51.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. †	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,699	,071	7,874	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,699	,071	7,874	,000 ^c
N of Valid Cases	67			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q39Q2		Total
		OUI	NON	
Q38	OUI	39	9	48
	NON	0	19	19
Total		39	28	67

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	36,940 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	33,675	1	,000		
Likelihood Ratio	44,740	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	36,388	1	,000		
N of Valid Cases	67				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,94.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,743	,070	8,937	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,743	,070	8,937	,000 ^c
N of Valid Cases	67			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q39Q3		Total
		OUI	NON	
Q38	OUI	47	1	48
	NON	0	19	19
Total		47	20	67

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	62,324 ^b	1	,000		
Continuity Correction [†]	57,736	1	,000		
Likelihood Ratio	71,964	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	61,394	1	,000		
N of Valid Cases	67				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,67.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. [†]	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,964	,035	29,434	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,964	,035	29,434	,000 ^c
N of Valid Cases	67			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count

		Q39Q4		Total
		OUI	NON	
Q38	OUI	24	24	48
	NON	0	19	19
Total		24	43	67

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	14,802 ^b	1	,000		
Continuity Correction [†]	12,707	1	,000		
Likelihood Ratio	20,877	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	14,581	1	,000		
N of Valid Cases	67				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,81.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. † ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,470	,064	4,293	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,470	,064	4,293	,000 ^c
N of Valid Cases	67			

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
c. Based on normal approximation.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Q40 * Q41Q1	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%
Q40 * Q41Q2	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%
Q40 * Q41Q3	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%
Q40 * Q41Q4	73	82,0%	16	18,0%	89	100,0%

Crosstab

Count		Q41Q1		Total
		OUI	NON	
Q40	OUI	23	16	39
	NON	0	34	34
Total		23	50	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	29,275(b)	1	,000		
Continuity Correction(a)	26,606	1	,000		
Likelihood Ratio	38,170	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	28,874	1	,000		
N of Valid Cases	73				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,71.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,633	,066	6,895	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,633	,066	6,895	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

- Not assuming the null hypothesis.
- Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
- Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q41Q2		Total
		OUI	NON	
Q40	OUI	39	0	39
	NON	16	18	34
Total		55	18	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27,404 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	24,629	1	,000		
Likelihood Ratio	34,531	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	27,029	1	,000		
N of Valid Cases	73				

- Computed only for a 2x2 table
- 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,38.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	,613	,069	6,532	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,613	,069	6,532	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

- Not assuming the null hypothesis.
- Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
- Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q41Q3		Total
		OUI	NON	
Q40	OUI	21	18	39
	NON	0	34	34
Total		21	52	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asy mp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	25,701 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	23,141	1	,000		
Likelihood Ratio	33,773	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	25,349	1	,000		
N of Valid Cases	73				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,78.

Symmetric Measures

	Value	Asy mp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,593	,066	6,211	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,593	,066	6,211	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstab

Count		Q41Q4		Total
		OUI	NON	
Q40	OUI	30	9	39
	NON	0	34	34
Total		30	43	73

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	44,401 ^b	1	,000		
Continuity Correction ^a	41,280	1	,000		
Likelihood Ratio	56,736	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	43,792	1	,000		
N of Valid Cases	73				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,97.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval Pearson's R	,780	,061	10,499	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,780	,061	10,499	,000 ^c
N of Valid Cases	73			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Correlations

	Q31	Q32Q1	Q32Q2	Q32Q3	Q32Q4
Q31 Pearson Correlation	1	,695**	,257*	,254*	,917**
Sig. (2-tailed)		,000	,015	,017	,000
N	89	89	89	89	89
Q32Q1 Pearson Correlation	,695**	1	-,351**	-,276**	,758**
Sig. (2-tailed)	,000		,001	,009	,000
N	89	89	89	89	89
Q32Q2 Pearson Correlation	,257*	-,351**	1	,865**	,112
Sig. (2-tailed)	,015	,001		,000	,297
N	89	89	89	89	89
Q32Q3 Pearson Correlation	,254*	-,276**	,865**	1	,127
Sig. (2-tailed)	,017	,009	,000		,237
N	89	89	89	89	89
Q32Q4 Pearson Correlation	,917**	,758**	,112	,127	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,297	,237	
N	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Q33	Q34Q1	Q34Q2	Q34Q3	Q34Q4	Q34Q5	Q34Q6
Q33	Pearson Correlation	1	,297**	,187	,125	,150	,340**	,310**
	Sig. (2-tailed)		,010	,109	,286	,198	,003	,007
	N	89	75	75	75	75	75	75
Q34Q1	Pearson Correlation	,297**	1	,747**	,619**	,671**	,904**	,968**
	Sig. (2-tailed)	,010		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Q34Q2	Pearson Correlation	,187	,747**	1	,829**	,898**	,675**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,109	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Q34Q3	Pearson Correlation	,125	,619**	,829**	1	,923**	,560**	,599**
	Sig. (2-tailed)	,286	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Q34Q4	Pearson Correlation	,150	,671**	,898**	,923**	1	,606**	,649**
	Sig. (2-tailed)	,198	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Q34Q5	Pearson Correlation	,340**	,904**	,675**	,560**	,606**	1	,934**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Q34Q6	Pearson Correlation	,310**	,968**	,723**	,599**	,649**	,934**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q36	Q37Q1	Q37Q2	Q37Q3	Q37Q4
Q36	Pearson Correlation	1	,828**	,664**	,750**	,312**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,007
	N	89	73	73	73	73
Q37Q1	Pearson Correlation	,828**	1	,802**	,906**	,377**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001
	N	73	73	73	73	73
Q37Q2	Pearson Correlation	,664**	,802**	1	,885**	,471**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	73	73	73	73	73
Q37Q3	Pearson Correlation	,750**	,906**	,885**	1	,417**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	73	73	73	73	73
Q37Q4	Pearson Correlation	,312**	,377**	,471**	,417**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q38	Q39Q1	Q39Q2	Q39Q3	Q39Q4
Q38	Pearson Correlation	1	,699**	,743**	,964**	,470**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	89	67	67	67	67
Q39Q1	Pearson Correlation	,699**	1	,941**	,724**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67
Q39Q2	Pearson Correlation	,743**	,941**	1	,770**	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	67	67	67	67	67
Q39Q3	Pearson Correlation	,964**	,724**	,770**	1	,487**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67	67
Q39Q4	Pearson Correlation	,470**	,673**	,633**	,487**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q40	Q41Q1	Q41Q2	Q41Q3	Q41Q4
Q40	Pearson Correlation	1	,633**	,613**	,593**	,780**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	89	73	73	73	73
Q41Q1	Pearson Correlation	,633**	1	,388**	,937**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	73	73	73	73	73
Q41Q2	Pearson Correlation	,613**	,388**	1	,364**	,478**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,002	,000
	N	73	73	73	73	73
Q41Q3	Pearson Correlation	,593**	,937**	,364**	1	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002		,000
	N	73	73	73	73	73
Q41Q4	Pearson Correlation	,780**	,812**	,478**	,761**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).