



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا.



الميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية
الشعبة : العلوم الاجتماعية.

الموضوع

دواعي إستخدام الموظفين للأنترنت بالمؤسسة الجامعية

دراسة على عينة من موظفي كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي
الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع.

التخصص : اتصال.

إشراف الدكتور:

الزبير بن عون.

إعداد الطالبة:

خولة ويس.

السنة الجامعية: 2020/2019.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC of ALGERIA

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Amar Thelidgi - Laghouat
Faculty of Social Sciences
Department of Sociology and Demography
The Scientific Committee



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة Amar Thelidgi بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والجغرافيا
اللجنة العلمية

تصريح مؤقت

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة) : . خولة ويس

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 03/25607 الصادرة بتاريخ
: 2019/06/21 عن دائرة : الأغواط ولاية : الأغواط

رقم التسجيل : 03181504545

التخصص : علم اجتماع الإتصال

عنوان مذكرة نهاية الدراسة :

دواعي إستخدام الموظفين للأنترنت بالمؤسسة الجامعية

أصرح بشرفي أنني قمت بإجازة مذكرة نهاية الدراسة المذكورة عنوانها أعلاه
بجهدى الشخصى وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمى وبذلك أتحمل
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما
يشترط عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلى
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في 2020/08/30

توقيع الطالب (ة) :

خولة ويس

بسم الله الرحمن الرحيم
والصلاة والسلام
على أشرف المرسلين
سيدنا محمد وآله وصحبه وسلم

شكر وعرفان

تبارك الله ذو الجلال والاكرام قال الله تعالى
(يرفع الله الذين امنو والذين اتو العلم درجات والله بما تعملون خبير) الآية 11 . سورة المجادلة
اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك اللهم اعنا على شكرك
واجعل هذا العلم نعيما مقيما لا يحول ولا يزول
اللهم بارك لنا من فضلك واجعلنا دائمين لشكرك
قائمين بنعمتك راضين بحكمتك حافظين لعلمك متواضعين لفضلك
اللهم نسالك فواتح الخير وخواتمه ودرجات العلى من الجنة .
اتقدم بالشكر والتقدير الى الاستاذ المشرف : الدكتور الزبير بن عون
على توجيهاته وارشاداته القيمة ونصائحه التي ساهمت في انجاز هذا العمل
كما اشكر كل من ساعدني من بعيد او قريب لإتمام هذه المذكرة

خولة

.

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسولنا الكريم الله صلى الله عليه وسلم
قال رسول الله " من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة"
أهدي عملي المتواضع: إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله وجعلها من اهل الجنة
إلى روح جدتي الحبيبة والأم الثانية والقلب الطيب التي علمتني معنى العطاء والتضحية
والتي أنارت طريقي بدعواتها رحمها الله واسكنها فسيح جناته
إلى سندي في الحياة وولي نعمتي وقرة عيني وصاحب الفضل في تعليمي
والذي الحبيب أطال الله عمره
إلى توأم روحي وحبيبي وسندي في الحياة أخي نور الدين حفظه الله
إلى من عشت بينهم ولم أعرف معهم الشقاء إخوتي وأخواتي كل باسمه الخاص حفظهم الله
إلى جميع أفراد عائلتي
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إخوتي في الله
إلى كل من تمنوا لي الخير والذين أدين لهم ولو بكلمة طيبة

خولة

ملخص

تهدف الدراسة الى كشف عن دواعي استخدام الموظفين للأنترنت بالمؤسسة الجامعية من خلال دراسة عينة من الموظفين بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالاغواط ولقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين حيث تم تقسيم الاستمارة الى اربعة محاور : المحور الاول (استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات) والمحور الثاني (دواعي استخدام الانترنت في اطار العمل الوظيفي) والمحور الثالث (دواعي استخدام الانترنت في اطار الشخصي) وقد توصلنا الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها : أغلب المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت من اجل تسهيل عملها و الحصول على المعلومات واغلبهم تستخدم الانترنت اقل من ساعة للعمل واغلب افراد العينة يستخدمون الانترنت لزيادة فعالية العمل واغلبهم يستخدمونها لتحسين الاتصال والتواصل داخل المؤسسة ومعظمهم واكثر من نصف العينة يفضلون الدخول الى البريد الالكتروني لتسهيل وصول المعلومات واغلبهم يزورون المواقع المتنوعة وذلك للاتصال والتواصل ورفع كفاءة العمل وتشير اخر النتائج ان اغلب المبحوثين لا يستخدمون الانترنت ولا يتعاملون مع هذه الوسيلة دائما بما تقدمه من خدمات فأحيانا يعتمد مجتمع البحث على الانترنت على حسب نوعية الخدمات ومصدرها واستخداماتهم تتوقف على حسب دوافعهم وحاجاتهم والاشباكات المراد تحقيقها من وسيلة الانترنت .

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا؛ الأنترنت؛ التنظيم البيروقراطي؛ المؤسسة.



ABSTRACT

The study aims to reveal the reasons for using the Internet for employees of the university institution through studying a sample of employees at the Faculty of Social Sciences at Ammar Thleiji University in Laghouat. The questionnaire tool was used to collect data from the respondents, where the questionnaire was divided into four axes: The first axis (uses of communication and information technology) And the second axis (the indications for using the Internet in the context of professional work) and the third axis (the reasons for using the Internet in the context of personal). The study reached a set of results, the most important of which are: Most of the respondents use the Internet in order to conduct their work and obtain information and most of them use the Internet less than an hour for work Most of the sample members use the Internet to increase the effectiveness of work and most of them use it to improve communication and communication within the institution. Most and more than half of the sample prefer to access e-mail to facilitate access to information and most of them visit various websites in order to communicate and communicate and raise the efficiency of work and the latest results indicate that most of the respondents do not use the Internet and do not deal with this The method always includes the services it provides, sometimes The research community depends on the Internet according to the type of services, their source, and their uses, according to their motives, needs, and the gratifications to be achieved from the Internet medium.

Keywords:

.Technology; Internet; Bureaucratic organization; Enterprise



الفهرس

الصفحة	المحتويات
-	- شكر وعرفان.
-	- اهداء.
أ	- ملخص باللغة العربية.
ب	- ملخص باللغة الانجليزية.
ت	- فهرس المحتويات.
ح	- فهرس الجداول.
09	- مقدمة.
الفصل الأول : الاطار المنهجي	
12	1- الاشكالية.
13	2- أسباب اختيار الموضوع.
13	3- أهمية الدراسة.
14	4- أهداف الدراسة.
15	5- المفاهيم الأساسية.
17	6- الاجراءات المنهجية.
21	7- المقاربة النظرية.
الفصل الثاني : الدراسات السابقة.	
24	- تمهيد.
25	1- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية .
28	2- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
30	3- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية .
33	4- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
الفصل الثالث : الاطار المفاهيمي.	
37	- تمهيد.
38	أولا: الانترنت

38	1- تعريف الانترنت
39	2- نشأة الانترنت و تطوره
40	3- الأسباب التي أدت إلى تطور الانترنت
41	4- أهمية الانترنت
41	5- خصائص الانترنت
43	6- متطلبات الانترنت و خدماتها و استخداماتها
46	7- وظائف الأنترنت.
48	8- إيجابيات و سلبيات الانترنت
50	ثانيا: تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.
50	1- تعريف التكنولوجيا
51	2- نشأة و تطور التكنولوجيا
54	3- أنواع التكنولوجيا
56	4- مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة
57	5- مفهوم الاتصال
57	6- أنواع الاتصال
58	7- مستويات و اتجاهات الاتصال
59	8- عناصر عملية الاتصال
60	9- مفهوم تكنولوجيا الاتصال
62	10- شبكات الاتصال.
66	ثالثا: المؤسسة.
66	1- تعريف المؤسسة
68	2-معايير تصنيف المؤسسات
69	3- أهداف وخصائص المؤسسة
72	4- الوظائف الأساسية في المؤسسة
75	- خلاصة.

الفصل الرابع : الاطار الميداني



77	- تمهيد.
78	أولاً : عرض وتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين.
81	ثانياً : استخدامات تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات.
84	ثالثاً : دواعي استخدام الأنترنت في إطار العمل الوظيفي.
89	رابعاً : دواعي استخدام الأنترنت في الاطار الشخصي.
خلاصة واستنتاجات عامة.	
94	- النتائج .
98	- خاتمة.
100	- قائمة المراجع.
د	- الملاحق.

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مفهوم وظيفة التموين	73
02	توزيع العينة حسب الجنس	78
03	توزيع العينة حسب العمر	78
04	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	78
05	توزيع العينة حسب المستوى الشهادة المتحصل عليها	79
06	توزيع العينة حسب المستوى الأقدمية في المهنة	79
07	توزيع العينة حسب المستوى الوضعية المهنية	79
08	توزيع العينة حسب الوظيفة	80
09	توفر المكتب على حاسوب	81
10	ارتباط الحاسوب بالانترنت	81
11	استخدام الانترنت في إطار العمل	81
12	استخدام الانترنت بالهاتف الجوال	82
13	الوسيلة الأكثر استخداما	82
14	الوقت المنقضي خلال دوام العمل في تصفحك الانترنت	82
15	الوقت المنقضي خلال دوام العمل في تصفحك الانترنت	83
16	الأماكن التي يُستخدم فيها الانترنت	83
17	درجة التحكم في الانترنت	83
18	التكوين في مجال استخدام الاتصال والمعلومات	84
19	استخدام المصلحة للانترنت في تعاملاتها الوظيفية	84
20	استخدام الانترنت في تنفيذ الأعمال المهنية	84
21	كيفية استخدام الانترنت	85
22	أسباب استخدام الانترنت في مجال العمل	85
23	مساعدة الانترنت على العمل على أحسن وجه	85
24	المواقع التي يتم ارتيادها	86

86	التسهيلات التي تقدمها الأنترنت أثناء أداء المهام الوظيفية	25
86	مساهمة استخدام الانترنت في سرعة وصول القرارات.	26
87	استخدام الانترنت يزيد سرعة وفاعلية الاتصال داخل المؤسسة	27
87	استخدام الانترنت يساهم في سرعة إنجاز المعاملات الإدارية	28
87	صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت	29
88	صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت	30
88	تفضيلات العمل أثناء تأدية المهام	31
89	الابحار في الانترنت في مجالات غير إطار العمل	32
89	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في دوام العمل	33
89	مواقع التواصل الاجتماعي المرتادة	34
90	ارتداد المواقع الالكترونية أثناء دوام العمل	35
90	نوع مواقع الالكترونية	36
91	استعمال الانترنت في مجال العمل بغية التواصل والمحادثة	37
91	استعمال الانترنت في مجال العمل بداعي التسلية	38
91	استعمال الانترنت في مجال العمل في إطار إنجاز الأعمال الموكلة إليك	39
91	استعمال الانترنت في مجال العمل في خارج الأعمال الموكلة إليك:	40

مقدمة

بعد أن عاش الإنسان ثورة زراعية وأخرى صناعية ،هاهو اليوم يشهد ثورة معلوماتية ،عرفت أوجه خلال أواخر القرن الماضي، فقد شهد العالم بأسره أواخر القرن العشرين قفزات تكنولوجية هائلة وتطورات كبيرة ومتسارعة في عملية الاتصال ووسائلها، سواء كان ذلك على مستوى تطور تكنولوجية الإعلام والمعلومات أو فيما يخص تسير شؤون المنظمات والمنشأة الخدماتية منها أو الاقتصادية، مما أتاح ظهور وسيلة اتصالية جديدة فتحت المجال لتبادل ونقل المعلومات والبيانات والمعارف، عبر مختلف أرجاء العالم، متجاوزة بذلك كل الحواجز الجغرافية، هذه الشبكة هي شبكة المعلومات الدولية الانترنت التي يجمع المختصون بأنها أهم إنجاز حققته البشرية في مجال الإتصال وتبادل المعلومات خلال القرن الماضي، ليستخدماها الناس في جميع مجالات الحياة اليومية.

وقد أصبحت الانترنت بمثابة نقطة تحول وثورة غير مسبقة في مجال تسيير الشؤون الإدارة في المؤسسات الخدماتية، حيث أصبحت هذه الأخيرة تعتمد على الانترنت، ذلك أنها أخرجته من المحيط الضيق إلى مساحة العالم الرحب، بالإضافة إلى تعدد المصادر والتحديث المستمر وسهولة الوصول إلى المعلومة، وكذا توفير وقت العامل او الموظف.

تطورت شبكة الإنترنت في السنوات الأخيرة بشكل مذهل وسريع جداً وأصبحت كتاباً مفتوحاً للعالم أجمع. فهي غنية بمصادر المعلومات إلى درجة الفيضان. ولقد أصبح الحاسوب وتطبيقاته جزءاً لا يتجزأ من حياة المجتمعات العصرية. وقد أخذت تقنية المعلومات المبنية حول الحاسوب تغزو كل مرفق من مرافق الحياة. فاستطاعت هذه التقنية أن تغيّر أوجه الحياة المختلفة في زمن قياسي. ثم ولدت شبكة الإنترنت من رحم هذه التقنية فأحدثت طوفاناً معلوماتياً. وأصبحت المسافة بين المعلومة والإنسان تقترب من المسافة التي تفصله عن مفتاح جهاز الحاسوب شيئاً فشيئاً. وأما زمن الوصول إليها فأصبح بالدقائق والثواني. فكان لزاماً على كل مجتمع يريد اللحاق بالعصر المعلوماتي أن ينشئ أجياله على تعلم الحاسوب وتقنياته ويؤهلهم لمجابهة التغيرات المتسارعة في هذا العصر.

لأتأتي هذه الدراسة لتبين دواعي استخدام الموظفين للانترنت بالمؤسسة الجامعية، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي الاغواط حيث أننا نحاول التعرف على أنماط استخدام الانترنت في تلك المؤسسة، وكذا أسباب ودوافع استخدام الجامعة للانترنت، وكذلك أثار الاستخدام.

جاءت هذه الدراسة مقسمة الى أربع فصول وتطرقنا في الفصل الأول الى الاطار المنهجي للدراسة: والذي يحتوي على الاشكاليات والفرضيات والاسباب والأهمية والاهداف والدراسة وتحديد المفاهيم الإجراءات المنهجية كيفية تدليك وتفسير البيانات والمقاربة النظرية اما الفصل الثاني تعرضنا فيه إلى عرض وتقييم الدراسات السابقة.

أما بخصوص الفصل الثالث فتطرقنا فيه الى: الاطار المفاهيمي للدراسة من حيث مفهوم الانترنت والموظف والاتصال والتكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمؤسسة أما الفصل الرابع و خصصناه للدراسة الميدانية من حيث تحليل وتفسير البيانات ثم انصر النتائج والاستنتاج العام للدراسة.

الفصل الأول

الآطار المنهجي

1- الإشكالية:

تعتبر الانترنت من اهم الوسائل التكنولوجية الحديثة في عصرنا، التي استطاعت في السنوات الأخيرة ان تغير نمط الحياة من خلال مميزاتها وخصائصها المتعددة، الإنترنت هي شبكة عالمية ونظام يضم مجموعة من الحواسيب مرتبطة ببعضها البعض وتسير وفق تقنيات معينة ولقد اختصت هذه الوسيلة تكنولوجيا الحديثة من غيرها سمات ومميزات أساسية ميزتها عن سائر الوسائل التكنولوجية الحديثة.

أدت التطورات الهائلة والمتلاحقة للانترنت الى امكانية تحويل معطيات فروع المعرفة المختلفة الى معلومات رقمية يسهل الحصول عليها وتخزينها واسترجاعها ونقلها من جهاز الاخر عناء واستخدامها بتكاليف قليلة وفي وقت قصير للغاية ،كما انها توفر العديد من الخدمات لمستخدميها منها البريد الالكتروني للاتصال والتواصل والاستفادة من الرسائل العلمية والكتب والمعلومات، وأيضا التعليم والتعلم عن بعد ونقل التكنولوجيا للمجتمعات النامية التي في طريق التقدم والاستفادة من المنجزات العلمية وغير ذلك من المجالات التي يستفيد منها الإنسان في مجالات حياته، فهي تخدم النشاط الانساني الى حد كبير .

لقد تجاوزت الانترنت خدمة الفرد والمجتمع واتخذت لنفسها مكانة هامة ومعتبرة في مختلف مجالات المجتمع انظمته ومؤسساته وتختلف المؤسسات في اختلاف نشاطها والخدمات التي تقدمها الانترنت للموظفين في جل تعاملاتهم الداخلية والخارجية، كالاتصال وسهولة التعامل وتبادل المعلومات لأن كل مؤسسه تحرص على تحسين أدائها بما في ذلك أداء الموظف اعتبارا للانترنت الوسيلة التي يستخدمها داخل المؤسسة، بحيث تتعدد الاستخدامات على جاد والدوافع.

وهذا ما سنحاول الكشف عليه في دراستنا وفي الاخير نطرح الإشكالية التالي:

ما هي دواعي استخدام الموظفين للانترنت بالمؤسسة الجامعية؟

يندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها الموظفون بالمؤسسة ؟
- ما هي كفايات ووسائل استخدام الموظفين للانترنت أثناء دوام العمل ؟
- هل يستخدم الموظفون الانترنت في تأدية مهامهم الوظيفية ؟
- ما هي إنعكاسات استخدام الانترنت على تحقيق المهام الوظيفية ؟
- ما هي أهم العراقيل والصعوبات التي تحول دون حسن استخدام الموظفين للانترنت ؟
- هل يستخدم الموظفون الانترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية في إطار العمل ؟
- هل يتم استخدام الانترنت من قبل الموظفين في أداء مهامهم الوظيفية أم لتلبية حاجاتهم الشخصية ؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

2- 1- أسباب ذاتية:

- أنية الموضوع وحدائته دفع بنا إلى ضرورة الوقوف والتعرف على كافة جوانبه .
- رغبتنا في التعرف على أهم التقنيات المستخدمة في مجال تكنولوجيا الانترنت .
- جلب إنتباهنا الأهمية البالغة التي إكتسبتها تكنولوجيايات الاتصال في المؤسسة مما أدى إلى محاولة التعمق في دراسة طبيعة نشاطها وكيفية تطبيقها.
- الرغبة في التدريب على كيفية إجراء بحث علمي وميداني وذلك في إطار الحصول على شهادة الماستر .

2- 2- أسباب موضوعية:

- المكانة التي تحظى بها المؤسسة في المجتمع الجزائري يجعلها ميدانا خصبا للدراسات الأكاديمية والبحوث العلمية.
- إعتبار تكنولوجيايات الاتصال المتطورة أحد أهم المحركات التي يعمل على زيادة كفاءة وفاعلية أداء المؤسسات.
- تزايد إحتياجات المؤسسة المتكررة في الوقت الحالي أدى إلى الاعتماد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة للاتصال.
- تعدد استعمالات واستخدامات الأنترنت في مجال العمل في التنظيم البيروقراطي للمؤسسات. حيث لا حظنا بأن الموظفين في المؤسسات الجزائرية يستخدمون الانترنت أثناء دوام العمل في تحقيق مآربهم الشخصية وتلبية حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمعرفية والثقافية.

3- أهمية الدراسة:

تعد عملية إستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الجزائرية من المتطلبات الحديثة بمجارة التطورات الكبيرة في بنية العمل ، فقد أصبح من الضروري في ظل التكنولوجيا الاتصال والتغيير المتلاحق السريع للمعرفة إعادة النظر في أسلوب الاتصال و الوسائل المستخدمة له على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة ، وعليه تكمن أهمية الدراسة في التعرف على تطبيق تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة بصفة عامة والمؤسسة الجامعية بصفة خاصة و تأكيد الاعتماد على الأساليب والتقنيات الحديثة لتكنولوجيايات الاتصال والتي تعتبر سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ، نظرا لتسهيل العملية الاتصالية.

4- أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على أهم تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة محل البحث شكلا ومضمونا
- ✓ مما يساعد على معرفة ما إذا كان إستخدام هذه التكنولوجيات في المؤسسة يخدم مصالحها ام لا.
- ✓ معرفة دور تكنولوجيات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الجامعية الجزائرية .
- ✓ التعرف على بعض المشاكل والمعوقات التي تحد المؤسسة الجزائرية محل البحث من إستغلالها الفعلي لتكنولوجيات الاتصال.
- ✓ التعرف عن الوسائل التي يستخدمها الموظفون في الولوج الى الأنترنت.
- ✓ التعرف عن الكيفيات التي يستخدم بها الموظفون الأنترنت في إطار العمل.
- ✓ التعرف عن آثار وانعكاسات استخدام الأنترنت في الأداء الوظيفي.
- ✓ التعرف عن أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون الاستخدام الجيد لشبكة الأنترنت في مجال العمل.
- ✓ التعرف عما اذا كان الموظفون يستخدمون الأنترنت لأدية مهامهم الوظيفية.
- ✓ التعرف عما اذا كان الموظفون يستخدمون الانترنت في اطار العمل لتلبية حاجاتهم النفسية والاجتماعية والفكرية والثقافية التي هي خارج اطار المهنة.
- ✓ التعرف عن حدود استخدام الموظفون للأنترنت أيتم استخدامهما في الاطار الوظيفية أم لإشباع الرغبات والحاجات الشخصية.

5- المفاهيم الأساسية:

5-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

ترى منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات بأنها: "تشمل مجموعة من التكنولوجيات، التي تسمح بجمع وتخزين ونقل ومعالجة المعلومات في شكل صور وأصوات وبيانات وهي تشمل الالكترونيات الدقيقة، علم البعديات الالكترونية والتكنولوجيات الملحقه.

5-2- الاتصال:

عرف كارل هوفلاند: الاتصال بأنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد و الآخرين مستقبلي الرسالة.¹

5-3- استخدام الانترنت:

- الاستخدام:

*لغة : استخدام مصدر استخدم (اسم)

استخدام: المرأة او الرجل أتخذها خادمة او خادما

استخدام الآلة أي استعمالها .²

*اصطلاحا : يعرفه" فاييس فرنسوا لوكوياديك "بأنه نشاط اجتماعي ،يتحول إلى نشاط عادي في المجتمع بفضل التكرار والتقدم ،فحينما يصبح الاستعمال متكرر ويندمج في ممارسات عادات الفرد يمكن حينئذ الحديث عن الاستخدام³ ، وعليه فاستخدام وسيلة او تقنية ما يتحدد بالخلفيات الديموغرافية والسوسيو-تقنية- والاقتصادية والثقافية للأفراد.⁴

يشير الباحث"عبد الوهاب بوخنوفة"إلى ان الاستخدام يقتضي أولا الوصول إلى التقنية او الوسيلة بمعنى ان تكون متوفرة ماديا، ثم تأتي بعد ذلك العوامل الاجتماعية والفردية التي تعمل على تشجيع الاستخدام أو تعمل على إعاقته⁵ .

¹سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، ط 1، جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي، عمان، 2011، ص11

²الريدي محمد مرتضى ،تاج العروس في جواهر القاموس،ط1 ، دار مكتبة الحياة ،المجلد 9 ، بيروت ، لبنان، ص22 .

³ابوصبع صالح خليل ،استراتيجيات الاتصال وتأثيراته ، ط 1 ، دار مجدلوي للنشر والتوزيع ،الاردن 2005 ،ص67 .

⁴إسماعيل محمود حسن ،مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط 2 ،الدار العلمية للنشر والتوزيع،الاردن 2005 ، ص55 .

⁵حمدي حسن ،وظائف الاتصال الجماهيري ، ط 2 ، الدار العلمية للنشر والتوزيع القاهرة ،مصر 2005 ، ص 39.

تعريف الانترنت:

لغة: كلمة Internet إنجليزية الأصل مكونة من كلمتين هما InterConnect : وتعني ربط أكثر من شيء ببعضه البعض، وكلمة: net Works وتعني الشبكة، فقد أخذ من الأولى inter ونت net وبذلك يصبح معنى الكلمة المركبة internet وهو الشبكات المترابطة مع بعضها البعض.¹

اصطلاحاً : إن تعريف شبكة الانترنت بشكل دقيق من الصعوبة ارتباط أي تعريف لها بحقل علمي معين، وبطريقة الإستخدام، ذلك انه يمكن استخدامها على أنها شبكة إتصالات في إرسال استقبال البريد الإلكتروني، كما يمكن استخدامها لعقد اجتماعات عن بعد، كما يمكن استخدامها في نقل وتبادل الملفات والبرامج، وهناك من يعرف الانترنت بأنها " دائرة معارف عملاقة يمكن للمشاركين فيها الحصول على المعلومات حول أي موضوع معين بشكل نص مكتوب ، أو مرسوم أو خرائط، أو التواصل عن طريق البريد الإلكتروني، لأنها تضم ملايين من أجهزة الحاسوب، تتبادل المعلومات فيما بينها وتستخدم الحواسيب المرتبطة بالشبكة بما يعرف تقنيا بالبروتوكول للنقل والسيطرة ولغرض تأمين الاتصالات الشبكية.²

وهناك من يرى أن الانترنت عبارة عن حاسب ألي يتحدث إلى حاسب ألي آخر، بواسطة سلك التليفون العادي، أو أي فرع آخر من الكوابل، وإذا كانت الحواسيب موجودة في أماكن بعيدة ومتفرقة، فيمكن إستخدام الأقمار الصناعية للربط بينها ليتحقق بذلك الاتصال الدولي عبر الانترنت، وحتى في داخل الدول ذاتها تعتمد شبكة الانترنت على الصلاة الوسطية بين نقطتين ويعرفها " ألفيا اندريو " مختص في الإعلام الآلي والمعلوماتية، بأنها الشبكة الفيدرالية للشبكات توصل آلاف المصادر لمختلف أرجاء العلم، خدماتها متعددة وإمكانيتها في الإتصال مختلفة³

¹ محمد حسين رفاعي العطار، البيع عبر شبكات الانترنت، ط1، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، مصر، 2007، ص33.

² على مهدي ، شبكة الانترنت وجوهرها ، ط 01 ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر 2001 ، ص43 .

³ كشت إبراهيم ، وسائل الاتصال والنظم الحاسوبية، دط، دار الهلال للنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر 2000 ، ص 32 .

6- الاجراءات المنهجية:

من المعروف منهجيا ان كل دراسة ينبغي ان تخضع لمنهجيته محددته خصوصا في العلوم الاجتماعية، ومنهجيته البحث كما يراها " فريدريك معتوق " فهي مجموعة المناهج والطرق التي توجه الباحث في بحثه وبالتالي فإن وظيفة المنهجية جمع المعلومات ثم العمل على تصنيفها وترتيبها وقياسها تحليلها من أجل استخلاص نتائجها والوقوف على جوانب الظاهرة الاجتماعية المدروسة. وبالتالي الباحث ملزم أن يختار من هذه الادوات والتقنيات وسيله طول على البيانات التي يريد لها لدراسة مشكله من كافه جوانب.

6-1-1- مناهج وتقنيات الدراسة.

لكل دراسة مناهجها وتقنياتها الخاصة بها، وهذا طبعاً يتعلق بطبيعة وخصوصيات الدراسة، ونحن بدورنا سنوضح من خلال هذا مختلف المناهج والتقنيات التي اعتمدنا عليها في دراستنا هذه.

6-1-1-1- المنهج المستخدم:

- المنهج الوصفي.

يُعرّف المنهج الوصفي بأنه: "هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي عنها يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي عنها يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها..."¹

اعتمدنا على المنهج الوصفي لأنه يستخدم في وصف المشكلة محل الدراسة، والتعبير عنها سواء كمياً أم كيفياً وتجميع المعطيات التي تساهم في ذلك مع إبراز مختلف خصائصها، وتوضيح ارتباطها، وتحليل وتفسير أسبابها بشكل منظم لغرض الوصول إلى استنتاجات في فهم الواقع وتحقيق أهداف الدراسة.

6-1-2- أدوات جمع المعلومات:

يجد كل باحث في الدراسات الانسانية أنه من الضرورة الاستعانة بتقنيات معينة في بحثه، وتقنيات البحث هي: "الوسائل التي تمكن من جمع المعطيات من الواقع، حيث تمثل هذه التقنيات الوسائل الأساسية للنقصي من الواقع الاجتماعي"²،

يجد كل باحث في الدراسات الانسانية أنه من الضرورة الاستعانة بتقنيات معينة في بحثه، وتقنيات البحث هي: "الوسائل التي تمكن من جمع المعطيات من الواقع، حيث تمثل هذه التقنيات الوسائل

¹ عمار بوحوش، محمد ذنبيات، منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص129.
² بلقاسم سلاطينية، الجيلالي حسان، أسس البحث العلمي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة النشر ص65.

الأساسية للتقصي من الواقع الاجتماعي¹، أمّا بالنسبة لتقنيات جمع المعطيات التي سنوظفها في دراستنا الميدانية هي: الملاحظة، المقابلة البسيطة، الاستبيان.

- الملاحظة:

وتعرّف بكونها: "انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظواهر أو الحوادث بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها، وهي بمثابة اللبنة الأولى في البحث بغية التحقق من صحة فرضياته.² وقد اعتمدنا على تقنية الملاحظة من أجل ملاحظة ظروف وأجواء العمل وكذا ملاحظة طرق تعامل الموظفين من تكنولوجيات الاتصال داخل المؤسسة، وملاحظة استعمالاتهم لوسائل الاتصال مثل الهاتف النقال والحاسوب والانترنت.

- المقابلة :

تعتبر المقابلة من التقنيات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعاً وفعاليةً في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث؛ فهي عبارة عن: "محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد، بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والاقتراح.³

وكنا قد قمنا بمجموعة من المقابلات مع بعض الموظفين في الكلية، وهي مقابلات بسيطة الهدف منها جمع معلومات أولية ومؤشرات واقعية ومعارف أخرى حول استخدامات الانترنت من قبل موظفي كلية العلوم الاجتماعية.

- الاستبيان.

الاستبيان هو الوسيلة العملية التي سنوظفها لجمع الحقائق والمعلومات من المبحوثين، وقد قمنا بتشكيل استمارة نهائية تحتوي على مجموعة من الأسئلة، موزعة على المحاور الآتية:

- المحور الأول: يتعلق بالبيانات للشخصية للمبحوثين.
- المحور الثاني: إستخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
- المحور الثالث: دواعي استخدام الانترنت في الاطار الوظيفي

¹ بلقاسم سلاطينية، الجيلالي حسان، أسس البحث العلمي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة النشر، ص65.

² فاخر عاقل، أسس البحث العلمي في العلوم السلوكية، دار العلم للملايين، بيروت، الطبعة الثالثة، 1988، ص85.

³ بلقاسم سلاطينية، الجيلالي حسان، مرجع سابق، ص104.

- المحور الرابع: دواعي استخدام الانترنت في الاطار الشخصي.

قبل الوصول إلى تصميم الاستمارة الخاصة ببحثنا هذا إلى شكلها النهائي، قمنا بإعداد استمارة أولية ووزعناها على عينة تجريبية تقدر بـ: (10) إستبانات على عدد خاص من المبحوثين، ومن ثمة استرجاعها مرة أخرى وقمنا بتعديل الاسئلة بما يتوافق وأهداف الدراسة والتنظيم والتنسيق اللازم لتظهر في شكلها النهائي.

ثم قمنا في الأخير بجمع البيانات من الميدان، وبعدها بفرز الاستثمارات وتحليل محتوياتها وترميز إجاباتها ليسهل وضعها في جداول إحصائية بغرض تبويبها ثم تحليلها وتفسيرها، وأخيراً عرضها ثم وصولاً للنتائج النهائية للدراسة.

2-6-2 مجالات البحث:

2-6-1- المجال المكاني.

يقصد بالمجال المكاني للدراسة ذلك الحيز الذي تمت فيه الدراسة، وعليه فإنّ المكان الذي قمنا بإجراء دراستنا هذه كان على مستوى كلية العلوم الاجتماعية جامعة عمار ثلجي بالأغواط. كلية العلوم الاجتماعية

رقم المقرر وتاريخ فتح الكلية:

تم إنشاء كلية العلوم الاجتماعية في مطلع السنة الجامعية 2016 / 2017 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 16_72 المؤرخ في 13 جماد الأولى عام 1437 الموافق 22 فبراير سنة 2016 ، وذلك في إطار الهيكلة الجديدة التي يعرفها إصلاح التعليم العالي. وهي بذلك كلية مستحدثة، لكنها تزخر بخبرات واسعة من خلال طاقمها الإداري المميز وأساتذتها الأكفاء الذين كانوا منضوين تحت مظلة كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية سابقا و كذا كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية منذ استحداثها سنة 2010 . وتعمل الكلية العلوم الاجتماعية على ضمان التكوين بما تحتويه من الأقسام العلمية التابعة لها و هذا بما يتماشى و جودة التعليم ، وعلى كافة المستويات، الإدارية، والبيداغوجية، والبحثية.

رؤية الكلية:

التطوير المستمر لضمان جودة المنتج العلمي.

رسالة الكلية:

تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة في جميع الممارسات التعليمية والبحثية والإدارية والاجتماعية في الكلية، والاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد البشرية المتاحة للنهوض بمستوى التعليم الجامعي،

وذلك بمشاركة جميع أعضاء الكلية، لمقابلة حاجات المجتمع، ومتطلبات سوق العمل، وفق معايير الجودة المتعارف عليها.

6-2-2- المجال الزمني.

يقصد بالمجال الزمني الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية، وقد استغرقت هذه الدراسة ثلاثة أشهر، وذلك ابتداءً من أواخر شهر ديسمبر 2019 إلى غاية شهر فيفري 2020، حيث قمنا في هذه الفترة بالزيارات الميدانية لمجال الدراسة بكلية العلوم الاجتماعي والقيام بالملاحظات والمقابلات مع الموظفين بغية جمع المعلومات التي تساعدنا في بناء الاشكالية وصياغة وبناء الاستبيان. أما مع بداية شهر مارس وبعد تحضير الاستبيان تم توزيعه على عينة من الموظفين بقصد تجربته ومن ثمة إعادة توزيعه على مفردات العينة وكان ذلك قبل العطلة الجامعية. أما خلال الفترة من اواسط شهر فيفري ونهاية شهر جويلية ثمة بتفريغ الاستبيان وتحليل وتفسير البيانات وكتابة تقرير المذكرة. وانهينا العمل على كتابة تقرير المذكرة مع نهاية شهر أوت من عام 2020.

6-2-3- المجال البشري.

- **وحدة العينة :** موظفي كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الاغواط.

- **حجم العينة وكيفية اختيارها:**

يتجه الباحث في العلوم الاجتماعية إلى أسلوب أخذ العينات من المجتمع الأصلي حتى تمكن له هذه الطريقة أخذ صورة مصغرة عن مجتمع البحث، وهذا باعتبار العينة وحدة إحصائية ممثلة للمجتمع الأصلي.

ليس من السهل عادة عند القيام بدراسة مشكل معين في المجتمع أن يقوم الباحث بإجراء دراسته على كل أفراد المجتمع نظراً لمحدودية الزمن والإمكانات المادية والبشرية المتوفرة لديه، لهذا يلجأ الباحث إلى أسلوب أخذ العينات من المجتمع الأصلي بحيث يتمكن من أخذ صورة مصغرة عنه باعتبار أن العينة هي وحدة إحصائية تكون ممثلة للمجتمع الأصلي، يتم الحصول عليها بطرق مختلفة¹.

قمنا في دراستنا هذه بإختيار عينة مكونة من (47 مفردة)، هذا من أصل (111 مفردة) وهم مجموع الموظفين بكلية العلوم الاجتماعية، منهم (34) عاملاً دائماً (15) هم متعاقدون مع المؤسسة بصيغ قانونية و (62) عقود ادماج .

¹ بلقاسم سلاطينة، الجيلالي حسان، مرجع سابق، ص 127.

فقد قدرنا حجم العينة بـ (60 مبحوثاً) وفقاً لاعتمادنا على العينة الحصصية لقد قمنا بتوزيع (60) استمارة بحث على مختلف الفئات المهنية الموجودة بالكلية، هذا ولقد تعمدنا توزيع هذه الكمية التي تفوق العدد الحقيقي لعينة البحث؛ آخذين بنظر الاعتبار تلك الاستثمارات التي لا يمكننا استرجاعها فيما بعد وهو ما كان فعلاً عند قيامنا بجمع استمارات البحث الموزعة بعد مدة زمنية، فقد قدرنا حجم العينة بـ (47 مبحوثاً) ، ولإيجاد نسبة السير قمنا بقسمة حجم العينة المحددة على الحجم الكلي، كما سنوضح ذلك فيما يأتي:

حجم العينة المحددة 60

$$\text{نسبة السير} = \frac{\text{حجم العينة المحددة}}{\text{حجم المجتمع الكلي}} = 0.5405 \approx 0.54$$

حجم المجتمع الكلي 111

بعد أن خالصنا الى حجم عينة يقدر بـ 60 مفردة تم توزيع الاستبيانات عليها وبقينا مدة اسبوعين ننتظر استرجاع الاستبيانات، وفي الأخير تم استرجاع 47 استبيان صالح للتفريغ من أصل 60 استبيان، وأن السبب من وراء نقص تعداد العينة راجع الى العراقيل والصعوبات التي واجهتنا في سبيل جمع الاستبيانات نذكر من بينها تماطل بعض الموظفين في تعبئة الاستبيان، وعدم تقديم البعض الآخر للإستبيانات، ولأننا قمنا بتوزيع الاستبيانات قبل العطلة الربيعية فإن الوقت داهمنا والسبب الأساس من وراء العراقيل هو انتشار فيروس كورونا كوفيد والحجر الصحي الذي فرضته الحكومة.

8- المقاربة النظرية:

نظرية الإستخدامات والإشباعات

تفيدنا نظرية الإستخدامات والإشباعات في دراستنا حيث تركز على الأسباب معرفة إستخدام الموظفين للأنترنت ، في محاولة منها للربط بين هذه الأسباب والإستخدامات حيث أن العديد منها تعتمد على مدخل الإستخدامات والإشباعات، بهدف الكشف عما تقوم به وسائل الإعلام من أدوار أو وظائف تلبي بها الحاجات والدوافع وإستخدام الأفراد لهذه الوسائل والتعرض لها، إننا نسعى من خلال هذه الإستخدامات قياس بعض التفاعلات المترتبة بسلوكيات الإرادية للموظفين وقد جمعنا في الجانب الميداني من دراستنا مؤشرات نوعية ومهمة تعطي الأسس العلمية عبر دراسة كمية مكملة تقوم على أساس النظرة السوسيولوجية التي تسمح بفهم طبيعة وآلية تأثير الأنترنت على الإستخدامات والإشباعات من حيث القدرة على التأثير والتأثر فقد أصبح الويب ذلك الفاعل أو بالأحرى يمكن تسميته المثير الإجتماعي الذي يسهم بقوة في لحظة كم لحظات التاريخ المجتمعات من خلال ما يسمى النشوة الجماعية الناتجة عن اتصال العمال بالأنترنت.

ويعد (ياهو كاتز) katz أول من رضع اللبنة الأولى في بناء مدخل الإستخدامات والإشباعات عندما كتب مقالا عن هذا المدخل عام 1959 ، ثم تطور المدخل عام 1974 عندما قدم بشكل متكامل بواسطة (كاتز وبلومار وجورفيتش)، ثم إنتشر إلى أنحاء العالم، ومن أهم أهداف مدخل الإستخدامات والإشباعات¹ .

حيث نظرية الإستخدامات والإشباعات تنطبق بشكل كبير على دراستي وذلك من خلال إستخدام العمال للأنترنت كوسيلة تلبي رغباته وحاجاته، والتفاعل من جهة أخرى مع طابع ومضمون . الذي يحقق له الإشباعات التي يريد تلبيتها، فإن نظرية الإستخدامات والإشباعات تتم وصف أفراد الجمهور باعتبارهم يميلون لإستخدام وسائل الإعلام من جانب إجتماعي ونفسي لإشباع رغباتهم. للنظرية مجموعة من الأهداف التي تحقق فهي :

- السعي إلى إكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الإتصال باعتبارها أن الجمهور نشط .
 - شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة والتفاعل الذي يحدث نتيجة للتعرض .
 - التأكيد على نتائج إستخدام وسائل الإتصال بهدف فهم عملية الإتصال الجماهيري .
- ومن خلال ما سبق تتضح علاقة نظرية الاستخدامات و الإشباعات بدراستنا المتمثلة في واقع إستخدام الانترنت في المؤسسة الجامعية والإشباعات المحققة منها، إذ تعتبر النظرية الأنسب في هذه الدراسة لكوننا نبحث عن كيفية إستخدام موظفي الجامعة للأنترنت أي الإشباعات التي تحققها الانترنت في مجال عمل هذه المؤسسة، هذا ما يجعل نظرية الاستخدامات و الإشباعات النظرية الخلفية للدراسة.

¹ عاطف العبد، نهى العبد، نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، القاهرة، دار الفكر العربي، 2005 ، ص 300.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد:

يهدف البحث العلمي إلى إنتاج معرفة جديدة والتي يمكن أن تتخذ أشكالاً متعددة في مختلف المواضيع والظواهر في فهمها وتحليلها بمعنى تطوير المعرفة، ولهذا يعتبر العلم تراكمي يأخذ مجراه أبعاداً مختلفة من دراسة إلى دراسة ومن بحث إلى بحث آخر أي أن العلم لا حدود له يتمثل في الكشف عن البيانات والمعلومات والحقائق لمختلف الظواهر، فقد تكمن أهمية الدراسات السابقة بالنسبة للباحث في مساعدته على الاختيار السليم لموضوع بحثه وتجنبه التكرار في المواضيع المتشابهة والتعريف للباحث على الصعوبات والمشاكل التي واجهت الباحثين الآخرين من قبل والاستفادة من تجاربهم، كما تمكن الباحث بتزويده بالعديد من المصادر والمراجع والمعلومات المتعلقة ببحثه.

إن إطلاع الباحث على الدراسات السابقة هو بمثابة قاعدة انطلاق للدراسات العلمية والنظرية والتطبيقية الجديدة بحيث تعطيه فرصة اغتناء بحثه وبيان أصالته وتبين له الطريق الصحيح لمسيرة بحثه وفي هذا الفصل نطرح بعض من الدراسات السابقة التي لها علاقة بمشكلة البحث .

1- الدراسة الأولى¹:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية.

وهي دراسة ميدانية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت" للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق أقيمت دراسة الحالة بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت، نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة لشركة جزائرية ، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر تهدف إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيات المعلومات والاتصال ، على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) ، خاصة أن تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لها ، ويعد الدليل الحي على قدرات هذا الأخيرة وامكانياتها على المنافسة ، بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة ، وبناء السياسات المستقبلية إلى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء كضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته. إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقا لمتغيرات الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي الدرجة الوظيفية.

إستمدت الباحثة هذه الدراسة لأهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية من جهة وكذا دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال من جهة ثانية ، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات و لاسيما في ظل العولمة.

بمعنى أن البحث ، يتطلع إلى إبراز أثر العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية، واستخلاص إيجابياتها في نهايات القرن العشرين ، وضرورة إنشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية على المستوى المحلي الجزائري ، كرد فعل واعي لأهميتها كون أن المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذ العلاقة.

¹ طويهرى فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، جامعة وهران 2 ، الجزائر، 2015.

وعلى هذا الأساس انطلقت الباحثة من تساؤل رئيسي:

ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة ؟

وادرجت الباحثة ضمن هذ الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟
 - هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ الجنس؟
 - هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ المستوى التعليمي؟
 - هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ الأقدمية في الوظيفة؟
 - هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً لـ الدرجة الوظيفية؟
 - هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت SPE TIARET ؟
 - ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) فيما يخص تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد ؟.
- فرضيات الدراسة :** للإجابة على التساؤلات السابقة قامت الباحثة بصياغة الفرضية العامة:
- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الح ا زئية العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
 - وانطوت تحت هذ الفرضية العامة الفرضيات الجزئية التالية:
 - يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية وفقاً لـ: الجنس ، لأقدمية في الوظيفة، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية.
 - تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنهاج الرشيد في تحسين أداء الموارد البشرية على مستوى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.
 - تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب الإدارة الإلكترونية لاكتساب المورد البشري المؤهل وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الأعمال.

للإجابة على الإشكالية والتأكد من صحة الفرضيات، قامت الباحثة بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول، فصلين نظريين و يحتويان على الفصل الأول :تعرضت فيه إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.اما الفصل الثاني :تعرضت إلى دراسة إدارة الموارد البشرية وأدائها.

الفصل الثالث :تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية من النتائج المحصل عليها من خلال دراسة الحالة في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت ركزت الباحثة في دراستها على 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة، باستجابتهم على استبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتدعيما لذلك استعانت ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر من بينها:

- 1- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- 2- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
- 3- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.
- 4-لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع إداراتها.

- تقييم :

إن الموضوع الذي قدمته الباحثة في دراستها تطرق إلى اكتشاف شركة سونلغاز عن قرب كيفية العمل الموظفين ، كما أن هذه الدراسة بينت مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ، كما بينت الدراسة الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ، من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة ثانية ، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات و لاسيما في ظل العولمة.

2- الدراسة الثانية¹:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية .

أجرى الباحث دراسة تحليلية للقوائم المالية الخاصة بالمؤسسة خلال الفترة 2010-2012 " للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة أقمت دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار - (E.N.T.P) ، نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطورة وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية و ترشيد القرارات المتعلقة بهما وإبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة واختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؛ وأيضا توضيح مفاهيم مقاييس ومؤشرات الأداء المالي، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة الشركة ، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر تهدف إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (E.N.T.P) -بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وعلى هذا الأساس انطلق الباحث من تساؤل رئيسي:

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟

ولقد انجر من الإشكالية الرئيسية تصور أسئلة وإشكاليات فرعية تتمثل في:

أ _ ما هي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟

ب _ هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ، نمو الأرباح، نسبة المديونية؟

ت _ هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة؟

ث _ ما هي مؤشرات الأداء المالي التي تبين مدى التأثير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة؟

- فرضيات الدراسة:

تم صياغة فرضيات البحث بناء على الإشكالية المطروحة .وتتمثل الفرضيات فيما يلي:

¹ توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2013.

1-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة والمعبر عنها بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية؛

2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في المؤسسة والمعبر عنه بمعدل المديونية؛

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة و التأكد من صحة الفرضيات، قام الباحث بتقسيم هذا البحث إلى فصلين، فصل نظري و يحتوي على الفصل الأول :نتعرض فيه إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.اما الفصل الثاني :سنتعرض إلى دراسة إدارة الموارد البشرية وأدائها.

ركز الباحث في دراسته على عينة الدراسة هي مجمع المؤسسة، باستجابتهم على استبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتدعيما لذلك استعان ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض مؤشرات الأداء المالي، وفي ضوء هذه النتائج قد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها قيام المؤسسة بمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة و المتطورة في العالم ، وكذا التعريف بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وأهميتها وفوائدها ومجالات استخدامها وكذلك ضرورة الإفصاح عن التكنولوجيا والمجالات التي تستخدم فيها وذلك لأهمية المحتوى العلمي لذلك ولتمكين الباحثين من الاستفادة من هذه المعلومات في أبحاثهم ودراساتهم بالشكل الصحيح.

- تقييم:

إن الموضوع الذي قدمته الباحث في دراسته تطرق إلى اكتشاف شركة حفر الآبار عن قرب كيفية عمل الموظفين ،كما أن هاته الدراسة بينت أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، كما بينت الدراسة الاهتمام الكبير بالأداء المالي في المؤسسة الجزائرية من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة ثانية.

3- الدراسة الثالثة:¹

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

وهي دراسة ميدانية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت" للحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بمقر مؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بنقرت. وبما أن دراسة الباحث تتمحور حول أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية ، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها وبالتالي استلزم علينا استخدام المنهج المسحي والعناصر المكونة له .الدراسة استلزمت استخدام "المنهج المسحي التحليلي" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية ، فقد فضلنا أن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين الدائمين وأخذنا عينة عشوائية منتظمة.

كما إستعان الباحث في جمع المعلومات على: الملاحظة ، المقابلة ،استمارة الاستبيان ، والتي قسمها إلى ثلاثة محاور أساسية.

- المحور الأول :يضم بعض البيانات الشخصية ، ويجب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ، بينما يشتمل المحور الثالث على آثار هذا الاستخدام على المؤسسة.
- وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- أن هناك استخداما واستعانة للمؤسسة بتكنولوجيا الاتصال في تسيير وتنظيم عملها.
- كما أن أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة تتمثل في(جهاز الحاسوب ،الإنترنت ،الأنترانت والإكسترانت...

- كما أن استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كان له أثر في تحسين وتفعيل عمل المؤسسة.
- و نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف العلمية المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام للتكنولوجيات الحديثة انطلاقا من أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة (جهاز الحاسوب، الإنترنت، الإكسترانت، الأنترانت ...) والعوامل التي تحكم في هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد

¹ حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، 2008.

ومحاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع. أما الهدف العملي فهو التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الانسانية، وهذا ما جعلنا الباحث يقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي.

- ما هو واقع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل اختار الباحث الأسئلة الفرعية الآتية:

(1) هل تستعين المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملها ؟

(2) ما هي أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة؟

(3) ما أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة؟

ومنها أمكن الباحث صياغة الفرضيات التالية:

- تستخدم المؤسسة بشكل كبير تكنولوجيا الاتصال في تسيير مهامها.

- إن أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب ، الإنترنت شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت.

- إن اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال كان له أثر كبير في تحسين أدائها.

يعرض الفصل الأول منها إشكالية الدراسة ، مداخلها النظرية ومنهجيتها بدءا بتحديد المشكلة فصيافة الفروض وعرض أسباب اختيار الموضوع ، أهداف الدراسة ، مرورا بتحديد المفاهيم ، ليعرج بعد ذلك إلى النظرية المستخدمة في الدراسة ، ثم تناول في نقطة أخرى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءا بمجتمع البحث والعينة ، المنهج المستخدم والأدوات جمع البيانات ، وأخيرا الدراسات السابقة.

وتناول الباحث الفصل الثاني أولا: اتصال المؤسسات والذاتي تم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة) التعريف، الأهمية ، الأهداف والأنواع، النماذج، ثانيا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها في المؤسسة حيث تناول (تعريف التكنولوجيا، خصائصها، مزاياها وعيوبها، أشكالها، أثارها على المؤسسة الاقتصادية).

ويعرض الفصل الثالث أولا: لمحة عن المؤسسة وهيكلها التنظيمي، ثم مجال الدراسة، ثانيا: تفرغ و تحليل البيانات الميدانية وصولا إلى النتائج العامة للدراسة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة ، عن وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيا ، حيث استغلت في قيام بالاتصالات الداخلية والخارجية للمؤسسة ، من خلال تواصل بين الموظفين ونقل وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح

وكذا تواصل وتبادل المعلومة بين مختلف فروع والإدارات الأخرى ، وأيضا تستعمل في عملية تسيير وتنظيم المؤسسة المدروسة.

كما أن أهم الوسائل المستخدمة من قبل الشركة تمثلت في " جهاز الحاسوب ، وشبكة الإنترنت، وشبكة الانترنت، وشبكة الاكسترنات".

ولقد كان لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثر في تحسين أداء المؤسسة ، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي ، كما فعلت من الإنتاجية الشركة ومحيط العام لعمل الشركة. حيث استمد الباحث نتائج دراسته من مجتمع البحث الذي يشمل 61 موظفا ، لكن عند إجراء الباحث للدراسة الميدانية صادف وجود مشكلة مترتبة في عدم تواجد العمال المتعاقدين مع المؤسسة وذلك في إطار مهام خارج المؤسسة حسب ما أدلى به رئيس قسم الموظفين ، تم توزيع 37 استمارة على العمال الدائمين في المؤسسة، وبالتالي فقد اختار عينة عشوائية منتظمة وبذلك فنتائج هذه الدراسة ستحسب نسبة إلى 37 مفردة فقط.

أشار الباحث في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمؤسسة سونلغاز فرع مصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي - تقرت - لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وتبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة اقتصادية أخرى في الجزائر.

بعد إتمام الباحث لدراسته هذه حول استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الاقتصادية ، وبالضبط بمؤسسة مصرف العتاد الكهربائي والغازي - تقرت - وبعد تفريغ البيانات وتحليلها واستنتاج النتائج منها اراد الباحث تقديم بعض التوصيات والاقتراحات لهذه المؤسسة ربما قد تساعد في مسارها الاقتصادي ومن بين هذه الاقتراحات ما يلي:

- على المؤسسة استغلال أكثر وتفعيل شبكة الانترنت والاكسترنات لأن لهم أهمية كبيرة في اتصال.
- يعاني العمال بعض صعوبات استخدام لتكنولوجيا لهذا على المؤسسة تكوين حصص تدريبية للعمال.
- على المؤسسة استهداف ما أمكن لطاقات الشابة استغلالها لأنها الفئة الأكثر تقبل واحتكاك بتكنولوجيا.
- تقييم الدراسة:

إن الموضوع الذي قدمه الباحث في دراسته تطرق إلى اكتشاف مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار - (E.N.T.P) - عن قرب كيفية عمل الموظفين ، كما أن هذه الدراسة بينت مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، كما بينت الدراسة الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ، من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة

الاقتصادية من جهة ثانية ، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات و لاسيما في ظل العولمة.

4- الدراسة الرابعة:¹

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

أجرى الباحث دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة و التجارة آل دوداح خلال الفترة 2011 2012 للحصول على شهادة نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير. تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. أقمت دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة ، نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الأهداف التي تريد الباحثة الوصول إليها من خلال بحثها هذا فهي تسليط الضوء على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال التعرف على مفهومها وخصائصها والدور التنموي الذي يمكن أن تلعبه، والتطرق إلى احد المواضيع الجديدة، ألا وهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتعرف على مراحل تطورها والوسائل المعلوماتية المستخدمة على مستوى مؤسسات القرن الحادي والعشرين.

اعتمدت الباحثة على المنهجين الوصفي والتحليلي هما الأنسب لدراسة حالة الشركة ، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذ الظاهرة مع غيرها من الظواهر تهدف إلى بحث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة و التجارة آل دوداح .

وعليه تجد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة نفسها أمام وضعية جديدة تفرض عليها التكيف من خلال محاولة الاستفادة من الفرص التي تقدمها التكنولوجيا و محاولة كسب رهان التنافسية من خلال المزايا التي تقدمها لها الوسائل و التقنيات الحديثة في مجال المعلومات و الاتصالات. وعلى هذا الأساس انطلق الباحث من تساؤل رئيسي:

إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين تنافسية المؤسسات

الصغيرة و المتوسطة؟

ويتضمن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

¹ بن بوزيد شهرزاد ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، علوم التسيير، 2012.

- هل يؤدي الاستثمار المادي في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى دعم تنافسية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة ؟
 - ما هي آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خلق القيمة لدى المؤسسة الصغيرة والمتوسطة؟
 - على ماذا يتوقف نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مشروعها لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
 - هل بإمكان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في نجاح احد الاستراتيجيات التنافسية؟
 - هل تمتلك الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح الإمكانات اللازمة لاستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأغراض تنافسية؟
- فرضيات الدراسة:**
- يؤدي الاستثمار في تجهيزات و وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى نتيجة حتمية ألا و هي رفع تنافسية المؤسسة الصغيرة و المتوسطة.
 - يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى خلق قيمة إضافية للمؤسسة الصغيرة و المتوسطة.
 - يتوقف نجاح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على قدراتها التنظيمية.
 - تستطيع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تؤثر على درجة فعالية الإستراتيجية التنافسية .
 - تحاول الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح أن تحسن أساليب أداء أعمالها بفضل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من اجل تقديم أفضل الخدمات للزبائن .
- وللإجابة على الإشكالية والتأكد من صحة الفرضيات، قام الباحث بتقسيم هذا البحث إلى فصلين فصل نظري ويحتوي على الفصل الأول :تعرض فيه إلى نظرة شاملة حول مدخل للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ومفهوم التنافسية وتحديات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل الإقتصاد الجديد ..
- اما الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- ركز الباحث في دراسة على عينة الدراسة هي مجمع الشركة، باستجابتهم على استبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتدعيما لذلك استعان ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة
- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من المفاهيم المعقدة تعمل شركة دوداح على تحقيق الريادة في مجالات نشاطها المختلفة من خلال إمكانياتها البشرية والمادية.

- تمتلك الشركة التجهيزات المادية من حواسيب وقواعد بيانات و شبكة محلية و برامجيات معلوماتية مختلفة.

- يساهم وعي قيادة الشركة بأهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى السعي في مشاريع تطوير إمكانياتها في هذا المجال كمشروع شبكة انترانيت وفتح علب الكترونية لعمال الشركة.

- تميز دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كافة أنشطة الشركة وأقسامها، لتصبح وسيلة فعالة لأداء الأعمال.

- يمتلك عمال الشركة وعيا بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ المهام المنوطة بوظائفهم.

- تقييم الدراسة

إن الموضوع الذي قدمه الباحث في دراسته تطرق إلى اكتشاف الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح عن قرب وكيفية عمل الموظفين ، كما أن هذه الدراسة بينت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما بينت الدراسة الاهتمام الكبير بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة ثانية.

الفصل الثالث

الاطار المفاهيمي

الفصل الثالث

الإطار المفاهيمي

تمهيد:

إنَّ المتتبع لتاريخ البشرية يجدها مرت بعدة ثورات ولعل آخرها ثورة تكنولوجيا الاتصال، هذه الأخيرة أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد، ففي خِصَم هذا الزخم الهائل من تراكم المعرفة و وسائل الحصول عليها و تداولها، و إذا قطاع الاتصالات فنجد أنَّه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها، حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وبأقل التكاليف ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية، الهاتف النقال، كل هذا وضع المؤسسات أمام تحد جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا الاتصال و التحكم فيها، فما هي حقيقة كل من: ماهية الأنترنت؛ ماهية التكنولوجيا؛ ماهية المؤسسة. وعليه فإننا في هذا الفصل نسعى الى تقديم أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة العريضة ومفاهيمها الاساسية.

أولاً: ماهية الانترنت

1. تعريف الانترنت:

ورد تعريف الانترنت لدى الكثير من المختصين و الباحثين في مجال الانترنت، إذ ليس هناك تعريف مؤحد للانترنت يجمع عليه الباحثون، فهي مجموعة ضخمة جدا من الشبكات و الحواسيب التي تتواصل عبر الملايين من أجهزة الحاسوب لنقل المعلومات و البيانات بشكل سريع جدا إلى جميع أنحاء العالم وحفظها و استرجاعها عند الطلب.¹

وهي اختصار لكلمة **International network** ، أي الشبكة العالمية، و يقصد بكلمة العالمية أن تلك الأجهزة موجودة في أماكن متفرقة عبر العالم و تستخدم الشبكة أساليب مختلفة للاتصال بداية من شبكة الهاتف العادية و مروراً بوصلات الألياف الضوئية ذات السرعة العالية و نهاية بالأقمار الصناعية أي يمكن القول أن الانترنت هي نتاج الدمج بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات.²

كلمة انترنت تعني شبكة انترنت و يمكن أن تترابط تلك الأجهزة و التواصل فيما بينها بروتوكول موحّد يسمى بروتوكول ترانسل الانترنت (TCP/IP).³ ويعرفها جمال محمّد هنيدي بأنها "عبارة عن قاعدة بيانات دولية للمعلومات، حيث تجد كل ما هو ممكن ممّا تتخيله و لا حدود له إلا خيالك".⁴

لا يوجد تعريف كامل وشامل يتفق عليه الجميع للانترنت نظراً لتعدد امكانياتها و انتشارها في مختلف مناحي الحياة، فكل صاحب مهنة سوف يعطي لها التعريف الملائم لمهنته التي سوف تستخدم الشبكة من أجلها و وظيفتها له في مهنته، و يرجع هذا الاختلاف إلى سببين هما:⁵

✓ تنوع الخدمات و الوظائف التي تُقدّم من خلال الشبكة.

✓ اختلاف نوعية المستفيدين منها.

¹ - محمّد خليفة مفلاح، مدى استخدام شبكة الانترنت في التعليم من قبل معلمي و معلمات التربية اربد الثانية و معوقات استخدامها، 2010، ص، 395.

² - أكرم فتحي مصطفى، إنتاج مواقع انترنت التعليمية، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2006، ص 21 .

³ - عبد القادر عبد الله الفتوح، الانترنت لمستخدم العرب، مكتبة العبيكان، ط2، الرياض، السعودية، 2000، ص 11

⁴ - جمال محمّد الهندي، الاستخدامات التربوية للانترنت وأهم معوقاتهما، ط1، المكتبة العصرية، مصر، 2008، ص 45

⁵ - أكرم فتحي مصطفى، مرجع سابق، ص 16

2. نشأة الانترنت و تطوره:

بدأ الانترنت كاختبار قامت به وزارة الدفاع الأمريكية (DOD) في أواخر خمسينيات القرن الماضي كطريقة للتواصل مع عملائها، في عام 1957 شكّلت الولايات المتحدة وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة (ARPA) كجزء من وزارة الدفاع و كانت مهمتها رفع مستوى العلوم و التقنيات العسكرية رداً على الاتحاد السوفياتي الذي أطلق قمر صناعي أسماه **SPUTNIK**¹

و قد أثمرت جهود هذه الوكالة عن ولادة **DRANAPAT** و هي شبكة متواضعة تتألف من أربعة حواسيب كانت هي المنطلق نحو تطورات الحلاقة، إذ حققت هذه الشبكة نمواً سريعاً حتى أصبحت في 1972 شبكة واسعة تحتوي 37 عقدة معلوماتية و أطلق عليها حينئذ اسم **APRANET**، و كانت تضم أربعة مواقع مشاركة في الشبكة هي جامعة كاليفورنيا في مدينة لوس أنجلوس **USLA** و معهد ستانفورد للأبحاث **SRI** و جامعة كاليفورنيا في مدينة سننبارا **USSB** و جامعة يوتا **UTAH**² وفي يونيو 1990 تم إغلاق شبكة أربانت **APRANET** نهائياً و حل محلها في إدارة الانترنت شبكة المؤسسة للمرة الأولى باستخدام الانترنت للأغراض التجارية و استمرت التقنيات الجديدة في الظهور ممّا أتاح بسهولة الوصول إلى معلومات في مختلف أنحاء العالم لأغراض الأبحاث و أصبح هذا النظام بمثابة القاعدة للويب المعروف حالياً.³

وفي عام 1994 أصدرت شركة نتسكيب **Netscape Communication** متصفح الانترنت الذي لعب دوراً كبيراً في نموها كما ونوعاً، و بدأ توظيف الانترنت في العملية التعليمية من خلال جامعة إيلينوي الأمريكية ببرمجة المواد التعليمية المطبوعة سواءً نصوص و صور باستخدام لغة النص الفائقة **HTML** و تمكن الطلاب من تصفح تلك المواد التعليمية في أي مكان بالعالم من خلال الانترنت. وكانت الأفكار تمثل الحلم الأول للجامعات الالكترونية التي تقوم على تقديم برامج أكاديمية متخصصة عبر الأنترنت. وفي عام 1995 أصدرت شركة مايكروسفت برنامجها المعروف **Internat Explorer** المناسب للبرامج السابق، ممّا أدى إلى زيادة التنافس و تحسين التصفح عبر الانترنت ... وفي عام 1996 تم التوصل إلى ابتكار لغة برمجة **الجافا JAVA** التي تسمح باستخدام وسائط متعددة وبرمجيات داخل موقع الانترنت.

¹ - جمال محمد هنيدي، مرجع سابق، ص 47

² - بوحنية قوي، الإعلام و التعليم في ظل ثورة الانترنت، دار الراجية للنشر و التوزيع، عمّان، الأردن، 2008، ص 112

³ - جمال محمد هنيدي، مرجع سابق، ص 49

وفي عام 2000 تجاوز معدل الإنفاق العام على الانترنت 23 مليار دولار، و مع تزايد عدد مستخدمي الانترنت على مستوى العالم يرتفع حجم تبادل المعلومات القابلة للنقل و التحميل، لذا فقد أصبح تطوير الانترنت وتقنياتها الشغل الشاغل للعاملين في مجال الكمبيوتر و برمجته و تكنولوجيا المعلومات، لتوفير طرق فعالة ورخيصة لنقل المعلومات.¹

وإذا أردنا معرفة عدد مستخدمي شبكة الانترنت حول العالم فإنه قد يكون الصعب الوصول إلى أرقام محددة نظراً لشيوع استخدام الانترنت و انتشاره و بشكل واسع حول العالم، و في سنة 2002 أظهرت إحدى الإحصائيات الدقيقة التي تم إجراؤها بأن مستخدمي الانترنت في ذلك الوقت يزيد عددهم عن 200 مليون مستخدم حول العالم.²

3. الأسباب التي أدت إلى تطور الانترنت:

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ انتشار الكمبيوتر و دخوله كل ميادين الحياة و ظهور الشبكات العامة و المحلية و توافر البيئة المناسبة للاتصالات المتطورة، و خاصة بعد استخدام الفضاء و الأقمار الصناعية في الاتصال بالانترنت مما يوفر خدمات عالية السرعة للمناطق التي لا يوجد بها بنية تحتية أرضية ملائمة للانترنت في دول العالم المختلفة.
- ✓ انخفاض تكاليف الاتصالات و استخدام الانترنت من جانب الملايين من الأشخاص و من جميع القطاعات في المجتمع، و في مختلف أنحاء العالم لتشمل غالبية الحكومات و الجامعات والمكتبات و المؤسسات التجارية.
- ✓ طبيعة تصميم الانترنت التي سمحت باستيعاب الملايين من الشبكات الأخرى و الأجهزة المضيفة دون أن يؤثر ذلك على عملها.
- ✓ استخدام تقنيات حديثة لضغط البيانات، بحيث يتم تخزينها أو نقلها مضغوطة ثم يتم فك الضغط مرة أخرى عند استخدامها.
- ✓ المرونة الفائقة من خلال تقنية تحويل الحزم التي تستخدمها الانترنت بالإضافة إلى رخص تكاليف الاتصال و اعتمادها على شبكات الهاتف المنتشرة في مختلف أنحاء العالم المتوفرة لغالبية الأفراد.
- ✓ عدم ملكية الشبكة لجهة أو هيئة حكومية أو دولية معينة مما جعلها تنمو دون قيود.

¹ - أكرم فتحي مصطفى، مرجع سابق، ص 27

² - عبد القادر عبد الله الفتوح، مرجع سابق، ص 20

✓ كمية المعلومات التي يمكن الاستفادة منها و تنوعها ما بين علمية بحثية و ثقافية عامة و تجارية ترفيهية، و بالتالي فإنها تلبي كافة الاحتياجات و تشبع غالبية الميول لدى غالبية الأفراد.¹

4. أهمية الانترنت:

✍ الانترنت هو الوسيلة اليوم لتناقل المعلومات، حيث أن استخدام الانترنت هو لجمع الأخبار والمعلومات المختلفة.

✍ تستخدم الانترنت في زيادة التواصل و الاتصال بين الناس على اختلاف أصنافهم و أماكنهم وأوقاتهم، و زادت أهمية الانترنت بعد أن تطورت و ازدهرت شبكات التواصل الاجتماعي بكافة أنواعها المختلفة.

✍ استعمال الانترنت للأغراض الترفيهية، كمشاهدة الأفلام و مقاطع الفيديو المختلفة بالإضافة إلى سماع الموسيقى و الألعاب المختلفة و المنتشرة على الشبكة بشكل كبير و واسع.

✍ كما تكمن أهمية الانترنت في أنه أصبح مكانا يستطيع عبره الجميع نشر ابداعاتهم من دون حاجة إلى وسيط لتتقل هذه المواهب و يبيئها للعالم بأجمعه.

✍ أصبحت الانترنت تحل محل الهاتف النقال من ناحية الاتصالات و ذلك لنقص تكلفته، و بعد ابتكار وسائل اتصال و برامج تتيح خدمة الكتابة و المحادثة الشفوية بين الناس مثل الماسنجر وغيره.²

✍ تساعد الباحث في إيجاد المعلومات.

5. خصائص الانترنت:

تتميز الانترنت بمجموعة من الخصائص جعلتها وسيلة اتصالية ليست كغيرها من الوسائل الاتصالية فهي أكثر من وسيلة في وقت واحد كما أنها تتميز بميزة التفاعلية أكثر من أي وسيلة أخرى، و لهذا فإن الانترنت لها سمات تتفوق و تتميز عن كل الوسائل الأخرى و يمكن أن نوجز خصائص الانترنت فيما يلي:

1- أكرم فتحي مصطفى، مرجع سابق، ص 37

2- مدون، ما أهمية الانترنت في حياتنا/ زيارة الموقع يوم 2020/02/12، على الساعة 1515

⇐ تتميز شبكة الانترنت بأنها مفتوحة **resoux ouvert**، ليست ملكا لأي جهة، الأمر الذي يحول دون تمركز المعطيات في يد مؤسسة واحدة من جهة و يجتنب السيطرة على الشبكة من قبل أي كان من جهة أخرى.

⇐ قدرة شبكة الانترنت على الوصول إلى أبعد نقطة في الكرة الأرضية لتغطي بذلك مختلف المناطق الجغرافية، و تفسح المجال أمام عولمة المعلومات **globalisation de linformation**.

⇐ ضمان وصول المعلومة في الحين أي زمن حدوثها **Tempsreel**.

⇐ تمكن شبكة الانترنت المشتركين فيها من تبادل المعلومات بين بعضهم و البعض الآخر، على نحو ما هو سائد في تجربة فيديو تكست **video text**

⇐ تسمح شبكة الانترنت بنقل المعطيات الصوتية و الصور المتحركة.¹

وعلاوة على هذا يمكن تلخيص أهم خصائص الانترنت في النقاط التالية:

⊖ التفاعلية:

تترتب على هذه الخاصية أنه لم يعد يكفي أن نصف المشاهد بأنه نشط بناء على اختيارية من بين وسائل الإعلام المتعددة، أو عنيد بناء رفضه أو قبوله للمحتوى أو القائم بالاتصال، بل أصبح مشاركا و متفاعلا في العملية الاتصالية الكلية يؤثر فيها و في عناصرها و نتائجها، و بمعنى آخر تغير الإعلام ليصبح اتصالا، الذي لا يقتصر على إبلاغ الرسائل، بل يشمل التراسل عبر البريد الالكتروني و التحوار والتسامر من خلال حلقات النقاش و عقد المؤتمرات عن بعد.

⊖ الفورية:

فقد ألغت الانترنت الحواجز الزمنية كما ألغت الحواجز المكانية، إذ أن الاتصال يتم بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل أو المستقبل، كما يمكن الحصول على الأخبار و المعلومات وهي لا تزال ساخنة من مصادرها المباشرة فبمجرد نقرة على شاشة الكمبيوتر ينتقل المتصفح من موقع إلى موقع آخر أينما أراد على وجه الأرض.

⊖ البحث الآلي عن المعلومات:

فقد أصبح في حكم المؤكد استحالة الاعتماد على الرسائل البشرية وحدها لمسح الشبكة دوريا باحثا عن المعلومات المطلوبة، و كان لا بد من أن تمت هذه العملية، و ذلك باللجوء إلى ما يسمى بالروبوت المعرفي أو البرمجي بصفته وكيلا آليا يحال إليه القيام بهذه المهام الروتينية الشاقة.

¹ - عبد الحميد صلاح محمد، الإعلام الجديد، القاهرة، مؤسسة طبية، 2011، ص 44

⊖ اللاتزامنية:

و تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للمستخدم و لا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في النظام البريد الالكتروني ترسل الرسائل مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل في وقت إرسالها.

⊖ التفصيل الشخصي للمعلومات:

حيث بإمكان زوار موقع ما على الانترنت يتيح هذه الخدمة اختيار المواضيع أو المقالات الإخبارية أو الخدمات التي ترغب في الحصول عليها بشكل مسبق دون غيرك، فالرسالة إذن يمكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة و ليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي وهو ما يعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد.

⊖ عالمية الانترنت:

إذا ألغت الانترنت الحواجز الجغرافية و الحدود السياسية، و استعصت على الضوابط الأمنية فبضغطة زر أو نقرة فأرة ينتقل المستخدم و هو جالس على مقعده من أقصى الأرض إلى أقصاها ولكن هناك من يرى أنها تساهم في تنشيط العولمة حسب معالم الساحة العالمية الجديدة ذات الطابع الأمريكي المهيمن.¹

6- متطلبات الانترنت وخدماتها واستخداماتها:

1. متطلبات الانترنت:

يحتوي الانترنت بشكل مختصر على ثلاث عناصر أساسية لا غنى عنها و لا يتسنى وجود شبكة للانترنت إلا بها، و هذه العناصر هي:

أ. أجهزة الحاسبات الآلية:

وهي البرامج التي تعمل عليها و التي تمثل المصدر الأساسي للمعلومات على شبكة الانترنت.

ب. المستخدمون أو الجمهور:

وهم الأشخاص الذين يقضون أوقاتهم على الانترنت و يتراسلون و يتحدثون عليه و يؤدون أعمالهم عبره و يتصفحون الانترنت.

¹ - ياسين فرناندي، الشباب و الانترنت، مرجع سابق، ص 126

ت. أجهزة الشبكات و ملحقاتها:

وتشمل كل ما من شأنه أن يمكن الأجهزة و المستخدمين من التواصل و تشمل أموراً من قبيل المحاولات و المقسمات و السلاك ¹...

و يرى أكرم فتحي مصطفى أنها تتكون من ثلاث متطلبات رئيسية.

➤ المكونات المادية:

وتتمثل في جهاز الكمبيوتر الذي يكون ذو مواصفات عليه من الذاكرة و قرص صلب به مساحة كافية لاستيعاب برامج الاتصال و نظام التشغيل مع الدعم الكامل لعناصر الوسائط المتعددة ويشتمل على جهاز مودم **Modem** و هو جهاز تم توصيله بالهاتف، و يقوم بتحويل الاشارات الرقمية إلى إشارات تناظرية يمكن إرسالها عبر خطوط الهاتف. و خط اتصال الهاتف الذي يمكن من خلاله الاتصال و يمكن استخدام الأقمار الصناعية و الاستغناء عن خط الهاتف.

➤ البرامج:

وهي البرامج المستخدمة في الاتصال بالانترنت من أهمها برامج نظام تشغيل الشبكة (البريد الالكتروني، برامج نقل الملفات و برامج المحادثة) و برامج مثل برنامج **Internet expolorer**.

➤ المصادر البشرية:

⊖ وهم مستخدمو الانترنت **users**.

⊖ مصممو البرامج **Web designer analysis**

⊖ المهندسون و محللو النظام **Engineers end system analysis** ²

2.6. الخدمات الموجودة على الانترنت:

بالإضافة إلى الخدمات المعلوماتية المختلفة و المذكورة آنفاً، فإنه يوجد على الانترنت خدمات أخرى من أهمية الانترنت خاصة في المجالات التعليمية و مجالات التواصل الاجتماعي و من أبرزها:

✍ البريد الالكتروني **E-mail** :

يقصد بها إرسال و استقبال الرسائل البريدية عبر الانترنت و هو من أوائل الخدمات على الانترنت وما زالت من أهم وسائل الاتصال فيها و أكثرها استخداماً. ¹

¹ - محمد بن خليفة مفلح، مرجع سابق، ص 20

² - أكرم فتحي مصطفى، مرجع سابق، ص 29 - 30

❖ مواقع الانترنت:

وتسمى اصطلاحا الشبكة النسيجية و التي يمكن للمستخدم من خلالها تصفح المعلومات النصية و المقروءة و المسموعة و تمثل أحد أبرز و أكثر تطبيقات الانترنت استخداما و شيوعا .

❖ المنتديات والمجموعات و النقاش:

والتي من خلالها التحوار والنقاش المباشر على الموضوعات المطروحة من يشتركون فيها.

❖ التحوار النصي الكتابي المباشر أو ما يسمى بالشات:

ويمكن من خلاله أن يتمكن شخصان أو أكثر من عقد مؤتمر على الهواء بالصوت و الصورة عبر شبكة الانترنت.²

- استخدامات شبكة المعلومات العالمية:

تستخدم الشبكة في مجالات عديدة لما تقدمه من خدمات معلوماتية و خدمة البريد الالكتروني، كما أنها توفر النفقات المالية بالمقارنة مع أنظمة البريد العادية، و بالتالي فهي تستخدم في المجالات التالية:

❖ الخدمات المالية و المصرفية:

الخدمات البنكية عبر الانترنت، البنوك الافتراضية، البنك الالكتروني E-Bankin

❖ الصحافة:

بفضل الانترنت لم يعد صعبا نقل الأخبار من دولة إلى أخرى أو من مكان إلى آخر، فقد يستطيع صحفي كتابة الموضوع أو المقال الذي يريد نقله و بسرعة إلى المحررين في الصحيفة أو المجلة التي يعمل بها.

❖ التعليم:

يوجد لشبكة المعلومات استخدامات في غاية الأهمية للجامعات و المدارس و مراكز الأبحاث حيث يمكن من خلالها نقل و تبادل المعلومات بينها، و نشر الأبحاث العلمية، كما يستطيع الباحث الحصول على المعلومات المطلوبة من المكتبات العامة، أو من مراكز المعلومات بسرعة كبيرة جدا بالمقارنة مع الطرق التقليدية.³

¹ - جمال محمد هنيدي، مرجع سابق، ص 55

² - محمد بن خليفة مفلح، مرجع سابق، ص 4

³ - بوحنية قوي، مرجع سابق، ص 115 - 116

كما تمتلك الانترنت العديد من الامكانيات التي يمكن الاستفادة منها في المجال التعليمي ممّا دفع العديد من المؤسسات التعليمية لاستخدامها في العديد من الأغراض التعليمية، و تتعدى التطبيقات التربوية، فهي تتيح طرقا كثيرة لتطوير التعليم عن بعد من خلال خدمات عديدة سنذكرها لاحقا.¹

2. وظائف الانترنت:

إن الانترنت كغيرها من وسائل و الإعلام و الاتصال التقليدية و الحديثة تقدم مجموعة من الوظائف لمستخدميها، والتي تحقق بدورها مجموعة من التأثيرات المتنوعة، سواء على مستوى الفرد أو الجماعة أو المجتمع، و هذه الوظائف نلخصها فيما يلي:

☞ الوظيفة الاتصالية:

فيما يتعلق بوظيفتها الاتصالية فإن الشبكة تقدم خدماتها الشهيرة في هذا المجال، فهي تمكن كل مستخدميها من الاتصال ببعضهم البعض بفضل خدمات الدردشة و خدمات الفيديو، فتمكنهم من تبادل الآراء و التجارب، و تمكنهم أيضا من خلق فرق النقاش و تبادل البريد الالكتروني، وهي في هذا الشأن تعد أفضل الوسائل الاتصالية، لأن الشبكة توفر لمستخدميها مستويات اتصالية فريدة فهناك الاتصال اللحظي المتمثل في المحادثة التفاعلية و الاتصال المتزامن أو غير المتزامن من فرد إلى فرد آخر خلال البريد الالكتروني، بالإضافة إلى اتصال فرد بجماعة أو جماعة بجماعة بشكل غير متزامن مثلما يحدث في جماعات الأخبار و القوائم البريدية.

☞ الوظيفة الترفيهية:

إن وظيفة الترفيه أساسية لتحقيق بعض الإشباعات النفسية و الاجتماعية و لإزالة التوتر الإنساني على مستوى الأفراد و الجماعات في أي مجتمع كان، و كغيرها من وسائل الإعلام التقليدية فإن الانترنت قد خصصت حيزا كبيرا من مواقعها التي تشهد ازديادا مطردا للترفيه و التسلية بطرق وأساليب متنوعة.

☞ الوظيفة التثقيفية:

تتجلى الوظيفة التثقيفية في الانترنت في تبادل المعلومات عن طريق الحواسيب أو من خلال الشبكة التي أدت إلى فتح الحوار و الاتصال الإنساني بين البشر من مختلف الثقافات، بالإضافة إلى سيل المعلومات المتدفق و الذي سيؤدي إلى نوع من الشفافية على مستوى العالم و التي لم يشهدها من قبل المستخدم الذي يستفيد منها على المستوى العلمي و التثقيفي على حد سواء.

¹ - أكرم فتحي مصطفى، مرجع سابق، ص15.

☞ الوظيفة الإخبارية و الإعلامية:

فعموما يمكننا وصف الانترنت بأنها فضاء اتصالي تتعايش فيه وسائل إعلامية مختلفة، إذ بإمكان القارئ أو المستمع الاطلاع على صحيفة أو مجلة عن طريق الشبكة أو الاستماع إلى الراديو أو مشاهدة تلفزيونية بدون اللجوء إلى وسائل الالتقاط التقليدية أو الفضائية باعتبارها وسيط تقني لها خصوصياتها تتشكل داخل المضامين بطريقة معينة.

☞ الوظيفة الإعلانية:

كان من أبرز نتائج الثورة المعلوماتية الهائلة دخول الانترنت إلى عالمنا من أوسع أبوابه حيث تنامي دورها و تعاظمت أهميتها كوسيلة اتصال تفاعلية مبتكرة ليست فقط بالنسبة للأفراد و إنما أيضا للشركات والمؤسسات على اختلاف أنواعها و الحكومات و غيرها من الجهات المعنية بالاتصال والتواصل المعلوماتي والمعرفي عبر هذه التقنية الراقية و لقد أصبحت الانترنت اليوم فضاءً جديداً للإعلانات في أخرى لخطف الأضواء من وسائل الإعلام التقليدية.

☞ وظيفة تكوين الآراء و الاتجاهات:

من الوظائف العامة و الرئيسية التي تؤديها وسائل الاتصال الجماهيرية وظيفة تكوين الاتجاهات والآراء لدى الأفراد و الجماعات و الشعوب، إذا لها دورها العام في تكوين الرأي العام، و إذا كانت هذه الوظيفة لا يمكن عزلها عن بعض الوظائف الأخرى مثل: وظيفة الإخبار و الإعلام، إلا أنها تمتاز بخصوصية تكمن في الهدف من هذه الوظيفة و التي تعنى بتشكيل الآراء لدى الجمهور و من ثم تدخل الدعاية و العلاقات العامة ضمن هذه الوظيفة، و هناك من يرى أن الانترنت قد تساهم في تقوية الوعي بالقضايا الاجتماعية فقد ترفع من الإحساس بالانتماء و الإحساس بالقضايا الداخلية والمشاركة السياسية الفعالة و هو ما برز في مسميات كثيرة مثل الديمقراطية الالكترونية.

☞ وظيفة إشباع للحاجات:

إن حاجات الأفراد تحتاج إلى إشباع و ذلك عن طريق استعمال وسائل الإعلام أو غيرها و تتمثل هذه الحاجات في ما يلي:

✍ الحاجات المعرفية:

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية المعلومات و المعرفة و فهم بيئتنا و هي تستند إلى الرغبة في فهم البيئة والسيطرة عليها وهي تشبع لدينا حب الاستطلاع و الاستكشاف عما يدور من أحوال وأخبار في العالم.

✍ الحاجات العاطفية:

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية الخبرات الجمالية و البهجة و العاطفة لدى الأفراد، و يعتبر السعي للحصول على البهجة و الترفيه من الدوافع العامة التي يتم فيها إشباعها عن طريق وسائل الإعلام.

✍ حاجات الاندماج الشخصي:

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية شخصية الأفراد من حيث المصداقية و الثقة و الاستقرار ومركز الفرد الاجتماعي، و تتبع هذه الحاجات من رغبة الفرد في تحقيق الذات.¹

✍ حاجات الاندماج الاجتماعي:

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية الاتصال والتواصل بأفراد العائلة والأصدقاء والعالم، وهي حاجات تتبع من رغبة الفرد في الانتماء.

7. إيجابيات و سلبيات الانترنت:

✍ إيجابيات الانترنت:

تتميز واجهة الانترنت بالسهولة بحيث يستطيع المستخدم الوصول إلى جميع خدمات الانترنت بسهولة ويسر، مع وجود خانة للبحث في جميع المواقع العالمية للانترنت والتي تتيح للمستخدم الخوض و الغوص داخلها للوصول إلى المعلومات و البيانات التي يرغب بها و يحتاج إليها، و من أهم الفوائد التي تتيحها الشبكة لمستخدميها ما يلي:

- ⇐ لا يحتاج إلى قدر كبير من المال من أجل إنجاز أي مشروع، فشبكة الانترنت تمكن المستخدم من البدء بأقل تكلفة ممكنة قياساً بأي مشروع آخر خارج الشبكة.
- ⇐ من موقع صغير يمكن للمستخدم تحقيق نتائج كبيرة تتساوى مع أكبر الشبكات، فالعمل على شبكة الانترنت و بتكلفة قليلة جديدة جداً يمكنه من إنشاء موقع يضاهي في شكله و مظهره مواقع لشركات عالمية.
- ⇐ السوق المستهدف عبر العالم كله فبالعمل و التسويق على الانترنت فإن المستخدم بذلك يعرض منتجه أو خدمته على العالم كله.
- ⇐ سهولة و سرعة الاتصال في وقت وجيز جداً و اختصار المسافات و الزمان بشكل فعّال جداً.
- ⇐ على شبكة الانترنت يمكن للمستخدم الحصول على الآلاف من المصادر بصورة مجانية تمكنه من الحصول على معلومات قيمة في شتى المجالات و العكس.

1 - عامر إبراهيم قندجلي، الإعلام و المعلومات و الانترنت، ط1، اليازوري، عمان الأردن، 2013، ص 36

⇐ أصبحت الانترنت توفر فرص النجاح و تحقيق الكسب المادي أمام الجميع و في جميع أنحاء العالم و هو جالس أمام الكمبيوتر دون أن يغادر منزله.¹

☞ سلبيات الانترنت:

هنالك العديد من التأثيرات السلبية الكامنة في استخدام الفرد لشبكة الانترنت، و يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

⊖ **العزلة:** حيث يجلس المستخدم أمام الحاسوب بشكل فردي، و يقضي ساعات طويلة تعزله عن المجتمع القريب و البعيد عنه.

⊖ **الإدمان:** تؤكد الدراسات أن الانترنت لها طبيعة إدمانية خطيرة، و من الواجب عندما تصبح حياة الشخص أمام الكمبيوتر أهم من حياته الواقعية أن ندق ناقوس الخطر، حيث يتسبب الإدمان في اضطراب نوم صاحبه بسبب حاجته المستمرة التي تزايد وقت استخدامه للانترنت.

1 - حمدي فاتح وآخرون، تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة، كنوز الحكمة، 2011، ص 30

ثانيا: تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

1. تعريف التكنولوجيا:

اشتقت كلمة تكنولوجيا **Technology** و التي ترجمت إلى ما تعني " تقنيات " من الكلمة اليونانية **Techne** و تعني مهارة أو حرفة أو صنعة، و الكلمة **logy** و تعني علما أو أو فنا، أو دراسة وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصناعة أو منطق الحرفة، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.¹

ووفقا للتطور التاريخي اتصف مفهوم التكنولوجيا و ارتباطه بالتقنية بالغموض و الاتساع في آن واحد، نظرا لتعدد تخصصات الباحثين الذين تعرضوا لدراسته و كذا ارتباطه بالتغيرات السريعة التي تتصف بها تعاملات الأفراد مع البيئة المادية خلال فترة زمنية متلاحقة.²

تتعدد تعريفات التكنولوجيا وتختلف باختلاف الزمان و المكان، و كذا اختلاف الشخص أو الهيئة القائمة بالتعريف، و عليه سنحاول إدراج التعاريف التالية:

الموسوعة العلمية لمبادئ علم الاجتماع الصادرة في 1992 تعرف التكنولوجيا بأنها "مثل المكون التنظيمي للمعرفة التي يتم تطويرها للاستفادة منها في معرفة كيفية إنتاج سلع مادية نافعة و أن التغيير التقني يمكن توجيهه من أجل تحقيق غايات معينة وأن التحكم الواعي للتقنية يمكن استخدامه كأدوات في تشكيل الاتجاه المستقبلي فخلال القرن العشرين تم تحديد مفهوم التقنية بأنه الوسائل والفعاليات التي يستخدمها الإنسان في تطوير بيئته و تبديلها بما يتلاءم مع حاجاته و أغراضه و قد قوبل هذا التعريف بانتقادات عدة حيث ترى غالبية الكتب بأنه لا يدخل في مضمون المفهوم تركيباته و أبعاده".³

وإذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم"، و هذا ما يشير له محمّد عواطف في تعريفه "المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية و الاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة و طرق النقل و الاتصال الملائمة للإنتاج، السلع و الخدمات " و يضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها "لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية و لكنها تتبع تطوراتها"، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته.

¹ - محمّد محمود الحيلة، تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية التعليمية، دار المسيرة و التوزيع، عمان، ط1، 2000، ص، 20.

² - علي محمّد منصور، مبادئ الإدارة (أسس و مفاهيم)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، 1999، ص، 282 .

³ - المرجع نفسه، ص، 283 - 284.

وهناك من يعرفها بأنها "هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع"¹، و هنا نلاحظ التعاريف الثلاثة تركز على أن التكنولوجيا هي المعرفة العلمية المنظمة. في حين يعرفها مذكور على أنها "فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له و تطلق على المبادئ العملية و المخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي، فتشمل مصادر القوة والعمليات الصناعية، ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج، باختصار كل ما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن السلع و الخدمات."²

وتعرف التكنولوجيا كذلك على أنها "مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة."³ و عموماً لا تخرج التكنولوجيا عن ثلاث معان و هي:

✍ التكنولوجيا كعمليات **Processes**: و تعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أي معرفة منظمة لأجل مهمات، أو أغراض عملية.

✍ التكنولوجيا كناتج **Products**: و تعني الأدوات و الأجهزة، و المواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية.

✍ التكنولوجيا كعملية و نواتج: و تشير إلى هذا المعنى، أو تستعمل به عندما يشار إليها معاً مثل تقنيات الحاسوب.⁴

2. نشأة و تطور التكنولوجيا

إنَّ وسائل الإعلام و الاتصال وجدت بوجود كائنات هذا العالم و لكنها مرت بمراحل تطورات عديدة أفرزت عدة أنواع متفاوتة في الكم و کیف و المدى، و لكنها كانت تهدف دائماً إلى فورية الاتصال وتوسعة دائرة المستقبلين و تحسين نوعية الرسالة.

كانت وسائل الإعلام و الاتصال في العصور القديمة طبولا ودخانا ونارا وطيورا وخيلاً... كما كان التجار يحملون معهم في أسفارهم الأخبار و المندوبون ينشرونها و يعلنون أوامر الحكام بالإضافة طبعا إلى الوسيلة العامة المتمثلة في الاتصال الشخصي الاعتيادي بين جميع الناس.

¹ - جمال أبو شنب، العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية و حتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص، 28

² - إبراهيم مذكور، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975، ص، 176

³ - محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص، 83.

⁴ - علي غربي و يمينه نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002، 17، 18

ولقد كان الناس يسجلون رسائلهم و يكتبونها بالأيدى حفرًا أو كتابة على المواد الطبيعية التي كانت متوفرة لديهم آنذاك الحجر، الخشب، النحاس، العاج، العظام...

ومع مرور الزمن برزت الحاجة للحصول على مادة للكتابة تكون سهلة الخزن و الحمل و الاستعمال. ثم تمكن الصينيون من اختراع الورق من لحاء شجر التوت حوالي سنة 105 م ثم طوره فأنجوا ورقا من ألياف الكتان ثم أول مصنع لإنتاج الورق في التاريخ في مدينة "سمرقند" تلتها مصانع أخرى في دمشق مصر، المغرب.

وفي منتصف القرن الثاني عشر أنشأ المسلمون مطاحن للورق في إسبانيا ثم أول مصنع للورق في صقلية إيطاليا وبذلك انتقلت صناعة الورق و مطاحنه إلى أوروبا التي استحوذت على تطويرها منذ القرن الثالث عشر، فحسنت وسائلها حتى أصبحت آلية، و استمر الوضع كذلك إلى حد اكتشاف المطبعة في القرن الخامس عشر تم اكتشاف المطبعة الميكانيكية الأولى مع مطلع القرن التاسع عشر.

وهذا يعني أن وسائل الإعلام و الاتصال خضعت في تلك العصور لأطوار متعددة الكلام والرموز ثم الكتابة التصويرية والحرفية حتى اختراع المطبعة في ألمانيا من طرف جوتنبرج عام 1436 التي كانت بحق تمثل الفاصل الحقيقي بين العصور القديمة و العصور الحديثة من حيث ارتباطها بتطور وسائل الاتصال طبعا.

ثم بدأ الثورة الاتصالية الثانية مع ظهور أداة جديدة من أدواتها و نعني بها: "وكالات الأنباء" والتي أصبحت فيما بعد الممون الإخباري الأساسي للوسائل الأخرى ثم حدثت الثورة الثالثة بظهور المخترعات السمعية البصرية الحديثة سينما، راديو، تلفاز وكان قمة الثورة في الاتصال ظهور الأقمار الصناعية في نهاية الخمسينيات وخاصة بعد نقل الألعاب الأولمبية من طوكيو عام 1964، تلتها اختراعات أخرى الفيديو خاصة عام 1964 الذي مكن الجمهور من إعادة شارات التلفزة و التلفزة بواسطة الكلابات مطلع السبعينيات التي عملت على زيادة وضوح الصورة والصوت وعدد البرامج و القنوات ثم الكمبيوتر الذي أدخلنا في عصر المعلوماتية.

وظهرت أخيرا وسائل جديدة للإعلام و الاتصال تولدت عن الربط بين مختلف الوسائل من معلوماتية وتلفزة و اتصالات قصيرة المدى كانت سابقا تتطور تطورا منفصلا و في منافسة شديدة تكاد تكون اقصائية وقد أدى هذا التوجه الجديد إلى تغيرات جذرية على جميع المستويات: الإنتاج، المعالجة التوزيع ومنها الربط بين الهاتف و الكمبيوتر و التلفزيون و الفيديو، وهو الأمر الذي نتجت عنه إمكانيات جديدة للاتصالات الاجتماعية، أدت في الثمانينيات إلى ما نسميه بالتكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال

والتي تتمثل أساسا في تطور الأقمار الصناعية، الكوابل، الفاكس، الفيديو، التلكتكس التكتست، الفيديو دسك، التلفزة العالية التحديد و الرقمية و الأشرطة و الأقراص المضغوطة ... و إلى عدد لا متناهي من إمكانيات التركيب المتعدد الوسائل و التقنيات و الأبعاد¹، و تمثلت أهم تطبيقاته الحالية في الجمع بين التلفزيون و الإعلام الآلي و الهاتف و الانترنت.

ومن أهم التصنيفات نجد: تصنيف "مارشال ماكلوهان" الذي قسم إعلاميا تطور المجتمعات إلى ثلاثة أطوار:

✍️ **الطور الأول:** كان الاتصال شفويا يتم مباشرة من الفم إلى الأذن، ممّا دعم العلاقات الاجتماعية وتماسك المجتمع في وحدات قبلية مندمجة.

✍️ **الطور الثاني:** من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا كان الاتصال "سطريا" انتقل فيه الإنسان إلى عصر الطباعة حيث الحروف "جوتنبرغ مخترع آلتها عام 1436 م" في تتابعها كقطع مجزأة وحرّة، في سطور متتالية جعلت الإنسان ينجح إلى الفردية و الاستقلالية و يشعر بأهمية الانتماء القومي، و جعلت الفكر الإنساني يتخذ شكل التسلسل و تتابع مثل الكلمات والسطور المطبوعة.

✍️ **الطور الثالث:** منذ بداية القرن العشرين المدعو بعصر "الدوائر الالكترونية فقد تمت العودة إلى ما يشبه بالاتصال الشفوي و تمثل ذلك بشكل خاص في كل من السينما و التلفاز والحضارة الآلية بعقولها الالكترونية و أقمارها الصناعية و هي تمثل تجمعات كلية مثل الدوائر الكهربائية ومن ثمة كان أثرها هو النزوع إلى الاندماج و الكلية و أن يعيش الإنسان بكل حواسه، و قد كان السمعي البصري أكبر ثورة إذ أصبح الإنسان يعيش من جديد الحدث بالصوت و الصورة بجميع مشاعره كما أصبح يعيش في شكل قبيلة أو قرية عالمية".²

¹ - رشيد واضح، المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية و التطبيق، ص، 38

² - نفس المرجع ، ص، 32

3. أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة معايير منها ما يلي:

أولاً: على أساس درجة التحكم: نجد هناك

1. التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريباً، و تمتلكها المؤسسات الصناعية و المُسلّم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جداً.
 2. تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية و هي تكنولوجيا تتميز بها عن منافستها المباشرة.
- ثانياً: على أساس موضوعها:

1. تكنولوجيا المنتج: وهي تكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي المكون لها.
2. تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب و المراقبة.
3. تكنولوجيا التشغيل: وهي مستخدمة في معالجة مشكل التصميم و التنظيم و تسيير تدفقات الموارد ومنه أمثلتها البرامج و التطبيقات التسييرية تنظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين ...
4. تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.¹
5. تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي في معالجة المعلومات و المعطيات و نقلها تتزايد أهميتها باستمرار نظراً للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التشغيل الذي يعتمد على جمع ومعالجة و بث المعلومات.

ثالثاً: على أساس أطوار حياتها:

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل الانطلاق، النمو، النضج، الزوال و وفقاً لذلك تنقسم إلى:

1. تكنولوجيا وليدة
2. تكنولوجيا في مرحلة النمو.
3. تكنولوجيا في مرحلة النضج.²

¹ - عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص، 83

² - نفس المرجع ، ص، 84

رابعا: على أساس محل استخدامها:

1. تكنولوجيا مستخدمة داخل مؤسسة: تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة و الخبرة و بفضلها تكون المؤسسة عن محيط خارجي.
2. تكنولوجيا مستخدمة خارج مؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، أو مورد أو مقدمي تراخيص استغلالها.

خامسا: على أساس كثافة رأس المال:

1. التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة و يفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية و الفقيرة في الموارد و رؤوس الأموال.¹
2. التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل و هي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.
3. التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا تتغير فيها معامل رأس المال و العمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

سادسا: على أساس درجة التعقيد:

1. التكنولوجيا ذات الدرجة المالية: وهي تلك التكنولوجيا الشديدة التعقيد و التي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.
2. التكنولوجيا العادية: وهي الأقل تعقيدا من سابقتها، و يمكن للقيمين و المختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية.²

4. مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة:

¹ - محمد حسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الشامل الجزائري، 2001، ص، 83

² - عبد الحميد بهجت، مرجع سابق، ص، 84

- للربط بين الأداء بمفهومه المتطور و عنصر التكنولوجيا في المؤسسة، لا بد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية و هي كما يلي:
- ⇐ **معدل الابتكار التكنولوجي:** و هي اختيار واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية و رصد تقدمها عبر الزمن.
- ⇐ **إنتاجية البحوث و التطوير:** يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغيير في المخرجات إلى التغيير في المدخلات على سبيل المثال التحسن في أداء المنتج و العملية مقسوم على الاستثمار الإضافي في البحوث و التطوير.
- ⇐ **معدل العائد على الاستثمار في البحوث و التطوير:** و هو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث و التطوير.
- ⇐ **الموارد المخصصة للبحث و التطوير:** هو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط و في ظل مستوى المؤسسة.
- ⇐ **معدل تقييم منتج جديد:** و هو يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنوياً، وعدد الاختراع المتحصل عليه أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.
- ⇐ **التنوع المعتمد على التكنولوجيا:** طبيعياً أن استراتيجية التكنولوجيا موجهة جزئياً نحو هدف التنوع فإنه من المهم أن قياس نسبة النجاح في إنجاز هذا الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة من المجهودات الخاصة¹
- ⇐ **مقاييس أخرى:** يمكن استخدام مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل: حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة، زمن دورة تنمية منتج جديد تكلفة التطوير لكل مرحلة و مستوى التفوق التكنولوجي و يمكن اعتبارها القدرة التكنولوجية و هي: القدرة الهندسية، القدرات الاستثمارية، القدرات الإنتاجية، القدرات الإبداعية.²

5. تعرف الاتصال:

¹ - نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998، ص، 220

² - نفس المرجع، ص، 221

هناك عدة تعاريف نذكر منها:

- عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.¹
- الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي أو سلوك المستقبل.
- العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك.²
- ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر و تتأثر بمكونات السلوك الفردي، و العوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل و تبادل المعلومات و الأفكار و المعاني المختلفة، و تفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة.³

6. أنواع الاتصال:

بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية التالية:

- أ. **الاتصال الذاتي:** يحدث داخل الفرد، و في هذه الحالة يكون المرسل و المتلقي شخصا واحدا.
 - ب. **الاتصال الشخصي:** ويتم بين شخصين أو أكثر وجها لوجه و يمكن أن يكون بين الأشخاص والآلة كما يحدث الاتصال بين الفرد و الحاسوب.
 - ج. **الاتصال المجتمعي:** ويتم هذا النوع بين شخص و مجموعة محددة بشكل مباشر.
 - د. **الاتصال الإداري:** ويقصد بالاتصال التنظيمي أو الإداري تلك الوسائل التي تستخدمها المؤسسة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى.
- ويمكن تصنيف الاتصالات التي تتم في محيط الإدارة إلى نوعين رئيسيين هما:
- **اتصالات رسمية:** ويقصد بها الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة و تتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، و الاتصالات الرسمية على هذا النحو يمكن أن تسير في الاتجاهات الآتية:
- أولاً: اتصالات رأسية و تنقسم إلى نوعين: الاتصال الهابط و الصاعد.**

¹ - أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص، 24

² - عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995، ص، 369

³ - سعيد ياسين عامر، الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها، مركز وايدسير قيس للاستشارات و التطوير الإداري، مصر

ثانيا: اتصالات أفقية أو مستعرضة، و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم.¹

لـ اتصالات غير رسمية: و تعرف بهذا الاسم لأنها تحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال و من أمثلتها ما يدور بين زملاء العمل، ما ينقل بين الرؤساء و المرؤوسين، الأحاديث الخاصة التي تتم بين المديرين و سكرتيرهم و التي ترمي في أحيان كثيرة إلى تفريغ الشحنات الانفعالية.

ويصنف البعض الآخر الاتصال في الإدارة إلى اتصالات شفوية و أخرى كتابية:

✍ الاتصال الشفهي: يساعد على توفير الوقت و يسمح بالاتصال الشخصي و يخلق روح الصداقة والتعاون و تشجيع الأسئلة و الأجوبة.

✍ الاتصال الكتابي: حيث يعتمد الكثير من الموظفين على التعليمات المكتوبة بغرض معرفة كيفية إنجاز أعمالهم و المنشورات المطبوعة و غيرها، و تعتبر من الأمور الحيوية للقيام بالعمل الإداري.

✍ الاتصال الجماهيري: وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو و التلفزيون و الصحف و السينما و الكتيبات واللافتات وغيرها.²

7. مستويات و اتجاهات الاتصال:

1. الاتصال الصاعد: يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي. ويكون هذا الاتصال الصاعد عادة في شكل تقارير و شكاوى و اقتراحات و ملاحظات و تغذية عكسية مرفوعة إلى القادة أو الإدارة العليا.³

يواجه هذا الاتصال عددا من المعوقات من بينها:

- ✓ بعد المسافة بين الإدارة العليا و المستويات التنظيمية الدنيا.
- ✓ تحريف أو تشويه المعلومات أثناء نقلها إلى أعلى.
- ✓ اتجاهات و تقييم الرؤساء و المشرفين نحو المرؤوسين.

1- بتصرف عن محمد مصطفى أحمد، العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1999، ص، 108، 105،

2- أحمد ماهر، مرجع سابق، ص، 365

3- سعيد ياسين عامر، مرجع سابق، ص، 61

✓ انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين.

✓ عزلة الرؤساء.

2. **الاتصال النازل أو الهابط:** و هو اتصال من أعلى إلى أسفل، و يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى¹، و في واقع الحال نجد هذا النوع الأكثر شيوعا وخاصة عندنا نحن في العالم الثالث، و يكون في شكل قرارات، أوامر و تعليمات ... إلى المرؤوسين أو قاعدة الهرم، و من معوقاته ما يلي:

➤ كثرة المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.

➤ البعد الجغرافي بين المرسل و المستقبل أحيانا.

➤ الفروق في الدافعية بين المرسل الرئيس و المستقبل المرؤوس.

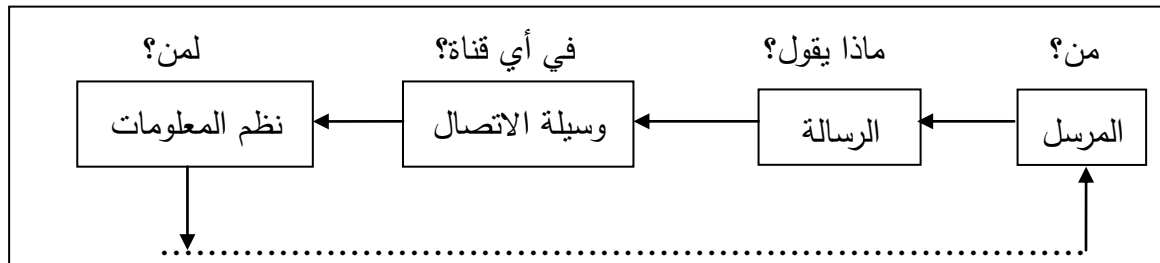
➤ البطء و عدم الفعالية و خاصة إذا كانت القرارات استراتيجية.

3. **الاتصال الأفقي:** و يكون هذا النوع من الاتصال بين المؤسسات الإدارية التي تقع في نفس المستوى الإداري أو الوظيفي، و يتم في غالب الأحيان بتبادل الزيارات، الاجتماعات، اللقاءات العلاقات الشخصية و السلوكات المختلفة.

8. عناصر عملية الاتصال:

بصفة عامة يمكن التعبير عن عناصر عملية الاتصال في شكل نموذج عام، و ذلك بالإجابة على عدة أسئلة و هي: من يقوم بالاتصال؟ و ماذا يريد أن يقوله؟ و ما هي الطرق الملائمة للاتصال؟ و من هو الشخص الذي سيتم الاتصال به؟ و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 01 : يوضح النموذج العام للاتصال²



1- هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات الحاسوبية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص، 375

2- محمد فريد الصحن، العلاقات العامة، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2004، ص، 226

و يتكون نموذج الاتصال من أربعة عناصر رئيسية¹:

👉 **المرسل:** وهو مصدر الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه.

👉 **الرسالة:** وهي مجموعة المعاني المطلوب إرسالها أو تسليمها للمرسل إليه.

👉 **المرسل إليه:** وهو متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب أن تصل إليه الرسالة.

👉 **الوسيلة:** هناك العديد من الوسائل السمعية و الكتابية و البصرية التي تُستخدم في عملية الاتصال فيما يتعلق بالوسائل الشفهية فهي تشمل المقابلات الشخصية و الاتصال الهاتفي والمقابلات الجماعية أو الوسائل الكتابية فتشمل التقارير، المذكرات والأوامر والتعليمات بالإضافة إلى بعض الوسائل البصرية².

ويمكن إضافة الهدف من الاتصال، توقيت الاتصال، مكان الاتصال، إلا أن وسائل الاتصالات الحديثة يمكنها التغلب على البعد الأخير البعد الجغرافي.

9. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

👉 **مفهومها**

يعبر عنها بأنها "مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة و معالجتها و تخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو و ذلك باستخدام الحاسوب"³، وهناك من يُعرِّفها على أنها "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات."⁴

👉 **تطور تكنولوجيا الاتصال**

يكشف تحليل التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجيا اتصالية جديدة تتسم بسمّة أساسية هي المزج بين أكثر من تكنولوجيا اتصالية لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة إلى الجمهور المستهدف؛ و يطلق البعض على هذه المرحلة اسم "تكنولوجيا الاتصال" متعددة الوسائط "Multi Media" أو مرحلة التكنولوجيا المهجنة و التي تتمثل مرتكزاتها الأساسية و اللازمة لنموها في تطور الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس، إضافة إلى الألياف الضوئية أو أشعة الليزر و الأقمار الصناعية.

¹ - محمد فريد الصحن، المرجع السابق، ص، 226

² - صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي، مكتبة عين شمس، ط10، الاسكندرية، 2003، ص، 443

³ - سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سابق، ص، 50

⁴ - نفس المرجع ، ص، 53

و رغم تلك التغيرات السريعة و المتلاحقة فإن ذلك الاتجاه لم تصحبه دراسات تتناول كيفية تفاعل هذه التكنولوجيا الجديدة مع واقع اجتماعي و اقتصادي يختلف عن النية التي أفرزت هذه التكنولوجيا الاتصالية وابداعاتها¹.

تطور تكنولوجيا الاتصالات: يقصد بها التكنولوجيا في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين و التي اتسمت بالسرعة و الانتشار و التأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، و هي تشمل ثلاث مجالات و هي :

➤ **أولها ثورة المعلومات:** أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة في أشكال تخصصات و لغات عديدة.

➤ **ثانيها ثورة وسائل الاتصال:** المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية و اللاسلكية و مروراً بالتلفون و النصوص المتلفزة و انتهت بالأقمار الصناعية و الألياف البصرية.

➤ **ثالثها ثورة الحاسبات الالكترونية:** التي توغلت في كافة نواحي الحياة و امتزجت بكل وسائل الاتصال.² نذكر منها ما يلي:

➤ **البث المباشر:** هو نظام يحقق استقبال البرامج التلفزيونية و الإذاعية مباشرة من القمر الصناعي بواسطة محطات أرضية صغيرة قليلة التكاليف يملكها القاطنون في المنازل و تشاهد البرامج من خلال جهاز التلفزيون العادي و بهذا النظام يتم استقبال البرامج التلفزيونية مباشرة من القمر الصناعي وإلغاء المحطات الأرضية المملوكة للحكومات و الشركات، و بذلك يمكن التغلب على العوائق الجغرافية الطبيعية إضافة إلى بعض المشكلات التي قد تعوق الإرسال.³

➤ **الفيديوتكس:** وهو نظام إلكتروني ذي تفاعل تبادلي يسمح بإرسال بيانات و استقبالها من أجهزة الكمبيوتر أو من مستخدمين آخرين للفيديوتكس بواسطة نهاية طرفية قادرة على عرض النصوص والصور والأدوات أو المعدات التي يحتاجها مشتركوا الفيديوتكس هي جهاز تلفزيون مع لوحة مفاتيح مصاحبة له، أو كمبيوتر شخص مع شاشة و يتصل بخطوط تلفونية أو كابل مع الحاسب

1- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال و الاعلام لتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر 2003، ص، 106 - 107

² نفس المرجع، ص، 107 - 108

³ حسن الشامي، وسائل الاتصال و تكنولوجيا العصر، المكتبة الثقافية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1992، ص، 277

الرئيسي و تشمل خدمات ذلك النظام بالحصول على المعلومات المختلفة مثل الأخبار، نتائج المباريات و المسجلات المصرفية و تقارير البورصة و حالة الجو و غيرها¹.

10. شبكات الاتصال:

يمكن القول أن معظم الدراسات ركزت على شبكات الاتصال التي وضعها العلماء السلوكيون مع منتصف القرن العشرين، و كان الهدف من الدراسات التعرف على تأثير الهيكل التنظيمي على السرعة و الدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة، و قبل التعرف على شبكات الاتصال سنحاول أن نعرض على تعريف الشبكة.

الشبكة: هناك عدة تعريفات لها نذكر منها:

1. هي "مؤسستان أو أكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات و ذلك خدمة لأهداف مشتركة"²
2. هي "نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين المؤسسات".
3. هي "تنظيم منسق لوحداث مستقلة، منفصلة، متداخلة، بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر ويتم تحقيقها بواسطة أي وحدة من الوحدات المنفردة، و تسعى الشبكات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات و الاستفادة منها بأقل وقت ممكن.
- تقديم خدمات اتصال أفضل.
- بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستفيدين.
- بالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة.
- الإفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حالياً.
- زيادة إنتاجية وسائل و قنوات الاتصالات و القوى العاملة فيها.

¹ - ميلفن ذوفلور، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة جمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، 1992، ص، 467
² - نبيل عرب علي، العرب و عصر المعلومات، عالم المعرفة، العدد 184، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الأدب، الكويت، 1994، ص، 277

يلخص سام ويلسون **Sam Welson** العوامل و العناصر التي تحتاجها الشبكات و تؤثر على كمية و نوعية و جودة خواصها في سبعة عناصر تبدأ بحرف **M** وهي:

- ✓ **Men** أي الإنسان و القوى البشرية.
- ✓ **Machine** أي أجهزة و تقنيات الاتصال.
- ✓ **Materials** أي المواد الخام و أية مواد أخرى تحتاجها الشبكة.
- ✓ **Money** أي الأموال المخصصة و التمويل.
- ✓ **Message** أي الرسائل التي تنتقل عبر الشبكة.
- ✓ **Methods** أي الإجراءات و الخبرة و أساليب التشغيل.
- ✓ **Mea Surement** أي أساليب الاختيار و التقييم للشبكة.

📌 شبكات الاتصال:

لقد قام الباحثون بتجارب على مجموعات من الأفراد شكلت شبكات اتصال لمعرفة أثر هذه الشبكات على الأداء الوظيفي و الرضا عن العمل و غير ذلك من المتغيرات ذات العلاقة، وقد تبين أن شبكة الاتصال تؤثر على ما يلي:

1. من يتصل بمن و لماذا؟
 2. عدد الأفراد الذين يتصل بهم الفرد.
 3. درجة المشاركة في تكوين المعلومات المتدفقة في الشبكة.
 4. درجة تملك الفرد للمعلومات داخل المؤسسة.
 5. من يدرکه الأفراد المنتسبين إلى المؤسسة كقائد في تلك المؤسسة.
- هذه الشبكة قد تستخدم بغرض:¹
1. الاتصال بين العديد من البرامج التطبيقية و التي يتم تشغيلها على نظم مختلفة.
 2. تقاسم الموارد.
 3. توزيع الاستخدامات والتطبيقات على الحواسيب المتباعدة مكانيا.

وعليه فشبكة الاتصالات هي عبارة عن شبكة من الحواسيب تسمح بالوصول إلى قواعد البيانات وتبادل محتويات، ولا يمكن الحديث عن شبكات المعلومات دون الحديث عن تكنولوجيا الاتصالات.

1- جميل أحمد توفيق، مرجع سابق، 2000، ص، 76

وتهدف شبكات الاتصال أو المعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات و الاستفادة منها بأقل وقت و جهد و تكلفة ممكنة.
 2. تقديم خدمات معلوماتية أفضل من الناحيتين الكمية و الكيفية.
 3. الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوافرة حاليا.
 4. زيادة إنتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها.
- و قد تزايد الاهتمام بشبكات المعلومات نتيجة للأسباب التالية:
5. أهمية المعلومات في مجالات التنمية العلمية والتربوية والثقافية والاقتصادية للمؤسسات.
- 👉 **شبكة الانترنت:**

الانترنت **Internet** مشتقة من **International Net Work** أو الشبكة العالمية، وحسب آخر الإحصاءات فإن الانترنت تقوم بتوصيل ما يقارب من عشرة ملايين كمبيوتر في أكثر من مائة دولة حول العالم وتعود ملكية هذه الأجهزة إلى الشركات و الجامعات و الدوائر الحكومية و كثير من الأفراد المتحمسين و لديهم أجهزة كمبيوتر شخصية موصولة بالشبكة بشكل دائم¹.

وقد بدأت الانترنت عام 1969 تحت اسم أربانت **Arpanet** في الولايات المتحدة و كانت تابعة لوزارة الدفاع و صممت من أجل البحث عن كيفية بناء شبكة كمبيوترية لدعم الأبحاث العسكرية بحيث إذا تعرض أي جزء منها لحادث من نوع قطع أو تفجير مثلا فإنها تظل تعمل و بعد ذلك انضمت جامعات ومختبرات عديدة و مراكز علمية إلى الشبكة و تطورت الشبكة و استخدمت في الأغراض المدنية و أصبح عدد الحاسبات التي تنظم إليها يوميا يقدر بحوالي ألف حاسبة، إن مستخدم الشبكة يمكن أن يرسل الرسائل عن طريق البريد الالكتروني **E-Mail** و الاتصال بأي شخص في العالم باستخدام الوثائق النصية و أيضا تبادل الملفات و إرسال و استقبال الرسائل الإخبارية العامة و كذلك إمكانية تشغيل البرامج الموجودة على حاسب آخر و أي موقع على مستوى العالم إضافة إلى الاتصال الصوتي والمرئي و البحث في نطاق واسع من المعلومات و الاستمتاع بالألعاب الترفيهية و التسوق الالكتروني والتعلم عن بعد، و إجراء المعاملات البنكية و المؤتمرات بالفيديو و غير ذلك من تطبيقات لا نهائية².

¹ - سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، مرجع سابق، ص، 110

² - الغريب زاهر إسماعيل، تكنولوجيا المعلومات و تحديث التعليم، عالم الكتب، القاهرة، 2001، ص، 135، 297

أصبح يطلق على القرن الواحد و العشرين بأنه عصر المعلوماتية حتى أن تلك الدول أصبحت تحذر من خطورة عدم الأخذ بتكنولوجيا المعلومات و أصبح يطلق التعبير الشائع بأن أمية القرن القادم هي أمية من يجهلون استخدام الحاسب.

وكانت تلك الشبكة تابعة لوزارة الدفاع الأمريكية و التي استهدفت بها الولايات المتحدة كسب نقطة في الصراع التكنولوجي بينها و بين الإتحاد السوفياتي سابقا ثم تطورت عدة مرات الـ **Arpanet** حتى صارت تعرف الآن بالانترنت.

وبعد أفضل التعبيرات عن الانترنت ذلك الذي يشير إليها على أنها "نافذة للعالم على العالم" فهي تتيح باستخدامها الآتي: - بريد الكتروني - مجموعة مناقشة - أنباء و أخبار - الحصول على ملفات وبرامج على الشبكة.

ثالثا: المؤسسة:

اتفق الكثير من الاقتصاديين والكتاب على أن المؤسسة هي النواة الأساسية للاقتصاد، فهي تؤثر فيه (بكل جوانبه). وهذا ما أعطى للمؤسسة أهمية ودورا كبيرين في كل المجتمعات، إلا أن وصف المؤسسة على أنها عون اقتصادي لم يعد يوفيها حقها، نظرا لما عرفه العالم من تقدم تكنولوجي وعولمة للاقتصاد. وعليه سنقوم من خلال هذا العنصر بتقديم تعريف للمؤسسة وكذا الأهداف والخصائص التي تميزها بالإضافة إلى الوظائف التي تنطوي عليها والأشكال التي يمكن أن تأخذها.

تختلف المؤسسات فيما بينها كما يختلف البشر في أشكالهم وقدراتهم، فهناك من ينظر إلى المؤسسة من جانب الشكل و هناك من ينظر إليها من جانب المضمون أو النشاط الممارس، وهناك من يعتمد الجانبين معا. فكل جانب منهما يخضع لجملة من المعايير التي تُصنّف المؤسسات على أساسها، وفيما يلي نقدم بعض التعاريف الخاصة بالمؤسسة ومعايير تصنيفها.

1- تعريف المؤسسة

لقد شغل موضوع المؤسسة حيزا معتبرا من كتب الاقتصاديين الشيء الذي جعل لها، العديد من التعاريف نذكر منها.

- المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.
- المؤسسة هي تنظيم اجتماعي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة تسويقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح.
- المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الاجتماعي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء، وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها.
- المؤسسة أما يعرفها مكتب العمل الدولي: هي آل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي، ولهذا المكان سجلات مستقلة.¹

الملاحظ على التعاريف السابقة أنه على الرغم من تشابهها إلا أن هناك اختلافات في بعض التفاصيل، وعليه يمكنك أن تشمل أو نلخص آل تلك التعاريف في التعريف التالي، والذي رأينا أنه الأقرب إلى الواقع هو أن ((المؤسسة مجموعة من الطاقات البشرية، والموارد المادية (طبيعية كانت أو مالية) ووسائل الإنتاج المشغلة وفق تركيب معين لإنجاز المهام المنوطة بها، والمتمثلة بصورة عامة في إنتاج

¹ عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 1993، ص 24-25

السلع أو أداء الخدمات الموجهة لإشباع حاجيات المجتمع .مع العمل على تحقيق التشغيل الأفضل لهذه الطاقات والموارد والوسائل المتاحة¹.

نستطيع مما سبق ذكره استخلاص العناصر الأساسية المكونة للمؤسسة:

- الموارد المادية : وهي الوسائل المستخدمة في العملية الإنتاجية من آلات ومباني ومواد أولية.
-الموارد البشرية : وهي تلك الموارد المتمثلة في الطاقات في الطاقات العضلية والفكرية لعمال المؤسسة.

- مركز القرار : وهو المركز الكلف بتسيير النشاط الإنتاجي للمؤسسة، حيث يعنى بالتنسيق بين مختلف العناصر الأخرى المكونة للمؤسسة.

-التنسيق : وهو ناتج نشاط المؤسسة المتولد عن عنصر العمل المبذول لتحويل المواد الأولية إلى سلع مادية، أو عنصر العمل المبذول لتقديم خدمات للأفراد أو الجماعات²والشكل التالي يلخص هذه العناصر: تجدر الإشارة إلى أنه أثناء بحثنا عن تعريف للمؤسسة، لا حظنا أن هناك خلطا في المفاهيم لدى العديد من الكتاب بين مصطلح المؤسسة ومصطلح المنشأة، حيث تم استعمال هذين المصطلحين لأداء نفس المعنى، في حين يوجد اختلاف بين المعنيين، ولعل أول فرق يلاحظ هو عند الترجمة إلى الفرنسية فوجدنا:

المؤسسة	تقابلها	←	Entreprise
المنشأة	تقابلها	←	Établissement

هذا بالإضافة إلى فروقات أخرى يمكن إدراجها في بعض الملاحظات التي جاء بها ، الأستاذ ناصر دادي عدون³.

- المؤسسة يمكن أن تتكون من منشأة واحدة أو عدة منشآت.
- استقلالية المؤسسة تكون نسبية، ولو في حالة إدارة خاصة بها، نظرا لأنها تبقى خاضعة لمراقبة رئيس المؤسسة.
- المنشأة لا تحدد نتائجها المحاسبية، بل تكون عناصر هذه الأخيرة إلى المؤسسة الأم.

¹أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية،دون طبعة، الجزائر، دون ذكر سنة النشر، ص13

²إبراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاته في المؤسسة، رسالة دكتوراه بجامعة الجزائر، آلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،(2001/2002)، ص 16 .

³ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط 1 ، دار المحمدية العامة للنشر، الجزائر، 1998. ص 11-12

- تتمتع المؤسسة على عكس المنشأة بالاستقلالية المالية والقانونية.

2- معايير تصنيف المؤسسات:

للمؤسسة أنواع عديدة ومتنوعة، وهذا التعدد والتنوع يخضع لمجموعة من العوامل، والمعايير نذكر أهمها¹.

2-1- طبيعة النشاط :

وتصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى صنفين

2-1-1- المؤسسة الإنتاجية:

وهي تلك التي تهتم بإنتاج السلع، بهدف تلبية حاجات المجتمع من هذا النوع من السلع المادية.

2-1-2- المؤسسة الخدمية:

وهي تلك التي تهتم بأداء الخدمات من أجل تلبية بعض حاجيات المستهلكين، على سبيل المثال

لا الحصر : مؤسسات التأمين والنقل، المؤسسات المصرفية

2-2- الطبيعة القانونية:

والمقصود بها شكل الملكية، على اعتبار أن شكل الملكية هو المحدد لنمط القوانين المسيرة للمؤسسة

وعلى هذا الأساس تصنف المؤسسة إلى ثلاثة أنواع هي:

2-2-1- المؤسسات الخاصة وهي تلك التي تؤول ملكيتها إلى شخص واحد أو مجموعة

من الأشخاص كشركات الأشخاص، الشركات ذات المسؤولية المحدودة

2-2-2- المؤسسات العامة: وهي تلك التي تؤول ملكيتها إلى الدولة.

2-2-3- المؤسسات المختلطة: وهي تلك التي تشترك الدولة أو إحدى هيئاتها مع الأفراد في ملكيتها.

2-3- حسب الأهمية:

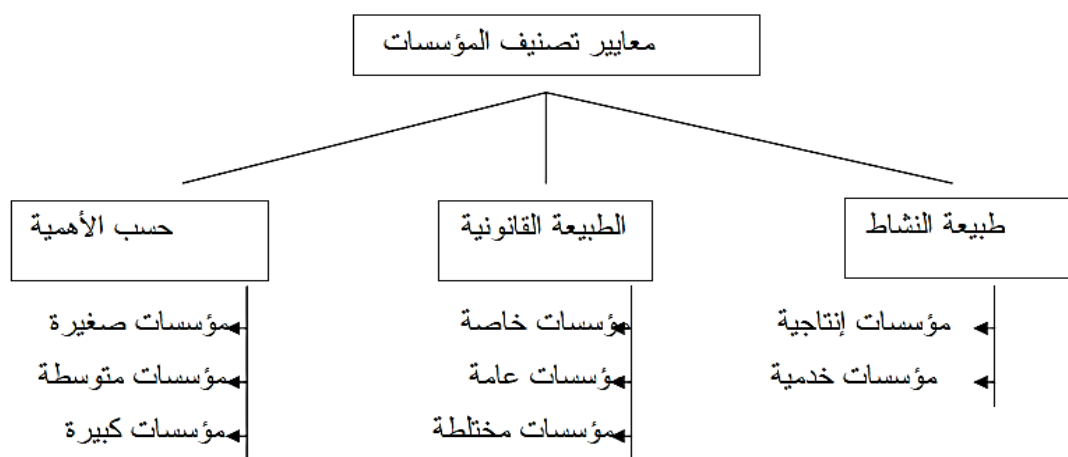
من هذه الناحية ينظر إلى المؤسسة من حيث أهميتها في المجتمع، ولعل هذه الأهمية تبرز من خلال

جملة من العوامل مثل : حجم المؤسسة، نوعية نشاطها، عدد مستخدميها، كثافة رأسمالها المادي والمالي

مستوى نشاطها (محلي، إقليمي، وطني، دولي). ويمكننا تلخيص ما ذكرناه من معايير في الشكل التالي:

¹ أحمد طرطار، مرجع سابق، ص 14- 15.

الشكل رقم 02: يوضح معايير تصنيف المؤسسات



3- أهداف المؤسسة:

إن للمؤسسة كغيرها من العوامل الأساسية في الاقتصاد مجموعة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، سواء على المدى القصير أو على المدى البعيد وهذا حسب الاستراتيجية العامة للمؤسسة وكذا جملة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من المؤسسات، وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

طبيعة النشاط الطبيعية القانونية حسب الأهمية

تسعى كل المؤسسات على اختلاف أنواعها - المذكورة آنفا - إلى تحقيق عدة أهداف تختلف هي الأخرى باختلاف هذه المؤسسات، ويمكن تلخيص هذه الأهداف في أربعة أنواع رئيسية

3-1- الأهداف الاقتصادية: ينطوي هذا النوع على جملة من الأهداف

- **تحقيق الربح:** إن بقاء واستمرارية المؤسسة مرهون بمدة استطاعتها على تحقيق مستوى معين من الربح، يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها، وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى، لهذا يعتبر الربح من المعايير الأساسية لصحة المؤسسة اقتصاديا.

- تحقيق متطلبات اجتماعية:

يمكن ربط هذا الهدف بسابقه حيث أن تحقيق المؤسسة للربح لا يأتي إلى بتصرف ما لديها من منتجات (سلع أو خدمات) وتغطية تكاليفها. وعليه ما تجنيه المؤسسة من وراء هذه العملية يقابلها تحقيق منفعة للمجتمع تتمثل في تغطية متطلباته.

- عقلنة الإنتاج

ويتم عن طريق الاستعمال الرشيد[الترشيد الاقتصادي (الرشادة الاقتصادية) :هي توجيه الموارد الاقتصادية المتاحة نحو تحقيق أأبر قدر ممكن من العوائد بأقل قدر ممكن من الهدر لعوامل الإنتاج . وإذا رفع إنتاجيتها، حتى لا تقع في مشاكل اقتصادية ومالية تحملها تكاليف هي في غنى عنها.

3-2- الأهداف الاجتماعية:

من بين الأهداف التي ترسمها أي مؤسسة نجد أهدافا اجتماعية تتمثل:

- ضمان مستوى مقبول من الأجور :

يعتبر العمال المستفيد الأول من نشاط المؤسسة بتقاضيتهم للأجور .لهذا فإن هذه الأجور تعتبر حقا مضمونا وقانونيا طوال مدة عمله، على الرغم من أن هذه الأجور تختلف من عامل إلى آخر ومن مؤسسة لأخرى نظرا لاعتبارات كثيرة.

- تحسين مستوى معيشة العمال:

إن التطور السريع الذي عرفته المجتمعات في الميدان التكنولوجي، أدى إلى ظهور حاجات ورغبات جديدة يسعى العمال إلى تلبيتها من خلال تنويع وتحسين الإنتاج، وذلك ما يعود بالنفع على العامل والمؤسسة على حد سواء.

- إقامة أنماط استهلاكية معينة :

إن للمؤسسة تأثيرا كبيرا على أذواق المستهلكين، فهي تلعب على هذا الوتر الحساس من خلال تقديم منتجات جديدة، وحثهم على ذلك بإقامة حملات ترويجية لذلك، أو حتى لمنتجات قديمة، وهي بذلك توجه المستهلك إلى اعتماد أنماط استهلاكية معينة.

- الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمل :

باعتبار المؤسسة مبنية على العنصر البشري المتمثل في العمال على اختلاف مستوياتهم العلمية وانتماءاتهم الاجتماعية .فإن كانوا يعملون في ظل مؤسسة واحدة، هذا يخلق بينهم علاقات، إضافة إلى أنها مهنية فهي اجتماعية، حيث وجودها ضروري ليزيد من قوة التماسك والتعاون بين الأفراد من أجل النهوض بالمؤسسة لتحقيق أهدافها.

- توفير تأمينات ومرافق للعمال:

إن الاهتمام بالعامل من ناحية توفير كل أنواع التأمينات اللازمة، وكذا المرافق الضرورية، فإن كل ذلك يحسسه بالانتماء وحب العمل، الشيء الذي يدفعه لتقديم أقصى ما عنده لهذه المؤسسة.

3-3- الأهداف الثقافية والرياضية: نلاحظ أن أهداف المؤسسة تمس كذلك هذا الجانب من خلال.¹

- توفير وسائل ترفيهية وثقافية:

تحرص أغلب المؤسسات على توفير وسائل الترفيه والثقافة لعمالها ولعائلاتهم (كالرحلات مثلا)، وهذا من أجل تحسيسهم بالرضا الذي يعود إيجابيا على أدائهم.

- تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى :

إن التقدم التكنولوجي السريع أدى إلى ظهور آلات ومعدات حديثة، لذا نجد أن المؤسسات باقتنائها لهذه الأخيرة تعمل على تدريب العمال الجدد عليها، كذلك بالنسبة للعمال القدامى فهي تخضعهم لعملية الرسكلة، حتى تكون لها القدرة على المواجهة والمتابعة في ظل التطورات الحاصلة.

- تخصيص أوقات للرياضة:

تم التوصل مؤخرا إلى أن العامل بحاجة لكسر الملل والروتين اليومي للعمل، وذلك بتخصيص أوقات للرياضة في أوقات الفراغ بين الفترتين الصباحية والمسائية، من أجل الأسباب السالفة الذكر وكذا من أجل أن يحافظ العمال على صحتهم حتى يتمكنوا من العمل بأحسن صحة.

3-4- الأهداف التكنولوجية:

إضافة إلى الأهداف السابقة فإن للمؤسسة دور في الميدان التكنولوجي.

- البحث والتنمية :

إن تطور ونمو المؤسسات جعلها تفكر في تخصيص قسم خاص يعمل على تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا، وذلك برصد مبالغ معتبرة من الأرباح لما لهذا القسم من أهمية بالغة تعود بالنفع لا محالة على المؤسسة.

- مساندة الدولة في مجال البحث والتطوير التكنولوجي:

من النقطة السابقة نلاحظ أن المؤسسة بقيامها بتلك المهمة، أو نجاحها فيها فإنها بذلك تساهم في دعم البحث والتطوير التكنولوجي للبلد إضافة إلى مؤسسات البحث العلمي الأخرى كالجامعات.

¹ نفس المرجع السابق، ص 21.

4- خصائص المؤسسة:

من خلال التعاريف المقدمة للمؤسسة، وكذا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المؤسسة حسب الدكتور عمر صخري¹.

-للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها الحقوق والصلاحيات، أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها.

-القدرة على الإنتاج وأداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.

-أن تكون قادرة على البقاء من خلال التمويل الكافي والظروف السياسية المواتية، والعمالة الكافية بالإضافة إلى قدرة التكيف مع الظروف المتغيرة.

-القدرة على التحديد الواضح للأهداف، السياسة، البرامج وأساليب العمل.

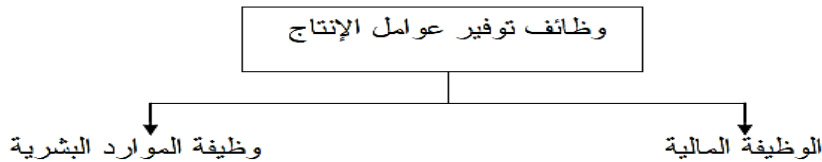
-المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي، فهي تساهم في الإنتاج ونمو الدخل الوطني.

-من خصائص المؤسسة أنها قابلة للزوال.

5- الوظائف الأساسية في المؤسسة:

إن قيام المؤسسة مرهون بالسير الحسن المنسق والمتجانس لجملة من الوظائف، والتي تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة النشاط. وفي الغالب يمكن تقسيم الوظائف إلى قسمين رئيسيين هما وظائف توفير عوامل الإنتاج ووظائف الاستغلال، وكل منهما تنفرع إلى وظائف أخرى. وفيما يلي سنتعرف على كل نوع على حدى مع توضيح الوظائف الفرعية لهاتين الوظيفتين الأساسيتين.

5-1-وظائف توفير عوامل الإنتاج:



أ/ الوظيفة المالية :

في كل مؤسسة توجد الوظيفة المالية والتي توفر لها موارد تمويل حاجياتها العادية والطارئة، الشيء الذي أكسب هذه الوظيفة أهمية قصوى، ومن أهداف هذه الوظيفة ما يلي²

¹ عمر صخري، مرجع سابق، ص 25

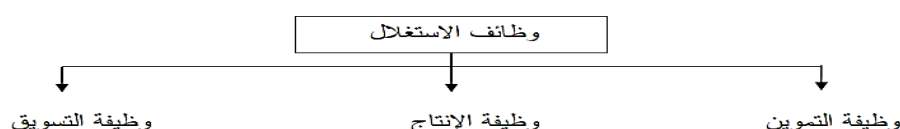
² ناصر دادى عدون، مرجع سابق، ص 278.

- دراسة الحاجة المالية المرتبطة بنشاط المؤسسة.
- دراسة الإمكانيات المتوفرة أمام المؤسسة للحصول على الأموال المطلوبة.
- اختيار أحسن طريق التمويل.
- تسيير خزينة المؤسسة وسيولتها المالية.

ب/ وظيفة الموارد البشرية:

- تعتبر هذه الوظيفة من الوظائف المساندة في المؤسسة فهي تعمل على:
- تقييم الحاجات المستقبلية فيما يخص الموارد البشرية.
- وضع الميكانيزمات والبنىات الهادفة إلى تحقيق هذه الحاجات.
- تطبيق سياسة منسجمة فيما يخص التوظيف، التكوين، الترقيات، أجور ومزايا اجتماعية.¹

ج/ وظائف الاستغلال:



د/وظيفة التموين:

مع اتساع السوق والمنافسة، أصبح التموين بالمواد الأولية من أهم الوظائف التي تشغل المسيرين في المؤسسات. تنفرع هذه الوظيفة إلى وظيفيتين هما: الشراء والتخزين، نلخص مهام كل منهما في الجدول التالي:

جدول رقم (01) : مفهوم وظيفة التموين²

وظيفة التموين	
وظيفة التخزين	وظيفة الشراء
-ترتيب وحفظ المواد والسلع -وضع رموز وقائمة لمختلف المخزونات الموجودة. -متابعة حراة المخزونات -تقديم اشعارات لقسم الشراء لانطلاق الشراء -القيام بعملية الجرد الحقيقي	- اختيار المورّد المناسب -تحديد طريقة الشراء أو التوريد المناسب - تقديم الطلبات للموردين ومتابعتها -مراقبة الموارد الواردة

¹ نفس مرجع ص 15.

² نفس المرجع، ص 31/32

هـ/ وظيفة الإنتاج:

إن عملية الإنتاج هي مزيج لعوامل الإنتاج المختلفة من أجل تحقيق منفعة للمجتمع بواسطة المنتجات المادية والخدمات المختلفة، لهذا يمكن القول أن وظيفة الإنتاج هي السبب الرئيسي الذي تقوم عليه المؤسسة بالتنسيق مع الوظائف الأخرى. ومن مهام هذه الوظيفة ما يلي¹

- القيام بأعمال الصيانة.
- مراقبة جودة الإنتاج.
- تخطيط الإنتاج.
- متابعة برامج العمل.
- القيام بالأبحاث والتصاميم والمواصفات على المنتجات.
- تطوير طرق الإنتاج.
- زيادة الإنتاج وتحسين أداء العمل.

¹ عمر صخري، مرجع سابق، ص 41

- خلاصة:

لقد ساهم التطور التكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال والمعلومات وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الإتصال بمختلف أنواعها وتأثيراتها الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الأفراد، حيث امتازت التكنولوجيا الإتصال والمعلومات انتشار الواسع وسرعة الأداء وسهولة الإستعمال وتنوع الخدمات.

بعد قيامنا بعرض كل المعلومات الخاصة بمفاهيم دراستنا الأساسية بقصد تمهيد الطريق للفهم للتراث النظري وبغية تسهيل المرور للدراسة الميدانية وتحليل جداولنا الاحصائية ومناقشة نتائجها في الفصل الموالي.

الفصل الرابع

الإطار الميداني

الفصل الرابع الإطار الميداني

- تمهيد:

سنتناول هذا الفصل تحليل البيانات المحتواة في جداولنا الإحصائية، وتحديد طريقة تفرغ البيانات التي هي استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين، وقد تم تبويب الإجابات في شكل جداول بسيطة تحمل الفئات والتكرارات والنسب المئوية ثم التعليق عليها كمياً وكيفياً وذلك لإيجاد تفسيرات لأجوبة المبحوثين، وبعد ذلك نستخلص النتائج العامة للدراسة.

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها حول الخصائص الفردية والاجتماعية والمهنية للمبحوثين تم تحديد ملامح مجتمع البحث مجال الدراسة في حدود المعطيات الإمبريقية التي تم الحصول عليها عن طريق الاستمارات.

الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	23	48.9
أنثى	24	51.1
المجموع	47	100

من خلال جدول رقم (02) يلاحظ أن غالبية المجتمع البحث اناث 24 انثى بنسبة 51.1 أما الذكور 23 ذكر أي بنسبة 48.9 وهذا يدل على استخدام الانترنت للإناث أكثر من الذكور أثناء ممارسة العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (03): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
20-30 سنة	10	21.3
31-40 سنة	23	48.9
41-50 سنة	13	27.7
51 سنة فأكثر	01	2.1
المجموع	47	100

يتبين من خلال جدول رقم (03) إن النسبة العالية هي 48.9 فيها العمرية ما بين 31 - 40 سنة ثم تليها فئة 41 - 50 سنة بنسبة 27.7، وبعدها فئة 20 - 30 سنة بنسبة 21.3. وهذا راجع لطبيعة نشاط مؤسس الذي يتطلب فيه عمرية للشباب. او ان المؤسسة في توظيف دائم.

الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	9	19.1
جامعي	38	80.9
المجموع	47	100

نجد بالنسبة الى المستوى التعليمي أن المجتمع البحث أغلبه خريجي جامعات بأعلى نسبة 80.9 وأما الافراد الاخرين لهم مستوى تعليم ثانوي بنسبة 19.1 ويعود هذا لأن المؤسسة تطلب كفاءات عالية مثل هذه المستويات.

الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب المستوى الشهادة المتحصل عليها

النسبة	التكرار	الشهادة المتحصل عليها
21.3	10	شهادة تقني سامي، بكالوريا
66.0	31	شهادة ليسانس مهندس
12.8	6	شهادة ما بعد التدرج
100	47	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي الأفراد المتحصلين على شهادة ليسانس مهندس بنسبة 66.0. ونظرا لهذا الاحتياج فإن المؤسسة تحتاج الى افراد برتبة وظيفه عالية.

الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب المستوى الأقدمية في المهنة

النسبة	التكرار	الأقدمية
8.5	4	5 - 1 سنوات
53.2	25	10-6 سنوات
25.5	12	15-11 سنة
12.8	6	16 سنة فأكثر
100	47	المجموع

من خلال نسب الموزعة في الجدول أعلاه نرى أعلى نسبة الأقدمية في المؤسسة هي 53.2 من 6 الى 10 سنوات 25.5 من 11 الى 15 سنة ونسبة 12.8 16 سنة فأكثر. والباقي 8.5 من سنه الى 5 سنوات وهذا يدل على أن المؤسسة حديثة النشأة

الجدول رقم (07): توزيع العينة حسب المستوى الوضعية المهنية

النسبة	التكرار	الوضعية المهنية
70.2	33	موظف دائم
23.4	11	موظف متعاقد
6.4	3	موظف مؤقت
100	47	المجموع

يتضح جدول رقم 07 ان الموظفين الدائمين الاكثر بالنسبة 70.2 .ثم يأتي بعدها نسبه موظفين متعاقدين ب 23.4. وفي الاخير للموظفين المؤقتين بنسبة قليلة 6.4 وهذا يدل على استقطاب المؤسسة نمو موظفين و مهاراتهم

الجدول رقم (08): توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار	9	19.1
موظف إداري	18	38.3
مهندس/تقني	6	12.8
عون إدماج	11	23.4
أستاذ	3	6.4
المجموع	47	100

من خلال النسب في جدول ملاحظ ان النسبة الكبيرة في الوظيفة هي 38.3 لموظف إداري. وتليها نسبة عون إدماج بنسبة 23.4 وبعدها بنسبة 12.8 مهندس تقني. وباقي النسب إطار بنسبة 19.1 استاذ بنسبة 6.4 وهذا يعني أن المؤسسة تضم الموظفين الاداريين بكثرة

ثانيا : استخدامات تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات.

الجدول رقم (09): توفر المكتب على حاسوب

النسبة	التكرار	توفر الحاسوب
8.5	4	لا
91.5	43	نعم
100	47	المجموع

يوضح لنا الجدول اعلاه ان غالبية إجابات المبحوثين بنعم. والذي يمثل ملكيه جهاز الحاسوب لكل افراد العين. نجد نسبه 91.5 بنعم اما الفئة الثانية فنجدها بنسبة 8.5 لا. وهذا يدل على ان مكاتب مؤسسة تتوفر بجهاز حاسوب.

الجدول رقم (10): ارتباط الحاسوب بالانترنت.

النسبة	التكرار	ارتباط الحاسوب بالنت
8.5	4	لا
91.5	43	نعم
100	47	المجموع

يتبين لنا في الجدول رقم تسعه ان نسبه الأكثر الإجابة بنعم للمبحوثين هي 91.5 والباقي 8.5 الإجابة ب لا وهذا يعني أن شبكة الانترنت متوفرة في المؤسسة.

الجدول رقم (11): استخدام الانترنت في إطار العمل.

النسبة	التكرار	استخدام الانترنت
23.4	11	أبدا
51.1	24	أحيانا
25.5	12	دائما
100	47	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا استخدام الانترنت في إطار العمل فكانت اغلب الاجابات المتحصل عليها هي احيانا بنسبة 51.1 ونسب الاخرى 23.4 ابدا ونسبه 25.5 دائما وهذا يدل على أن معظم الموظفين في المؤسسة لا يستخدمون شبكة كبيرة في إطار العمل.

الجدول رقم (12): استخدام الانترنت بالهاتف الجوال

النسبة	التكرار	استخدام الانترنت
44.7	21	أبدا
46.8	22	أحيانا
8.5	4	دائما
100	47	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم 12 أن المبحوثين أكثر اجابه بنسبة 46.8 احيانا وتليها نسبة 44.7 ابدا ونسبه 8.5 دائما وبالتالي الموظف لا يستخدم شبك الانترنت بالهاتف النقال بالمؤسسة نظرا لمهامه وانشغالاته بالعمل.

الجدول رقم (13): الوسيلة الأكثر استخداما.

النسبة	التكرار	الوسيلة الأكثر استخداما
23.81	30	الهاتف الجوال
34.13	43	اللوحة الالكترونية
27.78	35	جهاز الحاسوب محمول
14.29	18	جهاز الحاسوب الثابت
100	126	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول النسبة 34.13 من أفراد المجتمع البحث يستخدمون اللوحة الالكترونية بكثرة. ثم تأتي بعدها نسبة 27.78 لجهاز الحاسوب المحمول. ونسبه 23.81 بالهاتف النقال وفي الاخير نسبة 14.29 لجهاز الحاسوب الثابت. بحيث يوضح هذا أن الموظفين يعتمدون على اللوح الالكتروني بكثرة اثناء استخدام الانترنت

الجدول رقم (14): الوقت الذي يقضيه خلال دوام العمل في تصفحك الانترنت

النسبة	التكرار	الوقت
87.2	41	بضع وقتي
6.4	3	نصف وقتي
6.4	3	كل وقتي
100	47	المجموع

يتبين لنا بأن بعض الوقت الذي يقضيه خلال عمله في تصفح الانترنت بصع الوقت بنسبة 87.2 حيث لاحظنا ان استخدام الانترنت للموظف أثناء عمله للضرورة فقط.

الجدول رقم (15): الوقت الذي تقضيه خلال دوام العمل في تصفحك الانترنت .

الوقت	التكرار	النسبة
أقل من ساعة	29	61.7
ساعتين	4	8.5
3 ساعات	11	23.4
حلال دوام العمل	3	6.4
المجموع	47	100

نلاحظ في هذا الجدول أن مدة الوقت الذي يقضيه الموظف خلال عمله هو أقل من ساعه بنسبة 61.7 وهذا راجع الى عدم استغلالهم لاستعمال هذه التكنولوجيا مع وظائفهم.

الجدول رقم (16): الأماكن التي تستخدم فيها الانترنت

اماكن الاستخدام	التكرار	النسبة
في المكتب الخاص بك	43	84.31
عند مكتب زميل في العمل	4	7.84
في أروقة المؤسسة	4	7.84
المجموع	51	100

نجد في الجدول اعلاه ان الموظف يستخدم الانترنت في مكتبه الخاصة به اكثر من الاماكن الاخرى في المؤسسة بنسبة 84.31 اما باقي الاماكن بنسبه قليله 7.84 وذلك لظروف مناسبة للموظف وبالتالي التزامهم وانضباطهم لإثبات مكانتهم بالمؤسسة.

الجدول رقم (17): درجة التحكم في الانترنت .

درجة التحكم في الانترنت	التكرار	النسبة
جيدة	26	55.3
متوسطة	21	44.7
المجموع	47	100

حسب الجدول رقم 17 لاحظنا أن درجة التحكم في الانترنت من خلال الإجابات المبحوثين جيدة بنسبة 55.3 ومتوسطة بنسبة 44.7 وهذا يعني أن هناك من الموظفين من هو متحكم في استخدام الانترنت والتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (18): التكوين في مجال استخدام الاتصال والمعلومات

النسبة	التكرار	التكوين استخدام الاتصال
66.0	31	لا
34.0	16	نعم
100	47	المجموع

يوضح لنا الجدول الاعلى التكوين في مجال استخدام الاتصال والمعلومات فقد أجاب حوالي 66 اجابو ب لا . بينما المجموعة الثانية فقد أجاب نسبة 34 بنعم ويرجع ذلك إلى أن الموظفين يملكون مهارات وكفاءات لا تحتاج للتكوين في استخدام هذه التكنولوجيا .

ثانيا : دواعي استخدام الأنترنت في إطار العمل الوظيفي.

الجدول رقم (19): استخدام المصلحة للأنترنت في التعاملات الوظيفية

النسبة	التكرار	استخدام المصلحة للأنترنت
8.5	4	أبدا
61.7	29	أحيانا
29.8	14	دائما
100	47	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول أن نسبة استخدام المصلحة للأنترنت احيانا 61.7 في حين نسبه 29.8 دائما ونسبه 8.5 ابدا. وربما يعود هذا الى استعمال هذه التكنولوجيا حسب تلائم والقدرات مع الوظائف.

الجدول رقم (20): استخدام الانترنت في تنفيذ الأعمال المهنية

النسبة	التكرار	استخدام النت في تنفيذ الاعمال
78.7	37	أحيانا
21.3	10	دائما
100	47	المجموع

يتبين لنا من خلال جدول رقم 20 أن معظم المبحوثين أجابوا أحيانا بنسبة 78.7 أم نسبة 21.3 دائما وهذا راجع ربما لعدم تعودهم في استخدام هذه التكنولوجيا في إطار العمل الوظيفي.

الجدول رقم (21): كيف يتم استخدام الانترنت.

النسبة	التكرار	كيفية استخدام النت
10.27	15	الاطلاع على قاعدة البيانات
19.86	29	الحصول على المعلومات في مجال العمل
29.45	43	ارسال واستقبال الملفات
9.59	14	تبادل المعلومة مع الموظفين
2.74	4	الاتصال بالأساتذة والطلبة
15.07	22	الاتصال والتواصل
5.48	8	الترفيه والتسلية
7.53	11	أخرى
100	146	المجموع

يوضح لنا الجدول بأن نسبة 29.45 الذين اجابوا ان استخدام الإنترنت تتم بإرسال واستقبال الملفات نسبة 19.86 تتم بالحصول على المعلومات في مجال العمل و 15.7 يتم بالاتصال والتواصل في حين. نسبة 10.27 الاطلاع على قاعدة البيانات ثم 9.59 تبادل المعلومات مع الموظفين و 5.48 للترفيه والتسلية. والباقي 7.53 استخدامات اخرى ويدل هذا أن الاستخدام يتم في إطار العمل لا أكثر.

الجدول رقم (22): عدم استخدام الانترنت في مجال العمل .

النسبة	التكرار	عدم استخدام الانترنت
41.18	7	لا يحوز على جهاز الحاسوب
35.29	6	الشبكة غير متاحة في مكتبك
23.53	4	لا يعبأ باستخدامها
100	17	المجموع

الملاحظ من خلال معطيات أن عدم استخدام الانترنت في مجال العمل راجع إلى عدم توفر جهاز الحاسوب للموظف بنسبة 41.18 وهذا يدل على أن العمل احيانا لا يتوافق مع هذه الوسائل

الجدول رقم (23): مساعدة الانترنت على العمل على أحسن وجه

النسبة	التكرار	مساعدة الانترنت على العمل
8.5	4	لا
44.7	21	نوعا ما
46.8	22	نعم
100	47	المجموع

يظهر لنا في هذا الجدول أن أغلب الإجابات كانت بنعم بنسبة 46.8 و 44.7 ب لا ونسبه 8.5 في نوعا ما وهذا يعني أن شبكة الإنترنت تساعد الموظفين وما تقدمه من سهولة وسرعة في أداء العمل

الجدول رقم (24): المواقع التي يرتادها المبحوثين.

النسبة	التكرار	المواقع المرتادة
24.11	27	محركات البحث
35.71	40	البريد الالكتروني
7.14	8	النظام المعلوماتي
15.18	17	موقع المؤسسة
14.29	16	شبكات التواصل الأخرى
3.57	4	مواقع أخرى
100	112	المجموع

يتبع حسب الجدول اعلاه ان نسبة 35.71 يرتد البريد الإلكتروني بكثرة في سبيل تنفيذ المهام وهذا راجع الى السرعة والدقة اثناء تأدية العمل وهو من اسرع وسائل الاتصال الحديثة التي تخدم المؤسس

الجدول رقم (25): التسهيلات التي تقدمها الأنترنت أثناء أداء المهام الوظيفية.

النسبة	التكرار	التسهيلات المقدمة من قبل الانترنت
8.5	4	اختصار الوقت
17.02	8	تقليل الجهد
31.9	15	سرعة وصول المعلومة
4.2	20	سرعة أداء المهام
100	47	المجموع

يوضح الجدول أعلاه التسهيلات التي تقدمها الأنترنت أثناء أداء المهام الوظيفية فكانت ما نسبته المقدرة ب 31.9 من مجموع المبحوثين راو بأن الانترنت تقدم لهم تسهيلات اثناء ادائهم الوظيفي وذلك لأنها تتيح لهم سرعة الوصول الى المعلومة.

الجدول رقم (26): مساهمة استخدام الانترنت في سرعة وصول القرارات.

النسبة	التكرار	مساهمة النت في سرعة صنع القرار
8.5	4	لا
91.5	43	نعم
100	47	المجموع

من خلال الجدول أعلاه أثبتت إجابات المبحوثين أن نسبة 91.5 كانت إجاباتهم بنعم. أي أن هل الانترنت تساهم في سرعة وصول القرارات والتعليمات للموظفين فوراً صدورهما. وذلك لما يرونها من مزايا تخص الانترنت وجوانب الاستفادة منها إلا أن هناك عينة من المبحوثين بنسبة 8.5 كانت إجاباتهم لا ، والذين يرون أنه ليس بالضرورة استخدام الانترنت في وصول التعليمات اليه.

الجدول رقم (27): استخدام الانترنت يزيد سرعة وفعالية الاتصال داخل المؤسسة:

النسبة	التكرار	استخدام الانترنت يزيد سرعة وفعالية الاتصال
100	47	نعم
00	00	لا
100	47	المجموع

يبين جدول إجابات المبحوثين حول استخدام الانترنت وعلاقته بفاعلية الاتصال داخل المؤسسة. فكانت الإجابة 100 بنعم. وهذا يدل على أن استعمال الإنترنت داخل المؤسسة يكون أكثر فعالية والمساهمة في تبادل المعلومات فيما بينهم .

الجدول رقم (28): استخدام الانترنت يساهم في سرعة إنجاز المعاملات الإدارية:

النسبة	التكرار	استخدام الانترنت يساهم في سرعة إنجاز المعاملات
8.5	4	لا
91.5	43	نعم
100	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة يستخدمون الانترنت في تعاملاتهم الإدارية وذلك بنسبة 91.5 ويرجع ذلك الى الوظائف والخدمات التي يقوم بها الموظف في المؤسسة وتبقى فيها قليلة من الموظفين بنسبة 8.5 كانت اجاباتهم لا يستخدمون الانترنت وذلك لعدم الحاجة لها في مصلحتهم.

الجدول رقم (29): صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت

النسبة	التكرار	صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت
36.2	17	أبداً
63.8	30	أحياناً
100	47	المجموع

يبين الجدول الصعوبات التي يواجهها أثناء استخدامهم للإنترنت وبعد التحليل أثبتت الدراسة ان هناك نسبة 63.8 من المبحوثين يواجهون أحياناً صعوبات استخداماتهم للأنترنت وذلك راجع لعدم تعودهم عليه

وتبقى نسبة 36.2 من عينة الدراسة لا يجدون صعوبات في استخدام شبكة الانترنت وذلك لثقافتهم الإعلامية.

الجدول رقم (30): صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت.

النسبة	التكرار	صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت.
10.96	8	لا وجود للوسائل
9.59	7	الشبكة غير متوفرة
56.16	41	ضعف التدفق
13.70	10	نقص التغطية
4.11	3	لا تهتم باستخدامها
5.48	4	أخرى
100	73	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا نتائج المبحوثين بعد التفرغ حول صعوبات التعامل مع شبكة الانترنت فنجد نسبة 56.16 في ضعف التدفق. فهي تمنعه من إتمام انشغالاتهم في الأوقات المحددة بينما يواجه 13.70 من نقص التغطية و 10.96 يعانون من عدم وجود الوسائل في إمكانية المؤسسة لا تؤهلها لتفريغ جميع الوسائل على معظم المكاتب وبعدها تأتي نسبة 9.59 يعانون من عدم توفر الشبكة وتليها نسبة 5.48 صعوبات أخرى وفي الأخير نسبة 5.48 من العينة لا تهتم باستخدام الانترنت.

الجدول رقم (31): تفضيلات العمل أثناء تأدية المهام.

النسبة	التكرار	تفضيلات العمل أثناء تأدية المهام
21.3	10	استخدام الانترنت
17.0	8	العمل بالطريقة التقليدية
61.7	29	كلاهما
100	47	المجموع

إن الجدول أعلاه يتضح تفصيلات العمل أثناء تأدية المهام الوظيفي. حيث نلاحظ من خلال البيانات أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة تربية الناقلة الوسائل المفضلة عند الموظف خلال تأدية المهام بنسبة 61.7 أما نسبة 21.3 من المبحوثين يختاروا استخدام الانترنت. أما العمل بالطرق التقليدية كانت بنسبة 17 وذلك من أجل تحسين جودة الخدمات والمهام الوظيفي.

ثالثا : دواعي استخدام الأنترنت في الإطار الشخصي :

الجدول رقم (32): الابحار في الانترنت في مجالات غير إطار العمل.

النسبة	التكرار	الابحار في الانترنت في مجالات غير إطار العمل
17.0	8	أبدا
74.5	35	أحيانا
8.5	4	دائما
100	47	المجموع

يظهر من خلال جدول أن أفراد العينة يستخدمون الانترنت في غير إطار العمل أحيانا بنسبة 74.5 أي في مصالحهم عند الحج في حين نسبة 17 لا يستخدمون ابدا للإنترنت في مجالاتهم وذلك لعدم الحج وتبقى فئة قليل من الموظفين بالنسبة 8.5 من استعمال الانترنت بصفة دائمة.

الجدول رقم (33): استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في دوام العمل

النسبة	التكرار	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في دوام العمل
63.8	30	أبدا
36.2	17	أحيانا
100	47	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 63.8 من مفردات العينة لا يستعملون مواقع التواصل الاجتماعي في دوام العمل وسبب ذلك تجنب الموظف لتحسين ادائه وضمان بقائه

الجدول رقم (34): مواقع التواصل الاجتماعي التي يرتادها المبحوثين.

النسبة	التكرار	مواقع التواصل المرتادة
38.71	24	الفيسبوك
4.84	3	التويتر
17.74	11	اليوتيوب
19.35	12	الانستغرام
12.90	8	أخرى
100	62	المجموع

حسب معطيات جدول اعلاه يتضح لنا الموقع الالكتروني الذي يستخدمه مجتمع البحث هو موقع الفيسبوك بنسبة 38.71 وذلك للاتصال والتواصل بين الموظفين والتسهيل وصول المعلومات والبحث عن ما يستجد في الجامعات من مواقع التواصل مع الجامعات الأخرى. اما فيما يخص النسب الاخرى

تبينت ب 19.35 موقع الانستغرام 17.74 اليوتيوب 12.90 مواقع اخرى وفي الاخير نسبة 4.84 مواقع تويتر.

الجدول رقم (35): ارتياد المواقع الالكترونية أثناء دوام العمل

الرتياد المواقع الالكترونية أثناء دوام العمل	التكرار	النسبة
أبدا	22	46.8
أحيانا	25	53.2
المجموع	47	100

يوضح الجدول ارتياد المواقع الالكترونية في شبكة الانترنت اثناء دوام العمل حيث اجابه نسبه 53.2 من العينة المبحوثة أجابت أحيانا ، ونسبة أخرى قدرت ب 46.8 كانت اجابتها أبدا ويرجع هذا الى أن الانترنت احيانا تساعد الموظفين لأداء أعمالهم وتسهل عليهم مهمة إدارية مثل جودة العمل واختصار الوقت والسرعة.

الجدول رقم (36): نوع مواقع الالكترونية المرتادة.

نوع مواقع الالكترونية	التكرار	النسبة
الدينية	8	8.25
الإخبارية	13	13.40
التلفزيونية	4	4.12
الترفيهية	7	7.22
الرياضية	11	11.34
السياسية	7	7.22
الثقافية	8	8.25
الاجتماعية	8	8.25
متنوعة	23	23.71
أخرى	8	8.25
المجموع	97	100

نلاحظ من خلال الجدول أن نوع المواقع الإلكترونية التي يرتادها الموظف كثيرة هي مواقع متنوعة بنسبة 23.71 ثم الإخبارية بالنسبة تقدر 13.40 لتريها المواقع الرياضية بنسبة 11.34 لكل من المواقع الدينية والثقافية والاجتماعية بالنسبة متعادلة اما المواقع السياسية والترفيهية بنسبة 7.22 وفي الاخير

المواقع التلفزيونية بنسبة 4.12 وبديل هذا أن المبحوثين يستخدمون الانترنت لمواكبة التطور التكنولوجي الذي تعيشه المجتمعات الإنسانية حالياً.

الجدول رقم (37): استعمال الانترنت في مجال العمل بغية التواصل والمحادثة.

النسبة	التكرار	استخدام النت بغية التواصل
78.7	37	أبداً
21.3	10	أحياناً
100	47	المجموع

الواضح الجدول من خلال بيانات أن إجابات المبحوثين بنسبة 78.7 ليس لهم استخدام الانترنت في مجال العمل بغية التواصل و المحادثة والأقارب الفئة المتبقية فكانت اجابتها أحياناً بنسبة 21.3

الجدول رقم (38): استعمال الانترنت في مجال العمل بداعي التسلية.

النسبة	التكرار	استعمال الانترنت بداعي التسلية.
46.8	22	أبداً
44.7	21	أحياناً
8.5	4	دائماً
100	47	المجموع

نجيب من خلال معطيات الجدول اعلاه ان لا داعي لاستخدام الإنترنت للتسلية للموظف في مجال عمله حيث كانت إجابته 46.8 ابداً وذلك لاكتساب الوقت وإنجاز مهام وتأتي بعدها نسبه 44.7 احياناً ثم نسبه 8.5 دائماً

الجدول رقم (39): استعمال الانترنت في مجال العمل في إطار إنجاز الأعمال الموكلة إليك.

النسبة	التكرار	استعمال الانترنت في إطار إنجاز الأعمال الموكلة
23.4	11	أبداً
38.3	18	أحياناً
38.3	18	دائماً
100	47	المجموع

نلاحظ في هذا الجدول أن معظم عينة البحث نستخدم شبكه الانترنت في اطار انجاز العمل الموجه إليها وذلك بنسب متعادلة 38.3 احياناً ودائماً وباقي المبحوثين أجابوا أبداً بنسبة 23.4 وهذا لضمان أعلى درجة الكفاءة والجودة في الوظائف الإدارية وتفعيل الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (40): استعمال الانترنت في مجال العمل في خارج الأعمال الموكلة.

النسبة	التكرار	استعمال الانترنت خارج اطار الاعمال الموكلة
61.7	29	أبدا
38.3	18	أحيانا
100	47	المجموع

وضع الجدول اعلاه اجابات عينات دراسة حول استعمال الانترنت خارج الاعمال الموجهة اليها فكانت

الإجابة ابدا بنسبة 61.7 وذلك للتخلص من ضغوطات العمل في المؤسسة.

خلاصة

واستنتاجات عامة

- النتائج :

- بعد تحليل الجداول الإحصائية تحصلت على مجموعة من النتائج المزودة بالنسب الإحصائية نريدها في ما يلي:
- اكبر نسبة من المجتمع البحث صرحت بتوافر جهاز الحاسوب بنسبة قدرت بـ 91.5 بالمئة
 - صرحت غالبية المبحوثين بالنسبة قدرت بـ 91.5 % بإرتباط الحاسوب بالإنترنت وهذا يتوفر شبكة الانترنت بالمؤسسة.
 - صرح المبحوثين بنسبة 51.1% احيانا لاستخدام الإنترنت في إطار العمل.
 - صرح 46.8 % من عينك الدراسة يا حيوان يستخدم الانترنت بالهاتف الجوال.
 - صرح بالنسبة 34.13 % من المبحوثين علاء الوسيلة اكثر استخداما و هي اللوحة الإلكترونية
 - اكبر نسبة من المجتمع البحث قدرت بـ 87.2 % صرحوا بضع الوقت الذي يقضيه في تصفح الانترنت خلال دوام العمل وذلك للضرورة فقط.
 - صرح غالبية المبحوثين بأن استخدامهم للإنترنت خلال دوام العمل يكون اقل من ساعة واحدة وذلك بنسبة قدرت بـ 61.7%.
 - صرح غالبية عينة الدراسة عن الأماكن التي تستخدمون فيها الانترنت بنسبة 84.31 % في المكاتب خاصة بهم . وذلك بسبب انضباطهم في المؤسسة.
 - صرحت نسبة من عينة الدراسة قدرت بـ 55.3 % درجة تحكمهم في الانترنت جيدة.
 - صرح المبحوثين بنسبة 66% لم يقم للتكوين في مجال الاستخدام والاتصال والمعلومات وهذا راجع الى امتلاكهم كفاءات ومهارات كافية.
 - صرحت نسبة من عينة الدراسة قدرت بـ 61.7 % بأنهم في بعض الاحيان يقومون باستخدام الانترنت في تعاملاتها الوظيفية.
 - صرح أغلبية المبحوثين بالنسبة 78.7 % بأنهم يستخدمون الانترنت احيانا بقصد تنفيذ أعمال مهنية
 - قدرت نسبة 29.45 % من مجتمع البحث صرحوا عن كيفية استخدامهم للإنترنت وهي ارسال واستقبال الملفات العمل لا أكثر .
 - صرح غالبية المبحوثين بعدم استخدامهم الانترنت في مجال العمل بنسبة 18.41 % ذلك لأنهم لا يملكون جهاز حاسوب.

خلاصة واستنتاجات عامة

- صراح معظم المبحوثين قدرت نسبتهم بـ 46.8 % على مساعدة الانترنت في تأدية مهامهم الوظيفية على أكمل وجه وذلك راجع لأهمية و سرعة الانترنت
- صرحت نسبة 35.71% من المبحوثين على أن الموقع الأكثر ارتيادا وهو البريد الالكتروني.
- معظم عينة الدراسة ترى ان الانترنت يساهم في تحسين قنوات الاتصال بالنسبة 100% وهذا لأهمية الانترنت في تحسين عملية الاتصال في المؤسسة.
- صرحت أكبر نسبة من المبحوثين بأن استخدام الانترنت يساهم في سرعة وصول القرارات بنسبة 91.1 %.
- غالبية المبحوثين يرون بأن استخدام الإنترنت يزيد من سرعة وفعالية الاتصال داخل المؤسسة بنسبة 63.8%.
- صرح المبحوثين بنسبة 16.56 % بخصوص الصعوبات التي تحول دون استخدام الانترنت في إطار العمل وذلك راجع الى ضعف تدفق الانترنت.
- صرح بنسبة 61.7 % من المبحوثين يفضلون استخدام الإنترنت والطرق التقليدية أثناء تأدية المهام الوظيفية.
- صرح غالبية المبحوثين قدرت نسبهم بـ 74.5% من المبحوثين يستخدمون الأنترنت أحيانا في مجال العمل.
- صرح عينة لا بأس بها من أفراد العينة بالنسبة 63.8% بأنهم لا يستعملون مواقع التواصل الاجتماعي في دوام العمل.
- صرح غالبية المبحوثين قدرت نسبتهم بـ 38.71 بأنهم يرتادو مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك وهذا بغية الاتصال والتواصل.
- صرح غالبية المبحوثين على ارتياد المواقع الإلكترونية اثناء الدوام العمل في بعض الاحيان بنسبة 53.2%.
- نوع المواقع الالكترونية التي يرتادها المبحوثين هي المواقع المتنوعة وذلك بالنسبة 23.71 % .
- معظم المبحوثين قدرت نسبتهم بـ 78.7 % ليس لهم استخدام الانترنت في المجال الشخصي في إطار العمل.
- صرح المبحوثين بعدم استعمال الانترنت في مجال العمل بداعي التسليه بالنسبة قدرت نسبتهم بـ 46.8%.

خلاصة واستنتاجات عامة

- صرح المبحوثين بأن استعمال الانترنت يكون من خلال انجاز الاعمال الموكلة اليهم على الدوام وفي بعض الاحيان قدرت نسبتهم بـ 38.3%.
- صرح ما نسبته المقدرة بـ 61.7% بأنهم لا تستخدمون الانترنت خارج اطار العمل الموكل إليهم وهذا بقصد التخلص من ضغوط العمل في المؤسسة .

خاتمه

- خاتمة :

تناولنا الدراسة موضوعا هاما و يتمثل في: دواعي استخدام الموظفين للانترنت بالمؤسسة الجامعية من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الاجتماعية جامعة عمار ثليجي الاغواط . لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الإحاطة بأهم جوانب الموضوع التي جمعت بين استخدامات ودواعي الاستخدام والاشباكات المتحققة والصعوبات.

حيث وجدنا بأن الأنترنت حققت نقلة نوعية بالغة في مجال العمل الإداري في المؤسسة لما تتميز به من مميزات وخصائص تتفرد بها الانترنت عن باقي الوسائل التكنولوجية الحديثة فقد تمكنت الانترنت من تحسين العمل داخل المؤسسة والقضاء على كل ما يعرقل سيرها وتطورها وقد عادت نقاط ايجابيه وفعاله على الموظف أثناء مهامه اختصار الوقت والجهد في تلبية حاجاته ومتطلباته الوظيفية.

كما حاولنا من خلال إجرائنا في هذه الدراسة ان نلم بالموضوع من عدة جوانب اهمها معرفة الدور الذي تقوم به في الأنترنت في المؤسسة ودوافع استخدامها باعتبارها المحرك الأساسي حيث أصبح لا يمكن الاستغناء عليها في الإدارات والمؤسسات عامة. حيث استطعنا ان نستخلص ان الانترنت تساهم بشكل جيد في تحسين سيرورة العمل للموظفين في المؤسسة.

حيث خلصنا في الأخير الى أن استخدام الأنترنت في مجال العمل أمر هام وضروري وذلك بقصد تسهيل المهام الوظيفية من خلال اتصال الموظفين مع بعضهم البعض وتجميع المعلومات والمعارف والاخبار والدخول في المواقع الخاصة بالعمل وتنزيل التقارير وقراءة الاعلانات والقرارات الوزارية وغير ذلك من الأمور، كما يستخدم الموظفون شبكة الأنترنت بقصد اشباع رغباتهم وحاجاته النفسية والاجتماعية والفكرية والثقافية وذلك من خلال تصفح المواقع الالكترونية وكذا بقصد الترفيه والتسلية والاتصال والتواصل ويكون ذلك في دوام العمل. ولا نعرف عما اذا كانت هذه الاستخدامات لها اثاراً سلبية على الأداء الوظيفي للعمال أم لا. وبهذا نفتح المجال لدراسة هذا الموضوع من قبل الباحثين اللاحقين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- قائمة المراجع:

- الكتب:

1. ابو اصبع صالح خليل، استراتيجيات الاتصال وتأثيراته ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،الاردن 2005.
2. أبو شنب جمال ، العلم و التكنولوجيا والمجتمع منذ البداية و حتى الآن، دار المعرفة الجامعية مصر، 1999.
3. بهجت عبد الحميد فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.
4. بوحوش عمار، ذنبيات محمد، منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
5. جابر سامية محمد، عثمان نعمات أحمد، الاتصال والاعلام لتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003.
6. حسن حمدي، وظائف الاتصال الجماهيري، ط2 ، الدار العلمية للنشر والتوزيع القاهرة، مصر 2005.
7. حسن محمد ، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الشامل الجزائري، 2001.
8. حمدي فاتح و آخرون، تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة، كنوز الحكمة، 2011.
9. حنفي عبد الغفار، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995.
10. الحيلة محمّد محمود، تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية التعليمية، دار المسيرة والتوزيع، عمان 2000.
11. داددي ناصر عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة للنشر، الجزائر 1988.
12. ذوفلور ميلفن ، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة جمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر والتوزيع القاهرة، 1992.
13. الريبيدي محمد مرتضى ،تاج العروس في جواهر القاموس المجلد 9، دار مكتبة الحياة، بيروت لبنان.
14. الريبيدي محمد مرتضى ، تاج العروس في جواهر القاموس، المجلد 09، دار مكتبة الحياة ، بيروت.

قائمة المراجع

15. رفاعي محمد حسين العطار، البيع عبر شبكات الانترنت، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية مصر 2007.
16. سعيد سعاد جبر، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي، عمان 2011.
17. سلاطنية بلقاسم، الجيلالي حسان، أسس البحث العلمي، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر بدون سنة النشر.
18. الشامي حسن، وسائل الاتصال و تكنولوجيا العصر، المكتبة الثقافية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1992.
19. الصحن محمد فريد، العلاقات العامة، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2004.
20. صخري عمر ، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.
21. صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام الجديد، القاهرة، مؤسسة طيبة، 2011.
22. طرطار أحمد، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية دون طبعة، الجزائر، ب.ت.
23. عاقل فاخر ، أسس البحث العلمي في العلوم السلوكية، ط 3، دار العلم للملايين، بيروت، 1988.
24. عامر سعيد ياسين ، الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها، مركز وايدسير قيس للاستشارات والتطوير الإداري، مصر، 2000.
25. عبد الله الفتوح عبد القادر، الانترنت لمستخدم العرب، مكتبة العبيكان، ط2، الرياض، السعودية 2000.
26. عطية هاشم أحمد، مدخل إلى نظم المعلومات الحاسوبية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
27. عفيفي صديق محمد، أحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي، ط10، مكتبة عين شمس الاسكندرية، 2003.
28. علي سعاسماعيل د: الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية مصر، 2002
29. غربي علي و نزار يمينه ، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002.
30. الغريب زاهر إسماعيل، تكنولوجيا المعلومات و تحديث التعليم، عالم الكتب، القاهرة، 2001.

قائمة المراجع

31. قندجلي عامر إبراهيم ، الإعلام والمعلومات والانترنت، اليازوري، عمان الأردن، 2013.
32. قوي بوحنية، الإعلام والتعليم في ظل ثورة الانترنت، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2008.
33. كشت إبراهيم، وسائل الاتصال والنظم الحاسوبية، دط، دار الهلال للنشر والتوزيع ،القاهرة، 2000.
34. ماهر أحمد ، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
35. محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط2 ، الدار العلمية للنشر والتوزيع الاردن 2005 .
36. مذكور إبراهيم ، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975.
37. مرسي نبيل خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998.
38. مسن محمد ، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001.
39. مصطفى أكرم فتحي ، إنتاج مواقع انترنت التعليمية، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2006.
40. مصطفى محمد أحمد، العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1999.
41. مفلح محمد خليفة ، مدى استخدام شبكة الانترنت في التعليم من قبل معلمي و معلمات التربية اربد الثانية و معوقات استخدامها.
42. منصور علي محمد ، مبادئ الإدارة (أسس و مفاهيم)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999.
43. منير محمد ، معجم العلوم ، دار الفجر للنشر ، القاهرة ، مصر ، 1985 .
44. مهدي علي ، شبكة الانترنت وجوهرها ، دار المعارف ،القاهرة ، مصر 2001 .
45. الهندي جمال محمد، الاستخدامات التربوية للانترنت و أهم معوقاتها، المكتبة العصرية، مصر 2008.
46. عاطف العبد، نهى العبد، نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، القاهرة، دار الفكر العربي، 2005 .
- المجالات:
47. عرب نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة، العدد 184، المجلس الوطني للثقافة والفنون و الأدب، الكويت، 1994.

- رسائل التخرج:

48. بختي إبراهيم ، دور الانترنت و تطبيقاته في المؤسسة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، (2001/2002).
49. طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، جامعة وهران 2 ، الجزائر، 2015
50. توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2013.
51. حورية بولعويديات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، 2008.
52. بن بوزيد شهرزاد ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، وعلوم التسيير، 2012.

املا حقا



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار تليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



استمارة الإستبيان:

من أجل إنجاز مذكرة شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: اتصال.

نضع بين أيديكم إخوتي / أخواتي استمارة تتضمن مجموعة من العبارات تهدف إلى معرفة دواعي استخدام الموظفين للإنترنت في المؤسسة الجامعية ، حيث نرجو منكم مساعدتنا من خلال مساهمتكم لننجز هذا البحث . ولتعلموا بأن المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية بيني وبينكم ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الرجاء منكم ملأ الفراغات ووضع علامة (x) أمام الجواب المناسب.

I. البيانات الشخصية:

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- المستوى العمري : (20-30) عام ☐ (31-40) عام ☐ (41-50) عام ☐ 51 عام ☐
(فأكثر) ☐

3- المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الشهادة المتحصل عليها : شهادة (تقني سامي، باكالوريا) ☐ شهادة (ليسانس، مهندس) ☐

شهادة (ما بعد التدرج ماجستير، دكتوراه) ☐

5- الأقدمية في المهنة : (1-5) سنة ☐ (6-10) ☐ (11-15) ☐ (16 فأكثر) ☐

6- الوضعية المهنية : موظف دائم ☐ موظف متعاقد ☐ موظف مؤقت ☐

7- الوظيفة التي تشغلها :

II. استخدامات تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات.

8- هل يتوفر مكتبك الذي تعمل فيه على جهاز حاسوب ؟

☐ نعم ☐ لا

9- هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الأنترنت ؟

☐ نعم ☐ لا

10- هل تستخدم الأنترنت في إطار العمل بالمؤسسة عبر جهاز الحاسوب المحمول الخاص بك ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً

11- هل تستخدم الأنترنت في إطار العمل بالمؤسسة عبر هاتفك المحمول ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً

12- ماهي الوسيلة التي تستخدم بها الأنترنت بكثرة ؟. (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ الهاتف الجوال ☐ اللوح الإلكتروني

☐ جهاز الحاسوب محمول الشخصي ☐ جهاز الحاسوب الثابت المهني

13- كم من الوقت تقضيه خلال دوام العمل في تصفحك للأنترنت ؟

☐ بضع وقتي ☐ نصف وقتي ☐ كل وقتي .

14- كم ساعة تستغرقها خلال فترة العمل في تصفحك للأنترنت؟

☐ أقل من ساعة ☐ ساعتين ☐ ثلاث ساعات ☐ أربع ساعات ☐ خلال دوام العمل

15- ما هي الأمكنة التي تستخدم فيها الأنترنت على الدوام. (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ في المكتب الخاص بك ☐ عند مكتب زميل في العمل ☐ في أروقة المؤسسة

16- ما درجة تحكمك في الأنترنت ؟.

☐ جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة

17- هل سبق وأن قمت بتكوين في مجال استخدام تكنولوجيايات الاتصال والمعلومات ؟

☐ نعم ☐ لا

III. دواعي استخدام الأنترنت في إطار العمل الوظيفي:

18- هل تستخدم المصلحة التي تعمل بها الأنترنت في تعاملاتها الوظيفية ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً



19- هل تستخدم الأنترنت في تنفيذ أعمالك المهنية ؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

20- في حل استخدامك للأنترنت كيف يتم استخدامها من قبلك ؟ (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ الاطلاع على قاعدة البيانات ☐ الحصول على المعلومات في مجال العمل ☐
☐ ارسال واستقبال الملفات ☐ تبادل المعلومة مع الموظفين ☐
☐ الاتصال بالاساتذة والطلبة ☐ الاتصال والتواصل ☐ الترفيه والتسلية ☐
 أخرى أذكرها

21- اذا لم تكن تستخدم الانترنت في مجال أداء مهامك الوظيفية فهذا راجع الى : (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ لأنك لا تحوز على جهاز حاسوب ☐ لأن الشبكة غير متاحة في مكتبك ☐
☐ لأنك لا تحسن استخدامها ☐ لأنك لا تعبأ باستخدامها ☐ لأنك تعتقد بانها غير مفيدة ☐
☐ لأنك تعتقد بانها مضيعة للوقت والجهد ☐
 أخرى أذكرها

22- هل ترى بأن الأنترنت تساعدك في أداء عملك على أحسن وجه ؟

☐ نعم ☐ نوعاً ما ☐ لا

23- ما هي المواقع التي ترتادها بكثرة في سبيل تنفيذ مهامك الوظيفية ؟ (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ محركات البحث ☐ البريد الالكتروني ☐ النظام المعلوماتي ☐
☐ موقع المؤسسة ☐ شبكات التواصل الأخرى ☐
 مواقع متنوعة أذكرها

24- هل ترى بأن الأنترنت ساهمت في تحسين قنوات الاتصال داخل وخارج المؤسسة ؟

☐ نعم ☐ لا

25- ما هي التسهيلات التي تقدمها الأنترنت أثناء أداء مهامك الوظيفية ؟

☐ اختصار الوقت ☐ تقليل الجهد ☐ سرعة وصول المعلومة ☐
☐ سرعة أداء المهام ☐



26- هل ترى بأن استخدامك للإنترنت يساهم في سرعة وصول القرارات والتعليمات منك وإليك فور صدورها.

☐ نعم ☐ لا

27- هل ترى بأن استخدامك للإنترنت يزيد من سرعة وفاعلية الاتصال داخل المؤسسة ؟

☐ نعم ☐ لا

28- هل ترى بأن استخدام الإنترنت في اطار العمل يزيد من سرعة انجاز المعاملات الإدارية ؟

☐ نعم ☐ لا

29- هل تعترضك صعوبات في تعاملك مع شبكة الإنترنت واستخداماتها ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً

30- في رأيك؛ ما هي الصعوبات التي تحول دون استخدامك للإنترنت في اطار العمل ؟ (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ لا تجيد استعمالها ☐ لا وجود للوسائل ☐ الشبكة غير متوفرة ☐ ضعف التدفق ☐ نقص التغطية ☐ لا تهتم باستخدامها ☐ أخرى أذكرها:

31- ما تفضيلاتك أثناء تادية مهامك الوظيفية ؟

☐ استخدام الانترنت ☐ العمل بالطريقة التقليدية ☐ كلاهما

IV. دواعي استخدام الإنترنت في الاطار الشخصي :

32- هل تقوم بالإبحار في الإنترنت في مجالات غير اطار العمل الذي تعمل فيه ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً

33- هل تستخدم الإنترنت في تصفح مواقع التواصل الاجتماعي في دوام العمل ؟ (بإمكانك اختيار عدد من البدائل)

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً

34- ما هي مواقع التواصل الاجتماعي التي ترتادها باستمرار في دوام العمل ؟

☐ الفيسبوك ☐ التويتر ☐ اليوتيوب ☐ الأنستغرام ☐ فليكر ☐ ماي سبيس ☐ أخرى أذكرها:

35- هل تقوم بارتياح المواقع الالكترونية في شبكة الانترنت أثناء دوام العمل ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً



This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

Tableau de fréquences

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e نكر	23	48,9	48,9	48,9
أنتى	24	51,1	51,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e 20-30 سنة	10	21,3	21,3	21,3
31-40 سنة	23	48,9	48,9	70,2
41-50 سنة	13	27,7	27,7	97,9
51 سنة	1	2,1	2,1	100,0
فأكثر				
Total	47	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e ثانوي	9	19,1	19,1	19,1
جامعي	38	80,9	80,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الشهادة المتحصل عليها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e شهادة تقني سامي، بكالوريا	10	21,3	21,3	21,3
شهادة ليسانس مهندس	31	66,0	66,0	87,2
شهادة ما بعد التدرج	6	12,8	12,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الأقدمية في المهنة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e 1- 5 سنوات	4	8,5	8,5	8,5
6-10 سنوات	25	53,2	53,2	61,7
11-15 سنة	12	25,5	25,5	87,2
16 سنة	6	12,8	12,8	100,0
فأكثر				
Total	47	100,0	100,0	

الوضعية المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid موظف دائم	33	70,2	70,2	70,2



e	موظف متعاقد	11	23,4	23,4	93,6
	موظف مؤقت	3	6,4	6,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	إطار	9	19,1	19,1	19,1
	موظف إداري	18	38,3	38,3	57,4
	تقني	6	12,8	12,8	70,2
	عون إدماج	11	23,4	23,4	93,6
	6	3	6,4	6,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	4	8,5	8,5	8,5
	نعم	43	91,5	91,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	4	8,5	8,5	8,5
	نعم	39	83,0	83,0	91,5
	3	4	8,5	8,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أبدا	11	23,4	23,4	23,4
	أحيانا	24	51,1	51,1	74,5
	دائما	12	25,5	25,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أبدا	21	44,7	44,7	44,7
	أحيانا	22	46,8	46,8	91,5
	دائما	4	8,5	8,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س12.1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	17	36,2	36,2	36,2

e	نعم	30	63,8	63,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س12.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	43	91,5	91,5
	نعم	4	8,5	100,0
	Total	47	100,0	

س12.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	35	74,5	74,5
	نعم	12	25,5	100,0
	Total	47	100,0	

س12.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	18	38,3	38,3
	نعم	29	61,7	100,0
	Total	47	100,0	

س13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	بضع وقتي	41	87,2	87,2
	نصف وقتي	3	6,4	93,6
	كل وقتي	3	6,4	100,0
	Total	47	100,0	

س14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أقل من ساعة	29	61,7	61,7
	ساعتين	4	8,5	70,2
	3 ساعات	11	23,4	93,6
	حلال دوام العمل	3	6,4	100,0
	Total	47	100,0	

س15.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	12	25,5	25,5
	نعم	35	74,5	100,0
	Total	47	100,0	

س15.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	43	91,5	91,5	91,5
Valid e نعم	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س15.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	43	91,5	91,5	91,5
Valid e نعم	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e جيدة	26	55,3	55,3	55,3
Valid e متوسط	21	44,7	44,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	31	66,0	66,0	66,0
Valid e نعم	16	34,0	34,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	4	8,5	8,5	8,5
Valid e أحيانا	29	61,7	61,7	70,2
Valid e دائما	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أحيانا	37	78,7	78,7	78,7
Valid e دائما	10	21,3	21,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س20.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	32	68,1	68,1	68,1
Valid e نعم	15	31,9	31,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س20.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valid	لا	18	38,3	38,3	38,3
e	نعم	29	61,7	61,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س20.3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	4	8,5	8,5	8,5
e	نعم	43	91,5	91,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س20.4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	33	70,2	70,2	70,2
e	نعم	14	29,8	29,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س20.5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	43	91,5	91,5	91,5
e	نعم	4	8,5	8,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س20.6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	25	53,2	53,2	53,2
e	نعم	22	46,8	46,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س20.7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	39	83,0	83,0	83,0
e	نعم	8	17,0	17,0	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س20.8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	36	76,6	76,6	76,6
e	نعم	11	23,4	23,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س21.1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	لا	40	85,1	85,1	85,1
e	نعم	7	14,9	14,9	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

س21.2



	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	41	87,2	87,2	87,2
Valid e نعم	6	12,8	12,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س21.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س21.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س21.5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	43	91,5	91,5	91,5
Valid e نعم	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س21.6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س21.7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	4	8,5	8,5	8,5
Valid e نوعا ما	21	44,7	44,7	53,2
Valid e نغم	22	46,8	46,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س23.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	20	42,6	42,6	42,6
Valid e نعم	27	57,4	57,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س23.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	7	14,9	14,9	14,9
Valid e نعم	40	85,1	85,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س23.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	39	83,0	83,0	83,0
Valid e نعم	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س23.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	30	63,8	63,8	63,8
Valid e نعم	17	36,2	36,2	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س23.5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	31	66,0	66,0	66,0
Valid e نعم	16	34,0	34,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س23.6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	43	91,5	91,5	91,5
Valid e نعم	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e نعم	47	100,0	100,0	100,0

س25.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	10	21,3	21,3	21,3
Valid e نعم	37	78,7	78,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س25.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	32	68,1	68,1	68,1
Valid e نعم	15	31,9	31,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	



س25.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	18	38,3	38,3	38,3
Valid e نعم	29	61,7	61,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س25.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	24	51,1	51,1	51,1
Valid e نعم	23	48,9	48,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	4	8,5	8,5	8,5
Valid e نعم	43	91,5	91,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e نعم	47	100,0	100,0	100,0

س28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	4	8,5	8,5	8,5
Valid e نعم	43	91,5	91,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	17	36,2	36,2	36,2
Valid e أحيانا	30	63,8	63,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س30.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س30.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	39	83,0	83,0	83,0
Valid e نعم	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س30.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	40	85,1	85,1	85,1
Valid e نعم	7	14,9	14,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س30.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	6	12,8	12,8	12,8
Valid e نعم	41	87,2	87,2	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س30.5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	37	78,7	78,7	78,7
Valid e نعم	10	21,3	21,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س30.6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	44	93,6	93,6	93,6
Valid e نعم	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س30.7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	43	91,5	91,5	91,5
Valid e نعم	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س31

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e استخدام الانترنت	10	21,3	21,3	21,3
Valid e العمل بالطريقة التقليدية	8	17,0	17,0	38,3
Valid e كلاهما	29	61,7	61,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س32

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	8	17,0	17,0	17,0
Valid e أحيانا	35	74,5	74,5	91,5
Valid e دائما	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س33



	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	30	63,8	63,8	63,8
أحيانا	17	36,2	36,2	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س34.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	23	48,9	48,9	48,9
نعم	24	51,1	51,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س34.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	44	93,6	93,6	93,6
نعم	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س34.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	36	76,6	76,6	76,6
نعم	11	23,4	23,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س34.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	35	74,5	74,5	74,5
نعم	12	25,5	25,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س34.5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س34.6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	47	100,0	100,0	100,0

س34.7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	39	83,0	83,0	83,0
نعم	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س35



	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أبدا	22	46,8	46,8
	أحيانا	25	53,2	100,0
	Total	47	100,0	

س36.1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	39	83,0	83,0
	نعم	8	17,0	100,0
	Total	47	100,0	

س36.2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	34	72,3	72,3
	نعم	13	27,7	100,0
	Total	47	100,0	

س36.3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	43	91,5	91,5
	نعم	4	8,5	100,0
	Total	47	100,0	

س36.4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	40	85,1	85,1
	نعم	7	14,9	100,0
	Total	47	100,0	

س36.5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	36	76,6	76,6
	نعم	11	23,4	100,0
	Total	47	100,0	

س36.6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	40	85,1	85,1
	نعم	7	14,9	100,0
	Total	47	100,0	

س36.7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	لا	39	83,0	83,0
	نعم	8	17,0	100,0



Total	47	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

س36.8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	39	83,0	83,0	83,0
Valid e نعم	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س36.9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	24	51,1	51,1	51,1
Valid e نعم	23	48,9	48,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س36.10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e لا	39	83,0	83,0	83,0
Valid e نعم	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س37

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	37	78,7	78,7	78,7
Valid e أحيانا	10	21,3	21,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س38

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	22	46,8	46,8	46,8
Valid e أحيانا	21	44,7	44,7	91,5
Valid e دائما	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س39

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	11	23,4	23,4	23,4
Valid e أحيانا	18	38,3	38,3	61,7
Valid e دائما	18	38,3	38,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

س40

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أبدا	29	61,7	61,7	61,7
Valid e أحيانا	18	38,3	38,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	



