جامعة محمد بوضياف– المسيلة–
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامّة

دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية

(مؤسّسة كوندور نموذجا)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطّالبة
عائشة كرعي

إشراف الدكتور:
اسعيداني سلامي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
	جامعة محمد بوضياف ـ المسيلة ـ	رئيسا للجنة.
د: اسعيداني سلامي	جامعة محمد بوضياف ـ المسيلة ـ	مقررا ومشرفا.
	جامعة محمد بوضياف ـ المسيلة ـ	عضوا مناقشا.

السنة الجامعية 2015–2016

شكر وعرفان

أشكر الله عز وجل وأحمده على تقديره وتوفيقي لانجاز هذا العمل المتواضع

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف: سعيداني سلامي الذي لم يبخل

علي بتوجيهاته ونصائحه ومساعدته لي في إتمام هذا البحث من بدايته إلى نهايته

كما لا أنسى أن أشكر رئيس قسمنا بوبكر بوعزيز ولما قام به من مجهودات

وكل أساتذة علوم الإعلام والاتصال الذين كانوا عونا لنا

كما أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى مؤسسة كوندور وموظفيها على حسن الاستقبال

والمعاملة والتسهيلات المقدمة لي لإنجاز هذا البحث العلمي

إلى كل الأساتذة الكرام الذين درست عندهم من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي

إلى كل من ساهم في هذا العمل من بعيد ومن قريب

إهداء

إلى الله خالقي وفاطري عملا صالحا أبتغي به وجهه

إلى حبيبي رسول الله

إلى من تحملت جنوني ومتاعبي وحرستني أعينها ليال طوال

إلى من دعمتني طوال هذه السنين من دون كلل ولا ملل

إلى من تفيض علي رفقا وحنانا لا ينتهي

إلى والدتي الغالية

إلى الذي أجده دوما بجانبي عندما أحتاجه والذي لم يبخل علي بشيء

إلى سندي في هذه الحياة وقدوتي

إلى أستاذي الذي علمني الحياة وغرس في أعماقي الإرادة والصبر والمثابرة

إلى والدي العزيز

إلى زوجي المستقبلي عبد النور كرعي، وعائلته الكريمة

إلى من شاركني الحياة الأسرية، إلى شموع حياتي

أختي أمل، أخي ياسين

إلى حبيبتي الغالية وأمي الثانية جدتي العزيزة

إلى خالتي وابنتها الصغيرة مرام

إلى أخوالي وأولادهم، إلى أجدادّي وكل أعمامي وعماتي

إلى جميع أهلي و أقاربي من قريب وبعيد

إلى أعز صديقاتي نوال واضح

إلى صديقاتي: أسمهان، سهام صياد، غنية خنيشات، شافية مكي، منال، سلمى ياسمين ، مونية، دلال، مايسة، نهلة، نواره، فضيلة، حسيبة، رتيبة، كريمة.

إلى جميع الأصدقاء والصديقات في جميع الأطوار

عائشة كرعي

الملخّص:

إنّ الدّور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الحياة الاقتصادية، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات الاقتصادية التّي تريد مواكبة التّطورات الحديثة التّي تدرك دور التّجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط التّسيير الكلاسيكي ، وقد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسسة كوندور من خلال الوظائف المهمة التي تقوم بها من خفض تكاليف الإنتاج وإزالة الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم، إتاحة المعلومات الدقيقة للمؤسسات بما يسمح لها باتخاذ القرارات الصائبة وأيضا الاقتصاد في الوقت والجهد والموارد...

ولدى هذه التكنولوجيات أهمية كبيرة في تحسين المنتوج والمردود الاقتصادي لهذه المؤسسة من خلال المزايا التي قدمتها من سرعة تداول المعلومات وسرعة وصولها، سهولة الاتصال بين الموظفين، القضاء على عوائد الاتصال وأضحت هذه التكنولوجيات تقدم وبكفاءة طرقا جديدة في إدارة واستعمال المعلومات في كل القطاعات وبالتالي تحقق مكاسب اقتصادية نظرا لأنها تحسن من قدرات كل القطاعات في حيازة ومعالجة ونشر واستخدام المعلومات.

لقد رأينا أن لدى مؤسسة كوندور القدرة على تحسين مردودها الاقتصادي بالاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة من خلال ما وضحه موظفوها في سؤالنا هل استطاعت التكنولوجيا الحديثة أن تساهم في تحسن المردود الاقتصادي للمؤسسة وكانت النتيجة ب 60% يرون بأنها ساهمت بشكل كبير، وهذه النسبة كافية للإثبات بأن التكنولوجيات الحديثة ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة، وكما نعلم أن المؤسسة حديثة النشئة وتحاول بكل ما تستطيعه لدمج نفسها بهذه التكنولوجيات، وهذا يعني أن هذه الأخيرة لها دور فعال في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسسة كوندور.

Introduction:

La technologie de l'information et de la communication joue un rôle primordiale dans la vie économique. Ce qui lui a permis d'être présente dans les petites et moyennes entreposes économiques qui évaluent et se veulent être concurrentielles pour sortir des méthodes arclraiques de gestion.

La T.I de la communication novelle a apporté sa tante contribution dans l'amélioration des produits tant au niveau qualitatif qu' au niveau qualitatif

des entreprises au < sein du Condor>, En entre de gagner du temps des ressources humains(mains) et beaucoup d'efforts..

Le groupe Condor donne une très grande importance aux technologies nouvelle pour améliorer et développer la production et la productivité de l'entreprise. Une quantité énorme de services sont offerts en ce qui concerne la vitesse des information et la facité de la communication entre les employés de la société.

Nous avons remarqué lors de notre visite que l'entreprise Condor dépose des capacité humain et techniques qui lui permettent d'aller de l'avant pour une meilleure production dans ce domaine des technologies de l'information et de la communication nouvelle. Nous avons également pu constaté, d'après un sondage au établi des employés que presque 60% d'entre eux étaient favorables de dire que les nouvelles technologies contribuent énormémeure l'amélioration économique du groupe condors.

En conclusion nous pouvons dire que cette jeune entreprise" condors" utilise de jouer son rôle au mieux.

Aujourd'hui toute entreprise économique est condamnée à évoluer au utilisant des technologies de l'information et de la communication nouvelle pour être compétitive.

الفهارس

فهرس الموضوعات	الصفحة
البسملة	/
شكر وعرفان	/
إهداء	/
فهرس الموضوعات	/
فهرس الجداول	/
فهرس الأشكال البيانية	/
ملخص الدراسة	2-1
مقدمة	5-4
الإطار المنهجي	15-6
1 -إشكالية الدراسة	7
2 -تساؤلات الدراسة	8
3 -فرضية الدراسة	8
4 -تحديد المفاهيم والمصطلحات	10-8
5 -أسباب اختيار الموضوع	10
6 -أهمية الموضوع	10

7 -أهداف الموضوع	11
8 -منهج الدراسة والمنهج المتبع	12-11
9 -أدوات جمع بيانات الدراسة	13-12
10 - مجتمع البحث وعينة الدراسة	13
الاطار النظري للدراسة	50-14
الفصل الأول: مدخل نظري مفاهيمي	15
تمهيد	16
المبحث الأول: تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة	17
1 -تعريف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة	17
2 -خصائص تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة	18
3 -وظائف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة	21
4 -أنواع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة	22
المبحث الثاني: المردود الاقتصادي	31
1 -تعريف المردود الاقتصادي	31
2 -مكونات المردود الاقتصادي	32
المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية	34

1 -تعريف المؤسسة الاقتصادية	34
2 -خصائص المؤسسة الاقتصادية	35
3 -أهداف المؤسسة الاقتصادية	36
خلاصة	38
الفصل الثاني: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	40
تمهيد	41
المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	42
1 -تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	42
2 -واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	43
المبحث الثاني: دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	46
1 -إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	46
2 -تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية	47
3 -تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	48

خلاصة	50
الإطار التطبيقي للدراسة	51
الفصل الثالث: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	52
تمهيد	53
1 التعريف بمؤسسة كوندور Condor	54
2 -أهداف مؤسسة كوندور	55
3 الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور	56
الفصل الرابع: تحليل البيانات الميدانية	57
1 تفريغ وتحليل البيانات الميدانية	57
2 النتائج العامة للدراسة	117
خاتمة	120
قائمة المراجع	123
الملاحق	
الاستمارة	

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة الجدول
01	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس	58
02	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب السن	59
03	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	60
04	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	61
05	جدول يبين مدى استخدام جهاز الحاسوب	62
06	جدول يبين درجة التحكم في الحاسوب	63
07	جدول يبين مجالات استخدام جهاز الحاسوب	64
08	جدول يبين مدى استخدام شبكة الانترنت	65
09	جدول يبين مجالات استخدام شبكة الانترنت	66
10	جدول يبين مدى استخدام شبكة الانترانت	67
11	جدول يبين إذا كانت شبكة الانترانت توفر مزايا للمؤسسة	68
12	جدول يبين المزايا التي تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة	69
13	جدول يبين مدى استخدام شبكة الاكسترانت	70
14	جدول يبين إذا كانت شبكة الاكسترانت توفر مزايا للمؤسسة	71
15	جدول يبين المزايا التي تقدمها شبكة الاكسترانت للمؤسسة	72
16	جدول يبين إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	73
17	جدول يبين نوع الصعوبات التي يوجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	74
18	جدول يبين إذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	75
19	جدول يبين نوع الحصص التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	76
20	جدول يبين درجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	77

21	جدول يبين إذا كان إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد أحدث تجديدا في شكل عمل المؤسسة	78
22	جدول يبين إذا كان استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد ساهم في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة	79
23	جدول يبين إذا كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد استطاعت أن تحسن ما إنتاجية العمل للمؤسسة	80
24	جدول يبين يوضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل	81
25	جدول يبين إذا كانت تكنولوجيات الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية	82
26	جدول يبين الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة	83
27	جدول يبين إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة	84
28	جدول يبين السلبيات التي تنتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	86
29	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل	87
30	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ودرجة التحكم في الحاسوب	88
31	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام شبكة الانترنت	89
32	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام شبكة الانترانت	90
33	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام شبكة الاكسترانت	91
34	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس وإذا كانت هناك صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	92
35	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس وإذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	93
36	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ودرجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	94

37	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	95
38	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس و مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة	96
39	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس و تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة إنتاجية العمل للمؤسسة	97
40	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس ومساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة	98
41	جدول يبين العلاقة بين متغير الجنس وإذا كانت هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	99
42	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام جهاز الحاسوب	100
43	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى التحكم في جهاز الحاسوب	101
44	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام شبكة الانترنت	102
45	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام شبكة الانترانت	103
46	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و إذا كانت هناك مزايا تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة	104
47	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام شبكة الاكسترانت	105
48	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و إذا كانت هناك مزايا تقدمها شبكة الاكسترانت للمؤسسة	106
49	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت هناك صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديث	107

50	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت هناك حصص تدريبية تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا الجديدة	108
51	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	109
52	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل عمل المؤسسة	110
53	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي واذا كان استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة	
54	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل عمل المؤسسة	111
55	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة	112
56	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة	113
57	جدول يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة	114

رقم الشكل	عنوان الأشكال البيانية	الصفحة
01	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	58
02	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب السن	59
03	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب السن	60
04	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	61
05	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة	62
06	دائرة نسبية توضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب	63
07	دائرة نسبية توضح درجة تحكم المبحوثين في جهاز الحاسوب	64
08	دائرة نسبية توضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب لدى المبحوثين	65
09	دائرة نسبية توضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت	66
10	أعمدة بيانية توضح مجالات استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت	67
11	دائرة نسبية توضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترانت	68
12	دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك مزايا توفرها شبكة الانترانت	69
13	أعمدة بيانية توضح المزايا التي تقدمها شبكة الانترانت	70
14	دائرة نسبية توضح مدى استخدام شبكة الاكسترانت لدى المبحوثين	71
15	دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك مزايا توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة	72

	أعمدة بيانية توضح المزايا التي توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة	
16	دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات	73
17	دائرة نسبية توضح نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثن	74
18	دائرة نسبية توضح إذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	75
19	دائرة نسبية توضح نوع الحصص التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	76
20	دائرة نسبية توضح درجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	77
21	دائرة نسبية توضح إذا كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	78
22	دائرة نسبية توضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة	79
23	دائرة نسبية توضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة	80
24	أعمدة بيانية توضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل	81
25	دائرة نسبية توضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة	82
26	دائرة نسبية توضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة	83

27	دائرة نسبية توضح يوضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة	85
28	دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة	86
29	دائرة نسبية توضح السلبيات التي تنتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	87

مـقدمـة

مقدمة:

شهدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال خلال العشرية الأخيرة تطورا مذهلا وانفجارا لا مثيل له في التاريخ ومازالت في تطور يصعب معرفة مآله وعقباه ولا حتى الاستشراف بمستقبله، وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء، أصبحت تكنولوجيات الإعلام والاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد القدرة التنافسية معيارا للتقدم والازدهار، وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والمنظمات، وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة وهي الغاية التي تسعى إليها الدول، ولعبت تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة والمتمثلة في الانترنت دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب مرورا بالشرق والغرب في نفس اللحظة وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية، الاقتصادية، الثقافية، التربوية، الاجتماعية، الإعلانية والإعلامية لكل المجتمعات.

أصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعولمة المالية والاقتصادية، يعني أن العولمة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تربح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز، ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة أو ما يعرف باقتصاد المعرفة.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومناه مؤسسة كوندور للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذه التكنولوجيا لم يكن على مستوى جميع المؤسسات بل وإن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال كما أن تبني المؤسسة لهذه التكنولوجيا لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لها، ذلك أن دخول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة رفض واقع التجديد، الذين ينظرون له بمنظار الخطر الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة –دراسة دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية– في مؤسسة كوندور كميدان للدراسة، بحيث نركز فيها على دراسة كل تكنولوجيا من التكنولوجيات المدروسة انطلاقا من نسبة استخدامها، ومدى الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات في المؤسسة، لنخلص إلى دراسة أثر ودور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي لهذه المؤسسة.

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها، والتي جاءت متمثلة في الإطار المنهجي الذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وطرح التساؤلات، ثم صياغة الفرضية العامة مرورا بتحديد المفاهيم والمصطلحات، ثم أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، ونوع الدراسة والمنهج المتبع، ثم أدوات جمع بيانات الدراسة وصولا إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة، والإطار النظري تناول فصلين أساسيين فالفصل الأول جاء بعنوان مدخل نظري مفاهيمي تناول ثلاثة مباحث، فالمبحث الأول تطرقنا فيه إلى مفهوم تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة(التعريف . الأنواع . الوظائف . الخصائص) ، والمبحث الثاني تناول مفهوم المؤسسة الاقتصادية(التعريف . الخصائص . الأهداف) ، والمبحث الثالث تناول مفهوم المردود الاقتصادي(التعريف . المكونات) ، أما الفصل الثاني جاء بعنوان تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وتناول بدوره مبحثين أساسيين، المبحث الأول درس تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وواقع هذه التكنولوجيات على المؤسسات الاقتصادية والجزائرية، والمبحث الثاني تطرق إلى إدماج هذه التكنولوجيات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ثم تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومرونة المؤسسة ثم ينتهي هذا الفصل بآخر مبحث يتناول تأثيرات هذه التكنولوجيات على المؤسسة الاقتصادية.

ثم يأتي الإطار التطبيقي بفصلين فالفصل الأول تناول لمحة عن المؤسسة محل الدراسة(التعريف بالمؤسسة . الأهداف . الهيكل التنظيمي)، أما الفصل الثاني تناول تفريغ وتحليل البيانات الميدانية، ثم النتائج العامة، ونصل في نهاية الخطة إلى الخاتمة.

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. التساؤلات الفرعية.
3. فرضية عامة.
4. تحديد المفاهيم والمصطلحات.
5. أسباب اختيار الموضوع.
6. أهمية الموضوع.
7. أهداف الموضوع.
8. نوع الدراسة والمنهج المتبع .
9. أدوات جمع بيانات الدراسة.
10. مجتمع البحث وعينة الدراسة.

1 -إشكالية الدراسة:

شهدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التطورات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانات المتوفرة والمتجددة، ويعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع.

وبالنظر إلى المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، نجد بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها أنها تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية بنشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ،وانعكاساتها على الاتصال، والمؤسسة هي **مؤسسة كوندور** للأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال التالي:

ما هو دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية كوندور؟.

2- التساؤلات الفرعية:

1 -كيف تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية؟.

2 –ما مدى أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية؟.

3 –هل لدى مؤسسة كوندور القدرة على تحسين مردودها الاقتصادي بالاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة؟.

4 –ماهو دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسسة كوندور.

3–فرضية عامة:

إن تكنولوجيات الإعلام والاتصال لها دور كبير في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية كوندور– برج بوعريريج–

4– تحديد المفاهيم والمصطلحات

أ –تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:

–تعريف التكنولوجيا:

لغة: يلاحظ أنه هناك اختلاط خاصة في اللغة الفرنسية بين لفظ تقنية technique ولفظ التكنولوجيا technologie فالأول لفظ قديم والثاني لفظ حديث نسبيا، والتقنية هي الأسلوب أو الطريقة التي يستخدمها الإنسان في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي علم الفنون والمهن la science des arts et métiers ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي[1].

اصطلاحا: وهناك تعريف آخر يقول أن (التكنولوجيا عبارة عن مجموعة من المعارف، الابتكارات والتطبيقات التي تتمحور حول تقنية صناعة ما ومن الأمثلة التكنولوجيا الرقمية)[2].

وهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها (عملية وضع وانتقاء طرق تسمح بالاستعمال الفعال للتقنيات المختلفة وهذا لضمان عمل ميكانيزمات الإنتاج، الاستهلاك، الإعلام والاتصال)[3].

التعريف الإجرائي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

[1]–محمود علم الدين: **تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري**، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص15.

[2]–**l'internaute**:,**http**://**www**.**l'iternaute**.**com**./**fr**./**définition**/**technologi** يوم 13-01-2016,à 22h.

[3]– **Définition de la technologie**: **http**://**wwww–olats**.**org**/**defetch**.**htm** :يوم 13-01-2016, à 21h.

هي كل التقنيات والوسائل الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات التي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات الإنترنيت، الانترانت، الاكسترانت.

ب- المردود الاقتصادي:

المردود لغة: يمكن تعريف المردود لغويا بالشكل التالي: المردود مشتق من فعل ردّ لأي رد ومعناه إعادته على التمام أي بدون نقصان منه على الأقل.

التعريف الاصطلاحي: يقول كل من **Forjet** و**Gymbory** عن المردود هو العلاقة الموجودة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل التي استخدمت عليها للحصول على هذه النتائج.

التعريف الإجرائي للمردود الاقتصادي هو الفرق الناتج بين العمليات الداخلية والخارجية التي تقوم بها المؤسسة.

ت- المؤسسة الاقتصادية:

- **التعريف اللغوي للمؤسسة:** مؤسسة جمعها مؤسسات، وهي صيغة المؤنث لمفعول أسّس، والمؤسسة هي منشأة تؤسس لغرض معين أو لمنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة[4].

-التعريف الاصطلاحي للمؤسسة : هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من تكلفتها[5].

وهناك من يعرفها أنها عبارة عن مجموعة من موارد منظمة ومهيكلة تخضع لمنطق دقيق ولمقاييس محددة من الناحية الهندسية والناحية البشرية من أجل تحقيق أهداف دقيقة وتسير على أساس طريقة من التسيير[6].

تعريف المؤسسة الاقتصادية: تعرف على أنها" اندماج عدة عوامل بهدف إنتاج أو تبادل سلع وخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، وهذا في إطار قانوني ومالي معين، ضمن شروط تختلف تبعا لمكان وجود المؤسسة وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به، ويتم هذا الاندماج لعوامل الإنتاج بواسطة تدفقات نقدية حقيقية وأخرى معنوية وكل منهما يرتبط ارتباطا وثيقا بالأفراد وتتمثل الأولى في الوسائل والمواد المستعملة في نشاط المؤسسة،أما الثانية فتتمثل في الطرق والكيفيات والمعلومات المستعملة في تسيير ومراقبة الأولى[7].

---

[4] - موسوعة ويكيبيديا: **التعريف اللغوي لمصطلح المؤسسة**، يوم 20 أفريل 2016. على الساعة 12.35 مساءا.

[5] – ناصر دادي عدون: **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية العامة، 1998، ص11.

[6] –عبد الكريم بويعقوب: **المحاسبة التحليلية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2005، ص15.

[7] –ناصر دادي عدون: مرجع سابق، ص08.

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

هي مجموعة من عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلعة أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة كتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات[8].

5 –أسباب اختيار الموضوع:

- **أسباب ذاتية:**

1 –الاهتمام الشخصي بتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

2 –الفضول والرغبة في معرفة تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على الاقتصاد

3 –تسليط الضوء على مؤسسة كوندور كمؤسسة ناجحة

- **أسباب موضوعية:**

1 –الرغبة في التعرف على هذا الموضوع والتعرف أكثر على المفاهيم المتعلقة به من الناحية النظرية

2 –التعرف على الأهمية التي توليها مؤسسة كوندور لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

3 –التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسسة كوندور

4 –الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع في المجال العلمي

5 –حداثة الموضوع

6– أهمية الموضوع:

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال مسايرة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ومدى تأثيرها على المؤسسة وذلك من أجل تحسين مردودها الاقتصادي، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيات تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

[8]– صمويل عبود: **اقتصاد المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 1982، ص 58.

7- أهداف الموضوع:

1 -التعريف بمؤسسة كوندور كمؤسسة ناجحة.

2 -تكوين صورة عن مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

3 -الرغبة في معرفة ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

4 -إبراز دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إعطاء نظرة مستقبلية عن نشاط المؤسسة الاقتصادية.

5 -إبراز المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية.

6 -التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية.

8- نوع الدراسة والمنهج المتبع:

أولا- نوع الدراسة:

بما أن دراستنا تتمحور حول أثر تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الاستطلاعية الشائعة في بحوث علوم الإعلام والاتصال، التي تقوم على تفسير الوضع القائم للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة بها.

ثانيا- منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة بإتباع منهج معين يناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

وبذلك عرف المنهج بأنه: (الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث)[9].

فالمنهج إذا هو الطريقة المتبعة للإجابة عن التساؤلات التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي بالصدفة أو برغبة الباحث، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، وواقع هذا الاستخدام على تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية، فللقيام بجمع وجرد كل المعلومات

[9]-عمار بوحوش : **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992، ص29.

المتعلقة بالموضوع استلزم استخدام **المنهج المسحي** الذي يعني: (الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك)[10].

وبما أن دراستنا هذه لا تتوقف عند الوصف وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة فقط، بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا إلى جانب المنهج المسحي **المنهج التحليلي** للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

9- أدوات جمع بيانات الدراسة:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة .

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية :

-الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث[11].

وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية وأساسية في البحث كونه (يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في القرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر الكثير من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثّبات ودقّة النتائج)[12].

وقد احتوت استمارتنا على 23 سؤال مقسّمون على ثلاثة محاور أساسية وهي:

* المحور الأول: محور البيانات الشخصية:الجنس، المستوى لتعليمي، الأقدمية في العمل، نوع الوظيفة.

* المحور الثاني: محور خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة واحتوى على 10 أسئلة محورية.

---

[10]-احمد بن مرسلي :**مناهج البحث في علوم الإعلام و الاتصال** ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجماعية ، 2005 ، ص 285 .

[11]- محمد عبد الحميد: **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب ، القاهرة ،2000 ، ص106 .

[12]- عبود عبد الله العسكري: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية** ، ط3 ،دار النمير للطباعة والنشر والتوزيع ، سوريا ، 2007 ، ص 169.

* المحور الثالث: محور خاص بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة واحتوى على 05 أسئلة محورية.

10- مجتمع البحث وعينة الدراسة :

أولا: مجتمع البحث : – يعرّف مجتمع البحث حسب مادلين غرافيت انَه: (مجموعة من العناصر له خاصّية أو عدّة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتّي يجري عليها البحث أو التّقصّي) [13].

إن دراستنا تهدف إلى معرفة أثر تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على تحسين المؤسسة الاقتصادية من خلال معرفة هذه التكنولوجيات ومعرفة ما إذا كان لها تأثيرا كبيرا على المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية فمجتمع البحث لهذه الدراسة هو عمال إدارة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وعددهم 40 موظف إداري وهذا في الإدارة المركزية علما أن عدد موظفي الإدارة الكلية 300 موظف إداري أخذنا نسبة 10% أي 30 مفردة.

ثانيا: عينة الدراسة: أما العينة فنعني بها مجموعة جزئية من مجتمع البحث، واختيار العينة هو موضوع مهمّ ولابدّ منه، خصوصا في الأبحاث التي لا يمكن فيها الحصول على معلومات من كافة أفراد المجتمع لكثرة العدد، والهدف من اختيار العينة هو تسهيل العملية على الباحث، حيث تمكنه من اختيار مجموعة من الأفراد يمكن جمع المعلومات منهم مما يوفر الجهد والوقت .

والعينة في دراستنا هذه هي العاملين في إدارة مؤسسة كوندور للأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعريريج وهي عينة عشوائية.

[13] – موريس أنجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية(ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)**، ط2، دار القصبة، الجزائر، 2006، ص62.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مدخل نظري مفاهيمي

المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة(مدخل تعريفي)

1 – تعريف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

2 – أنواع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

3 – وظائف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

4 – خصائص تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

المبحث الثاني: المردود الاقتصادي (مدخل تعريفي)

1 -تعريف المردود الاقتصادي

2 -مكونات المردود الاقتصادي

المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية (مدخل تعريفي)

1 -تعريف المؤسسة الاقتصادية

2 -خصائص المؤسسة الاقتصادية

3 -أهداف المؤسسة الاقتصادية

الفصل الثاني: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

1 -تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

2 -واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث الثاني: دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

1 – إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

2 – تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية

3 – تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مدخل نظري مفاهيمي

المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة(مدخل تعريفي)

1 – تعريف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

2 – أنواع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

3 – وظائف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

4 – خصائص تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

المبحث الثاني: المردود الاقتصادي (مدخل تعريفي)

1 -تعريف المردود الاقتصادي

2 -مكونات المردود الاقتصادي

المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية (مدخل تعريفي)

1 -تعريف المؤسسة الاقتصادية

2 -خصائص المؤسسة الاقتصادية

3 -أهداف المؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

لقد أدى التحول الاقتصادي الجديد إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مختلف المجالات، خاصة مجال تسيير المؤسسات الاقتصادية، بغرض تطويرها وتحديثها وتحسين مردودها الاقتصادي، وقد ساهم هذا في بروز الكثير من مؤسسات الأعمال الإلكترونية التي تستخدم شبكة الانترنت والشبكات المماثلة لها داخل المؤسسة وخارجها.

المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

1 -تعريف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:

-تعريف التكنولوجيا:

– لغويا: تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعا واستخداما في عصرنا – حتى من قبل المواطن العادي- مما ازداد في اللبس والغموض اللذين يكتنفانه، حتى أصبح له معاني كثيرة ومفاهيم مختلفة ومتناقضة حسب مستخدم اللفظ[1].

فقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح إلا أنه مازال الغموض يشوبه إلى حد كبير، فالكثير يستخدمونه دون العناية بتحديد معناه أو مضمونه .

ومن ناحية المدلول اللغوي: يرجع أصل كلمة تكنولوجيا technologie إلى اليونانية التي تتكون من قطعتين هما techno وتعني التشغيل الصناعي، والثانية logosأي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي[2].

– اصطلاحيا:

تعرف التكنولوجيا على أنها (الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية) [3].

كما أن التكنولوجيا هي (حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعة، تلك الحصيلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول).

وهناك من عرف التكنولوجيا على أنها (مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة)[4].

---

[1] محمود علم الدين: مرجع سابق،ص15.

[2] محمد الصيرفي: **إدارة تكنولوجيا المعلومات** ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 13.

[3] عبده سمير: **العرب والتكنولوجيا**، دار الأفاق الجديدة ، بيروت، 1981، ص 120.

[4] محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره ، ص ص41-42.

- **تعريف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:**

تمثل تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة أحد أهم سمات اقتصاد المعرفة أو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي Economy Digital، فهي تضم كافة المعدات والبرمجيات والخدمات الإعلامية من شبكات اتصال (أجهزة تداول المعلومات سلكية ولاسلكية، أجهزة الكمبيوتر...) وتبرز هذه التكنولوجيات من خلال ظاهرتين أساسيتين هما :- الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصور الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعلومات واستعمالها ،- استعمال الأسلوب الرقمي Digital للقيام بكل هذه العمليات[5].

ويعرف **هربت سيمون** الحائز على جائزة نوبل في علوم الاقتصاد سنة 1978 (تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية، تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في الذاكرة الالكترونية)[6].

ويعرف البنك الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية[7].

ويعرفها معالي **الفهميحيضر** في تعريف شامل ومفهوم بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال والشبكات الرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات[8] .

2 -خصائص تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

انطلاقا من التعاريف السابقة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة نستنتج عدة خصائص تجعلها تتمتع بقدرات فائقة وتأثيرات كبيرة على شتّى المجالات:

-**التفاعلية L'interactivité**: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون في نفس الوقت مرسل ومستقبل، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام وهو ما يتضمن عنه نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات الاقتصادية.

---

[5]أسامة الخولي: **تكنولوجيا المعلومات: ما بين التهوين والتهويل** ، المستقبل العربي ، العدد260 ، (أكتوبر 2000)، ص ص118-117 .

[6]Ali bouhenna, **les enjoux des NTIC dans l'entreprise**, revue économie et management, n 3 mars , 2004, p 68.

[7]هاشم الشمّري، نايا اللّيثي: **الاقتصاد المعرفي** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ،2008 ، ص 54 .

[8]عبد الملك ردمان الدناني: **تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات**، بدون دار النشر، عمان ، 2005 ، ص 11 .

-**اللاتزامنيةAsynchronisation**: ونعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الالكتروني مثلا نجد الرسالة message يرسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل ودون حاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية [9].

-**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها على الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره [10].

-**قابلية التوصيل connectivity**: وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع وذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.

-**قابلية التحرك convertibility**: وهي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

-**اللاجماهيريةdémassification**: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

-**العالمية والكونية Globalization**: وهو المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف محيط عمله، وهي تسمح مثلا لرأس المال أن يتدفق الكترونيا، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، ليسمح لها بذلك اختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي [11].

الشيوع والانتشار Ubiquité: هو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن [12].

التنوع variety: مع تطور المستحدثات التقنية في مجال الإعلام والاتصال وتعددها وارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة على المستوى الاتصالي، أدى ذلك إلى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت

---

[9] محي محمد سعيد: **ظاهرة العولمة(الحقيقة والأوهام)**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 1999، ص32.

[10] انظر إلى الرابط:(**en line**) .**http//www.intro- asp**، يوم 25جانفي 2016، على الساعة 23 ليلا.

[11] محي محمد سعيد، مرجع سبق ذكره، ص 35.

[12] بومعيل سعاد، فارس بوباكور: " **أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية** "، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 3 مارس 2004، ص206.

للمتلقي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال[13].

الفورية immediacy: ألغت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحواجز الزمنية، كما ألغت الحواجز المكانية، إذ يتم الاتصال بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل أو المستقبل، بحيث لا تلحظ عند اتصالك بحاسب في أمريكا أنك استغرقت وقتا أطول مما لو كان الاتصال بحاسب في مدينتك وكذلك الحال مع الهاتف النقال، وبالتالي ليس هناك داعي ولا حاجة لانتظار وصول البريد العادي للاطلاع على أخبار صديق، ولا انتظار موعد النشرة الإخبارية لمعرفة أخبار العالم، ولا انتظار صدور الصحيفة للاطلاع على الأخبار المحلية بل يمكن الحصول على ذلك فورا من خلال الانترنت وخدمات الجوال الإخبارية المقدمة من المحطات التلفزيونية[14].

التوجه نحو التصغير Miniaturization: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة، تليفزيون الجيب والهاتف النقال والحاسوب النقال بطابعة الكترونية[15].

الاحتكارية Monopolistic: إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، وضمن الشركات العالمية متعددة الجنسيات ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرةالمطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما ولكن أيضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي[16].

---

[13] رحيمة الطيب عيساني: **الوسائل التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع،جهاز إذاعة وتلفيزيون الخليج** ، الرياض، 2010. ص 32.

[14] علي بن عبد الله عسيري: **الآثار الأمنية لاستخدام الشباب للإنترنت**، مركز البحوث والدراسات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص 23.

[15] فرانسوا لسلي ونيكولا ماكاريز: **وسائل الاتصال المتعددة (ملتيميديا)** ، ترجمة: فؤاد شاهين،دار عويدات للنشر والطباعة، بيروت، 2001،ص09.

[16] عبد الفتاح عبد النبي: **تكنولوجيا الاتصال والثقافة**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص82.

-**أسعار منخفضة lowprices**: من أهم المميزات التي ساهمت في انتشار هذه التكنولوجيات هو انخفاض أسعارها نتيجة لتداولها ما ساهم بروز شركات منافسة عملت على جذب أكبر عدد من الزبائن وأيضا على تطوير منتجاتها من برامج ومضامين ومنتجات مختلفة[17].

-**الاقتصادية economical**: تتجلى اقتصادية تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أكثر من مستوى فهي تحقق الاقتصادية في الجهد والاقتصادية في الوقت إضافة إلى الاقتصادية في الكلفة المادية، إذ تمثل تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدوات فعالة لانجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة[18].

3 -وظائف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:

-إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لديها وظائف كثيرة على مستوى كافة النشاطات الاقتصادية لا سيّما تلك المتعلقة بنشاط المؤسسات، ونذكر أهم الوظائف التي تؤديها هذه التكنولوجيات الحديثة:

- خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- جعل الاتصال أكثر سرعة وكفاءة وأقل تكلفة بين المؤسسات والاقتصاد في الوقت والجهد والموارد .
- إتاحة المعلومات الدقيقة للمؤسسات، بما يسمح باتخاذ القرارات الصائبة.
- توفير سبل فعالة لتسيير الموارد البشرية المتوفرة لدى المؤسسات.
- تعزيز دور المراقبة سواء تعلق الأمر بالإنتاج أو التوزيع... الخ.
- زيادة كفاءة استغلال المخزون.
- دفع القرارات التنافسية للمؤسسة وذلك باستخدام المرونات الخاصة بها.
- إقامة علاقات جديدة مع شركاء المؤسسة، وبناء اتصالات مستمرة بالأسواق.
- المساعدة على لامركزية القرارات وانتهاج السبل الأنجع للتسيير.
- تسمح للمؤسسات بالاتصال المباشر مع المستهلك النهائي، مما يساعد على بناء ثقة دائمة مع الزبائن.
- اكتسبت المؤسسة عن طريقها تقنيات مختلفة، نشاط أكبر، يسمح لها بالانفتاح على الوسط الخارجي، حيث أصبحت تملك وسائل متطورة تمكنها من القيام بالتحليل الاستراتيجي الشامل.

---

[17] فرانسوا لسلي ونيكولا ماكاريز: مرجع سبق ذكره. ص 11.

[18] علي بن عبد الله عسيري: مرجع سبق ذكره. ص.45

- إن تبادل المعلومات مع الشركاء خارج المؤسسة، سمح بزيادة الثورة المعرفية وإعطاء فكرة واضحة حول مستجدات المحيط الخارجي.[19]

4 -أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة:

-إن تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في الحاسبات الالكترونية ومنظومة الشبكات:

أولا: الحاسبات الالكترونية:

- منذ حوالي ربع قرن كان الحديث عن الحاسب الالكتروني يعبر عن نوع من المبالغة، كانت كلفة الحاسبات الالكترونية تقدر بآلاف أو حتى بملايين الدولارات، وكان الحاسب الالكتروني يشغل حيزا مكانيا ضخما، وكان يحتاج في إدارته إلى فريق كامل من البشر المدربين على تشغيله وصيانته، ولذلك كان تشغيل الحاسبات الالكترونية يقتصر على الحكومات والمؤسسات الضخمة التي تستطيع تحمل كلفة التشغيل والصيانة، واليوم لا يكاد يخلو مكان من أجهزة الحاسبات الالكترونية، ويستطيع الأشخاص العاديون امتلاك هذه الأجهزة وتشغيلها وصيانتها وحملها من مكان إلى آخر، فاستخدام الحاسبات الالكترونية ومنتجات التكنولوجيا الصغيرة جدا، هي التربة التي ينمو فيها مجتمع المعلومات.

-وقد مرت الحاسبات الالكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:

1. ظهر الجيل الأول من الحاسبات الالكترونية عام 1946 من خلال العلماء –جون موشلي-ايكارت-جولد شياني وهو الحاسب Eniac ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم Univac .
2. ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية في أوائل الستينيات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامان المفرغة vaccum Tube.
3. ظهر الجيل الثالث من الحاسبات الالكترونية في عام 1969 بعد استخدام الدوائر الالكترونية المتكاملة Integrated circuits.

---

[19]- جمال لعمارة، مالك علاوي: **أثر استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرةوالمتوسطة**، الملتقى الدولي حول: أثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007، ص 215.

4. ظهر الجيل الرابع من الحاسبات الالكترونية خلال عقد السبعينيات بعد أن تطور الدوائر الالكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة وبعد تطويع المواد فوق الموصلة وأشباه المواصلات الحرارية Semiconductor.

5. ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينيات ويطلق عليها الحاسب الشخصي personal computer وهو يتمتع بصغر الحجم وسهولة التشغيل والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التليفون والتلفزيون.

– أنواع الحاسبات الالكترونية:

تتفاوت أجهزة الحاسب الالكتروني في أحجامها من نحو بوصة مربعة واحدة إلى حجرة ضخمة مليئة بالأجهزة والمعدات، كما تتنوع هذه الأجهزة من حيث اتساع الذاكرة وسرعة معالجة البيانات، وحاليا تنقسم الحاسبات الالكترونية إلى خمس أنواع:

1- المعالجات الصغيرة جدا Micro Processors: ويقصد بها الدوائر المتكاملة Integrated circuits التي تتيح وظيفة التحكم، وتستخدم في إنتاج المعدات الكهربائية مثل: الغسالات والثلاجات والأفران وهي تعمل على التحكم في تشغيل وإيقاف الأجهزة الالكترونية.

2- الحاسوب الشخصي Personale Computer:وهو الحاسوب الذي يستخدمه الأفراد في المكاتب والمنازل، ويسمى الحاسب الصغير جدا Micro Computer، ويضم هذا الحاسوب مجموعة من الدوائر المتكاملة، كما يضم معالجا واحدا فقط.

3- الحاسوب الصغير Mini Computer:وهو أكبر حجما من الحاسوب الصغير ويستخدم في الشركات الصغيرة والمحلات العامة والكليات الجامعية.

4- الحاسوب الضخم Mainframe Computer: وهو عبارة عن أجهزة ضخمة تستخدمها الشركات الكبرى والجامعات والمؤسسات الحكومية ويمكن أن يتلقى هذا الحاسوب ملايين التعليمات في الثانية الواحدة.

5- الحاسوب العملاق Super Computer: ويعبر عن أكبر الحاسبات حجما وأسرعها أداء، ويكثر استخدامه في مراكز البحوث، وتحليل البيانات، الأقمار الصناعية، علاج المشكلات شديدة التعقيد، ويتلقى هذا النوع من الحواسيب البلايين من التعليمات في وقت واحد[20].

– خصائص الحاسبات الالكترونية:

[20] حسن عماد مكاوي: **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997، ص ص89-99.

-للحاسبات الالكترونية عدة خصائص لعلنا جميعا نتفق عليها وقد تضمنت أدبيات المجال تلك الخصائص وحددتها في نقاط معينة:

. القدرة على تخزين المعلومات في الذاكرة بشكل يتسع لملايين المعلومات.

. نسبة الخطأ نادرة ولا تذكر، فهو يتميز بالدقة.

. القدرة على تقديم المعلومات، حسب الطلب ومن وقت لآخر، دون عطل أو ملل، فهو يتميز بالثبات والطاعة والمثابرة.

. القدرة على توصيل المعلومات من المركز الرئيسي إلى الفروع الأخرى.

. يتميز بسرعة الأداء حيث يقدم النتائج في أقل من ثانية.

. يقوم بحفظ وتنظيم المعلومات.

. يقدم خدمات مختلفة ومتنوعة لمجالات حيوية تهم الإنسان.

. سهولة التعامل معه، نظرا لوجود البرمجيات الجاهزة[21].

-ثانيا: شبكة الإنترنت:

مع تطور البرمجيات والشبكاتظهرت شبكة الانترنتي نهاية الستينيات من القرن الماضي، وكانت في البداية تمثل مطلبا عسكريا للمؤسسة العسكرية الأمريكية، إذ أنه إبان الحرب الباردة بين أمريكا وروسيا ظهر تساؤل في البنتاغون فحواه: ماذا يحدث إذا أطلق الاتحاد السوفياتي صواريخه على أمريكا فانقطعت الاتصالات داخلها، فكيف يمكن تحريك الوحدات العسكرية الأمريكية في حال انقطاع خطوط الاتصال؟، وبعد عدة سنوات من العمل ظهرت شبكة الانترنت كإجابة على السؤال المطروح، ثم انقسمت الشبكة بين المجتمع العسكري الأمريكي

والمجتمع العلمي هناك، ليتولى الجزء المدني منها مجموعة من الجامعات وأخذت في التطور حتى ظهرت شبكة الانترنت للعالم أجمع، وانتشرت عقب ظهور تقنية النص الفائق hypertexte وهي الثورة الحقيقية في عالم الانترنت، إذ مكنت هذه التقنية العالم من الاتصال بسهولة عبر هذه الشبكة وتبادل المعلومات وإنشاء المواقع[22].

---

[21] – عماد بن جمعان بن عبد الله الزهراني: **تصميم وتطبيق برمجية الكترونية تفاعلية لمقرر تقنيات التعليم لقياس أثرها في التحصيل الدراسيلطلابكلية المعلمين في الباحة**، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى، 2008. ص 143.

[22] – رضا النجار،جمال الدين ناجي: **تكنولوجيا المعلومات والاتصال–الفرص الجديدة المتاحة لوسائل الإعلام والاتصال بالمغرب العربي**–، الجولة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، تونس، أكتوبر 2005، اليونسكو والاسيسكو ، ص ص17-18.

والانترنت هي عبارة عن مجموعة شبكات أجهزة حاسوب في دول العالم وقد اتصلت بعضها البعض دون أي رقابة رسمية، وقد أصبحت اليوم طريقة للاتصال عن طريق البريد الالكتروني على سبيل المثال بين مستخدم للانترنت في سان فرانسيسكو وبين مستخدم للانترنت في القدس، وهناك فائدة كبرى هي قدرة مؤسسة أو شركة في أي بلد في العالم من عرض معلوماتها ومنتجاتها بحيث يستطيع أي مستخدم للانترنت في العالم الوصول لهذه المعلومات، بل ونقل المعلومات التي يحتاجها إلى جهازه وهذه المعلومة المعروضة يمكن تجديدها كل ساعة وهذا ما يسمى بشبكة الويب world wide web، وهي باختصار www[23].

-خدمات شبكة الانترنت:

تتنوع خدمات شبكة الانترنت بعد أن ربطت بين جميع القطاعات بدون التقيد بنوعية الكمبيوترات، وأصبحت تضم الشركات والهيئات الحكومية والمراكز البحثية والمنظمات العالمية، ويقف وراء سرعة انتشار الانترنت الخدمات المتنوعة والعديدة التي تقدمها شبكة الانترنت ومن أهم هذه الخدمات:

-البريد الالكتروني Electronic Mail:يقوم البريد الالكتروني بدور حيوي في الربط بين مستخدمي الشبكة العالمية(الانترنت) في جميع المجالات ومختلف التخصصات، حيث أنه يتيح للمستخدم الاتصال بأقرانه في أي مكان في زمن قياسي لا يتعدى بضع ثواني، ويمكن أن يتلقى الرد على خطابه في نفس الوقت في حالة وجود المتلقي أمام الجهاز يقرأ بريده الالكتروني[24].

- غوفرGophor: تعتبر أوسع خدمات شبكة الانترنت انتشارا، حيث تتيح للمستخدم أن يحصل على عدة قوائم معلومات أو بيانات أو ملفات على الشبكة، وأن تكون هذه القوائم متسلسلة ومرتبة تبعا للموضوعات والاهتمامات وهذه الخدمة تمكن المستخدم من الحصول على معلومات متشعبة وموزعة على أماكن مختلفة في العالم وعلى عدد كبير من المراكز المتصلة بالشبكة، وهي تظهر للمستخدم وكأنها مخزنة على جهازه الخاص ومن خلال هذه الخدمة نجد المستخدم يحصل على معلومات لا حصر لها[25].

- المؤتمر الالكتروني Electronic conférence:وهو الصورة الالكترونية لعقد مؤتمر أو ما يسمى حوارا تفاعليا باستخدام الهاتف حيث يمكن لكل مستخدم التحدث مع الآخرين باستخدام الشاشة ولوحة المفاتيح، فتجد شاشة الكمبيوتر تنقسم إلى قسمين: جزء علوي وجزء سفلي، وكل متحدث يكتب ما يريد في القسم

---

[23]-بدر الدين موسى محمد أحمد، **الانترنت**،مركز ماتس التقني لعلوم الكمبيوتر والاتصال، برج الجزيرة، قطر،2009، ص86.

[24]- أحمد ريان: خدمات الانترنت، **المجتمع الثقافي**، الإمارات العربية المتحدة،1997،ص 20.

[25]- نايف بن ثنيان آل سعود: **تأثير استخدام الانترنت على استخدامات طلاب الجامعات السعودية لوسائل الاتصال** ، مجلة جامعة الملك سعود، 2005، ص 23.

الخاص به ويمكن أن يمتد الحديث ليشمل عددا اكبر من الأشخاص في وقت واحد، وفي هذه الحالة تنقسم الشاشة إلى عد اكبر من الأقسام حسب عدد المستخدمين.

– تبادل الملفات Exchange Files: يعد تبادل الملفات من أهم الخدمات المطلوبة والمميزة بشبكة المعلومات العالمية، وهو ما يتيح الفرصة للمستخدم تبادل المعلومات والبيانات في صور ملفات يتم نسخها بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة داخل شبكة الانترنت[26].

– الاستخدام عن بعد Romot Use: تعد هذه الخدمة من أكبر الخدمات المطلوبة على شبكة الانترنت، إذ أنها تمكن المستخدم في أي مكان وعلى مسافة آلاف الكيلومترات من استخدام الكمبيوترات الموجودة مثلا في الولايات المتحدة الأمريكية أو أوروبا وكأنما يجلس المستخدم في نفس الغرفة.

– مجموعات المناقش Dixussion Groups: من خلال الانترنت يتم عمل مجموعات للمناقشة والحوار، ويستطيع المستخدم من خلال الشبكة اختيار إحدى هذه المجموعات حسب الموضوعات التي يتم مناقشتها، كما أن العديد من هذه المجموعات يصدر نشرات دورية عن هذه المناقشات يتم استقبالها على شاشة الكمبيوتر[27].

– الحقيقة الافتراضية Virtual Reality: وهي طريقة لعرض المناظر المجسمة المركبة والتي يتم تصميمها عن طريق الكمبيوتر، والسماح للمستخدم ليس فقط بمشاهدتها ولكن بالتفاعل معها ومن ثم يشعر المستخدم أنه داخل الحدث نفسه، ومن أحد هذه التطبيقات(التصوير المعماري) حيث يعطيك هذا النظام الإحساس بأنك تتجول داخل المنزل الذي لم يتم بناءه بعد[28].

-سلبيات ومضار استخدام الانترنت:

– الآثار الاجتماعية: إن من أقسى سلبيات الانترنت كما وضحته العديد من دراسات **الإدمان**، وهذه الآفة لها آثار كبيرة من أهمها:

– تدمير العلاقات الزوجية والتأثير على القيم الاجتماعية.

– التأثير على الأسرة فيجعل الفرد يقضي أوقات اقل مع أسرته ويهمل واجباته الأسرية والمنزلية.

---

[26]– عبد الفتاح مراد: **كيف تستخدم الانترنت في البحث العلمي وإعداد الرسائل الجامعية**، بدون دار النشر، القاهرة، ص 28.

[27]–أحمد ريان، مرجع سبق ذكره، ص26.

[28]– السيد بخيت: **الصحافة والانترنت**، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة،2000، ص 11.

– التأثير على الدراسة فبعض الطلاب يستخدمون الانترنت لغير غرض الدراسة، مما يؤدي إلى انخفاض المستوى الدراسي وغيابهم عن الحصص المدرسية[29].

– الآثار النفسية: من أهم الآثار النفسية التي نتجت عن الانترنت:

– إدمان الانترنت وهي ظاهرة مرضية ويعرف هذا المصطلح بأنه حالة من الاستخدام المرضي وغير التوافقي للانترنت يؤدي إلى اضطرابات إكلينيكية وهو ظاهرة من إدمان نفسي مثل الإدمان على المخدرات وتظهر في حالتين:

– **التحمل**: حيث يميل المدمن إلى زيادة الجرعة للإشباع أي يزيد من ساعات الاستخدام باطراد لإشباع رغبته المتزايدة للانترنت.

–**الانسحاب**: عند انقطاع اتصاله بالشبكة مهما كان السبب يعاني المدمن على الانترنت من التوتر النفسي الحركي والقلق ويركز تفكيره على الانترنت بشكل قهري ويعاني من أحلام وتخيلات مرتبطة بالانترنت[30].

– الآثار العقائدية : فهناك مخاطر كبيرة على الدين وتتمثل في: نشر الشرك والكفر في العالم والفرق المختلفة الكافرة الضالة من النصرانية واليهودية والبوذية والهندوسية والوثنية وغيها من الطوائف المنحرفة، ونشر حركات التنصير وتشكيك المسلمين بدينهم كلها تعمل في هذه الشبكات.

– الآثار الاقتصادية:يعتبر توفير جهاز الحاسب الآلي وبرامجه والاشتراك في الانترنت أو التسوق من خلالها، من المصاريف الرئيسية التي تؤثر على اقتصاد الأسرة خاصة ذات الدخل المتوسط أو المحدود، كما أن هذه التقنيات تؤدي إلى بعض المشاكل الاقتصادية مثل البطالة الواسعة، وضرورة إعادة تدريب بعض العاملين على مهن جديدة[31].

– الآثار الأمنية: قد يقع بعض الشباب في مخاطر استقطابهم من قبل أجهزة الاستخبارات أو الحصول منهم على معلومات قد تضر بلدانهم دون أن يعلموا أنهم ضحية عملاء مخابرات أجنبية، وهناك بعض المواقع تعلم كيفية صناعة القنابل اليدوية، مما يساعد على تنمية وسائل التخريب والأعمال الإرهابية، كم أن بعضها ينشر

---

[29]– عبد الجواد سعيد محمد ربيع: **التعرض للأنترنت وعلاقته ببعض الآثار النفسية والاجتماعية لدى الشباب**(أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد)، جامعة البحرين، 9-7أفريل2007، ص 338.

[30]– **http//www.balagh.com/ thaqafa/nt0628gt.htm**. يوم 5جانفي2016 على الساعة 15.30.

[31]–بيل غيتس: **المعلوماتية بعد الانترنت**، ترجمة عبد السلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة، مطابع الرسالة، الكويت، 1998، ص153.

كيفية توجيه الفيروسات على أجهزة الآخرين وتدمير الذاكرات وتستخدم أيضا للتجسس على الأشخاص والبلدان والشركات.

-الآثار الصحية :للانترنت مخاطر صحية على حيات وصحة الإنسان، وهذه المخاطر ليست سريعة التأثير ولكن نتائجها تظهر بعد مرور الوقت، مثل إصابة العيون بالإجهاد، الحرقة وازدواج الرؤية والالتهابات المتنوعة، مخاطر تهدد العضلة والمفاصل مثل ضعف العضلات والتهاب الأوتار، مخاطر جلدية كالتقشر والحكة، وهناك تأثيرات إشعاعية غير مباشرة تظهر أعراضها في المستقبل[32] .

ثالثا: شبكة الانترانت:

تعريف شبكة الانترانت: عبارة عن شبكة داخلية على مستوى المؤسسة حيث تضم جملة من الحواسيب تكون مرتبطة فيما بينها، وتمكن بذلك مصالح المؤسسة من أن تكون مرتبطة بعضها ببعض، وهي تشبه في شكلها الشبكي الانترنت غير أنها في نطاق داخليوهي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة[33].

وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لانجاز الأعمال.

-والفرق بينها وبين الانترنت هو أن الانترنت تشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما الانترانت تسمى بالشبكة الداخلية وهو ببساطة تطبيق الأعراف والتقنيات التي توظفها الانترنت ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة[34].

-**مهام شبكة الانترانت:**توفر شبكة الانترانت المؤسسات العديد من المهام تتلخص في مايلي:

-المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات في أي لحظة ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها.

-تسمح الانترانت في المؤسسة بالتوفير السهل للمعلومات لصالح العمال وكذا وثائق مختلفة ومتنوعة، مما يسمح بالوصول الممركز لذاكرة المؤسسة.

-توفير الوثائق التقنية.

-تبادل الملفات والبيانات بين أفراد المؤسسة.

---

[32]- محمود الطهراني: **تأثير الانترنت على المجتمع**، مجلة الأسرة(العدد 151- شوال 1426-2005) ص165.

[33]طارق طه: **نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت**، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية، 2007، ص ص491-492.

[34]**www-wikipedia-org**. يوم 20-12- 2015 على الساعة 20.20.

-تعتبر الانترانت دليل المستخدمين.

-التحاور الالكتروني المباشر.

-المشاركة في التطبيقات....الخ[35].

مزايا الانترانت:

- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- رفع كفاءة عمليات الاتصال.
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يساهم في تسريع عمليات التشغيل.
- إمكانية الوصول والارتباط من غالبية المنصات والتشكيلات الحاسوبية.
- إمكانية ربط نظم الشركة الداخلية وقواعد بيانات التعاملات التجارية الرئيسية في نظام تعاوني داخلي[36].
- إعادة التنشيط بصفة متزايدة، تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بصفة أكبر، حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات.
- التناسق، فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة، تقسيم العمل والوظائف بين المواقع الجغرافية لا يمنع التبادلات مما يؤدي إلى تناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسؤولة لوحدها عن تحقيق الانسجام.
- التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.
- تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحسار العمل الفردي.
- تسمح الانترانت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا[37].

رابعا شبكة الاكسترانت:

-**تعريف شبكة الاكسترانت:** ظهرت فكرة شبكة الاكسترانت نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترانت وفي مقدمتها الاستقلالية والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى البعض أن نجاح مشروع ما لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة متشابكة، فالاكسترانت تقوم على فتح شبكة انترانت خاصة ليدخل إليها شركاء

---

[35] عبد الملك ردمان الدناني: **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت**، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001، ص62.

[36] نبيل محمد مرسي، **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2005، ص156.

[37] – عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي: **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط5، دار المسيرة، عمان، 2009، ص182.

خارجيون مختارون بواسطة كلمات السر passwords، وتستعمل بصفة خاصة في برامج التعاون الاقتصادي[38]

وتعرف شبكة الاكسترانت بأنها شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال[39].

-**أهمية وفوائد الاكسترانت بالنسبة للمؤسسة:** لشبكة الاكسترانت فوائد ومزايا متعددة، ومن بين هذه الفوائد:

-تسهيل عملية الشراء في الشركات: إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الاكسترانت التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلة بكل أنواعها.

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

-خدمات التوظيف:تستخدم شبكة الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة(الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب.....) مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد أن الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها[40].

-تواصل شبكات توزيع البضائع:يمكن بناء شبكات اكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلىمفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها[41].

---

[38]- مليكه هارون: **الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال**، مرجع سابق، ص139.

[39]- حسن عماد مكاوي و محمود سليمان علم الدين: مرجع سابق، ص 253.

[40]سعد غالب ياسين وآخرون: مرجع سابق، ص 70.

[41]أبو فيصل: ماهي الاكسترانت؟ الموقع الالكتروني : **www.alyasseer.Net**، يوم 25 نوفمبر 2015، على الساعة 9.30 صباحا.

المبحث الثاني: المردود الاقتصادي(مدخل تعريفي)

إن العرض الأساسي لأي مؤسسة اقتصادية تلعب دورا هاما في المحافظة على مكانتها في السوق مما يجعلها تعمل باستمرار وأقل تكلفة وبالتالي نسبة من المردود المالي أو الاقتصادي، والتحدث عن هذا الأخير موضوع هام، حيث من خلال المردود الاقتصادي تستطيع المؤسسة التحكم في قدرتها والسيطرة على الأمور الإنتاجية والاستغلال العقلاني ولكافة مواردها البشرية والمالية والمادية.

-تعريف المردود الاقتصادي:

-التعريف اللغوي: إن المعنى اللغوي لمصطلح المردود هو الشيء الذي يمكن أن يتيح لنا مردودا أو عائدا، أما أصل المردود هو العائد والمؤسسة يكون لها مردودا إذا كانت نسبة الأموال المتحصل عليها أكبر نسبة من الأموال المستمرة أو المستعملة

-التعريف الاصطلاحي:

يعرفه **ريكاردو**" المردود الاقتصادي هو عائد استخدام أرض فلاحيه ملك للآخرين، وبعبارة أخرى هو عبارة عن الربع المتحصل عليه نتيجة استخدام الأرض أي ما تقدمه الأرض نتيجة استخدامها".

تعريف **بيار كونصو**" المردود هو قاعدة تطبق على كل المراحل الاقتصادية وهذا يوضح الإمكانيات المادية والبشريةلازمة التي تعبر عنها العلاقة التالية:

المردود = النتائج المحققة / الإمكانيات [42]

وحسب بعض الأخصائيين في المردود الاقتصادي هو الفرق بين المبالغ الإجمالية والتكاليف أو النفقات لقاء هذا المردود ويسمى هذا الفرق بالربع أو النخل الصافي، وحسب **بيار كونصو**: فان المردود هو القاعدة التي تطبق عامة على الكل على المراحل الاقتصادية وهذا بوضع الإمكانيات المادية والمالية[43].

---

[42] فتيحة شابي و آخرون: **التدقيق المحاسبي و أثره على مردودية المؤسسة**- مذكرة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة- جامعة القبة، الجزائر، 2006-2007، ص 49.

[43] ناصر دادي عدون: **تقنيات مراقبة التسيير**، الجزء الأول، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1990، ص 75.

ويمكن إعطاء مفهوم علمي دقيق للمردود الاقتصادي فهو يقيس مدى تحقيق مشروع المشتريات المتعلقة بأداء الأنشطة وهيكل التكلفة كما أنها تعبر عن حصيلة النتائج السياسية والقرارات التي اتخذها المشروع فيما يخص بالسيولة والوضع المالي[44].

انطلاقا من المفاهيم السابقة يمكن أن نستخلص أن المردود الاقتصادي يعالج النشاط المالي خلال الفترة الزمنية المحددة للنشاط، وتهتم بربحية المؤسسة.

التعريف الإجرائي للمردود الاقتصادي: هو نسبة الربح أو الخسارة الناتجة عن استثمار، نسبتها بالمقارنة مع المبلغ المكتسب أو الخسارة.

ويمكن حساب معدل المردود وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل المردود} = \frac{\text{الربح المال}}{\text{رأس}} \times 100$$[45]

– مكونات المردود الاقتصادي: تتمثل هذه المكونات من مكونين اثنين هما المكونات الاقتصادية والمكونات المالية:

المكونات الاقتصادية: تتكون من عنصرين هامين يتمثلان في:

–الإنتاجية: عرّف "بول مالي" الإنتاجية من منطق كونها مؤشرا للكفايةبأنها ترتبط بين الفعاليةللوصول إلىالأهداف والكفاية في حسن استخدام الموارد والعناصر الإنتاجية المتاحة بغية بلوغ الهدف، وتتمثل أهميتها في مستويات عدة بالنسبة للفرد العامل والمؤسسة المستهلك والمجتمع ككل فبالنسبة للمؤسسة فإنها تعبر عن كفاءة الإدارة في استغلال الموارد والإمكانيات للحصول على أحسن نتيجة ممكنة، والإنتاجية مؤشر على حسن السير، والفائدة تعود على المؤسسة.

الإنتاجية عبارة عن مؤشر يمكن من خلاله معرفة إمكانية دالة على الإنتاج والتموين حيث تقاس الإنتاجية بالعلاقة التالية:

---

[44] صالح محمد الحناوي: **أدوات التحليل والتخطيط في الإدارة**، دار النهضة العربية، ص 65.

[45] عبد الحليم عبد الحميد: **الأسس النظرية لمحاسبة التكاليف**، مكتبة الإشعاع الفنية،مصر، 1994، ص 145.

-**الفعالية:** إن مقياس فعالية رأس المال هو معدل دوران رأس المال المستخدم، أي كلما كانت سرعة الدوران أسرع كلما كانت الفعالية أكثر، والفعالية هي مدى إنتاجية العامل أو الآلة مقارنة بالإمكانيات المتاحة، إن سرعة الدوران نستطيع تطبيقها على كل عناصر الموجودات للأصول أو الأموال الخاصة وذلك بتطبيق العلاقة التالية:

$$\frac{\text{رقم الأعمال}}{\text{الأصول الثابتة}} \quad 46$$

- **المكونات المالية:** إن التسيير الجيد والفعال في استخدام رأس المال يؤديان حتما إلى ايجابية تتعلق بالفائض الإجمالي للاستغلال، إن المردود الاقتصادي للأموال الخاصة يتأثر مباشرة بالاقتراض والاستدانة من الغير أي مدى مديونية المؤسسة وقدرتها على تسديد دينها غير أن الفوائد تطرح من الضريبة المدفوعة، من الأخذ بعين الاعتبار التدفق النقدي، إن المردود الاقتصادي المتمثل في رأس المال للمؤسسة يعتمد على الفائض المالي للموزع، فكلما كانت العناصر المكونة لرأس مال المؤسسة مستقلة عن التمويل الخارجي كلما كانت النتيجة أحسن، وبالتالي تحقيق مردود اقتصادي أفضل وتأمل المؤسسة الحصول عليها[47].

[46] بيار كولاس: **التسيير المالي للمؤسسة**، دار دنيو للطبع، لبنان، 1999، ص 256.

[47] المرجع السابق: ص 257.

المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية(مدخل تعريفي)

تعد المؤسسة الاقتصادية النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع لكون العملية الإنتاجيةبداخلها أو نشاطها بشكل عام وما يتضمنه، ونظرا للتدخلات والتعقيدات الموجودة في المؤسسة الاقتصادية فان إدارتها تتطلب الدقة وتجنب المعالجة العامة لهذا الموضوع.

- **تعريف المؤسسة الاقتصادية:**

-تعريف المؤسسة: هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معينا، هدفه دمج كل عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج و/ أو تبادل سلع/ أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي توجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطها[48].

المؤسسة هي منظمة تضم وسائل مادية ومالية وموارد بشرية تستخدم من أجل تحقيق الربح وتعتبر هيكلا اجتماعيا واقعيا وكمتعامل اقتصادي، تتمتع بخصائص تنظيمية[49].

ومن هنا يمكن القول بأن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الوسائل والبشرية والمالية وجدت من أجل تحقيق أهدافها

- تعريف المؤسسة الاقتصادية:

هناك تعريف يقول بأن المؤسسةالاقتصادية هي مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية(طبيعية كانت أم مادية أم غيرها) والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليفة محددة، قصد انجاز أو أداء المهام المنوطة بها من طرف المجتمع[50].

يرى **الدكتور عمر صخري المؤسس:** أن المؤسسة الاقتصادية هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم نتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيرادات الكلية والناتجة من ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها وتكاليف الإنتاج[51].

---

[48] ناصر دادي عدون: **اقتصاد المؤسسة**، مرجع سابق، ص 11.

[49] صمويل عبود: **اقتصاد المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 1982، ص58.

[50] أحمد طرطار: **تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص15.

[51] العربي دخموش: **اقتصاد المؤسسة**، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001، ص7.

وعرفها **دادي ناصر**: هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات، تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه[52].

ويرى **بيرتلونفي T. Bertalanffy**: أن المؤسسة الاقتصادية هي هيكل اجتماعي وعميل اقتصادي تتمتع بخصائص اقتصادية، ويمكن وصفها كنسق مفتوح لأنها مكونة من أقسام مستقلة مجمعة حسب هيكل خاص بها[53].

- **التعريف الإجرائي للمؤسسة الاقتصادية:**

المؤسسة الاقتصادية هي تكتل أو تجمع إنساني متسلسل يستعمل وسائل فكرية، مادية، مالية بغية استخراج، تحويل، نقل، توزيع ثروات أو إنتاج خدمات، طبقا لأهداف موضوعة ومسطرة من طرف الإدارة سواء كانت فرديةأم جماعية بإدخال مجموع العوامل المحددة للربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.[54]

خصائص المؤسسة الاقتصادية:

من التعاريف السابقة لتعريف المؤسسة الاقتصادية يمكن أن نستخلص الخصائص التالية:

- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث التزاماتها ومسؤولياتها والقدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.
- المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.
- التحديد الواضح للأهداف والسياسة والبرامج وأساليب العمل، فكل مؤسسة تضع أهدافا معينة تسعى إلى تحقيقها، مثل تحقيق أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج.
- ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات وإما عن طريق الإيرادات الكلية أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.

---

[52] مصطفى عشوي: **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي**، ديوان المطبوعات للنشر، الجزائر، 1992، ص11.

[53] Lieu Michel. **Approche sociotechnique de l'organisation**(Paris: organisation) 1983. p 61.

[54] عمر صخري: **اقتصاد المؤسسة**، مرجع سابق، ص ص25-26.

- لابد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة لا يجب أن تكون منعزلة فإذا كانت ظروف البيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف، أما إذا كانت منعكسة فانه يمكن أن تعرقل عملياتها ونشاطاتها وتعيق تحقيق أهدافها.
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي بالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد[55].

– أهداف المؤسسة الاقتصادية:

إن أصحاب المؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية منها أو خاصة، يسعون وراء إنشائهم للمؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تختلف وتتعدد باختلاف أصحاب وطبيعة وميدان نشاط المؤسسات ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

1 -الأهداف الاقتصادية:

- تحقيق الربح: يعتبر تحقيق الربح المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لأنه يسمح لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراتها الانتاجية وتطويرها أو على الأقل الحفاظ عليها وبالتالي الصمود أمام منافسة المؤسسات الأخرى والاستمرار في الوجود.
- عقلنة الإنتاج: أي الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع انتاجاتها من خلال التخطيط المحكم والدقيق للإنتاج والتوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط والبرامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية والمالية والإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.
- تحقيق الاستقلال الذاتي للمؤسسة الاقتصادية.
- التكامل الاقتصادي على المستوى الوطني.
- التقليل من الواردات من المواد الأولية وتشجيع الصادرات من الفائض في المنتوجات النهائية عن الحاجات المحلية.

2 -الأهداف الاجتماعية:

- ضمن مستوى مقبول من الأجور.
- تحسين مستوى معيشة العمال.
- إقامة أنماط استهلاكية معينة.

---

[55]عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، مرجع سابق، ص ص26- 27.

- توفير تأمينات ومرافق للعمال كالتأمين الصحي والتقاعد...الخ.
- امتصاص الفائض من العمالة.

3 -الأهداف الثقافية والرياضية:

- توفير وسائل ترفيهية وثقافية.
- تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى.
- تخصيص أوقات للرياضة للعمال.

4 -الأهداف التكنولوجية:

- -البحث والتنمية[56].

[56] بوضياف العيد: **المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق التنمية المستدامة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013 ، ص 52.

خلاصة:

فرضت تكنولوجيا الإعلام والاتصال نفسها على واقع المؤسسات كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، كما أن سعي المؤسسات للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها، أصبح اهتمام كافة المسيرين والباحثين في هذا المجال، ولقد بات من الضروري على المؤسسة الإطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الآونة الأخيرة، حيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة، فلا بد من العمل على اكتسابه .

الفصل الثاني: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

1 -تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

2 -واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث الثاني: دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

1 -إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

2 -تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية

3 -تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

مقدّمة:

إنّ تطور مصادر الاتصال والمعلومات والموضوعات المتشعّبة والمتداخلة التي تعكسها فرضت علينا اللّجوء إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات وتهيئتها للباحثين والمستفيدين والموظفين الآخرين بالسرعة والدقّة والشمولية التّي يتطلبها منطق العصر، وفي هذا السّياق اتّجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الحديثة وعلى رأسها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لما توفّره من سرعة ودقّة عاليتين: إنتاجية كبيرة وجودة متميّزة، وقد ترجم هذا التّبني هجرة كمّية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الرّاهن إلى شبكات تفاعلية رقميّة مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الانترنت، ونتيجة التطوّر الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في نشاط المؤسسات الاقتصادية سنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عن واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

المبحث الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

1- تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

أولا: الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسات الاقتصادية:

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا وسريعا، سواء على مستوى المحيط الوطني أو العالمي فلو تطرقنا إلى التطور التاريخي الذي مرت به المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوجدناها منذ بداية المخططات التنموية، تمتعت بإمكانيات مادية ومالية ضخمة استخدمت كأساس للسياسات أو المخططات التنموية والتغير الاقتصادي والاجتماعي ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كمايلي:

-التميز بالتخطيط المركزي: حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، انخفاض مستوى الإنتاج تطل روح المبادرة لدى المسيرون وغير ذلك.

-محاولة وضع إصلاح شامل ابتداء من الثمانينات حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة هيكلته وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية، غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا.

-بعد إعادة الهيكلة اعتمد مشروع استقلالية المؤسسات العمومية ثم تلتها الخوصصة.

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة المحلية والخارجية كما حركت نوعا من العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة وما ساعد ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسساتية، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، وانطلاقا من أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية[1].

ثانيا: إستراتيجية الجزائر في تبني تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:

نظرا لأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة عملت الدولة الجزائرية على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة ولجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من 3 مراحل وهي:

المرحلة الأولى من 1985-1987: سعي برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطاتالمتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

---

[1] ناصر دادي عدوان: **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، دراسة نظرية تطبيقية (دم ن، د د ن)ن 2004، ص27.

المرحلة الثانية 1987-1992: في هذه المرحة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

المرحلة الثالثة 1992-2000: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.[2]

حاولت الجزائر خلال هذه المراحل انتهاج سياسة التصنيع المكثف بغية الانتقال من إشكالية التحويل التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي الذي يعتبر رهانا أساسيا للسياسات الصناعية، ولقد أبدت الجزائر بحاجة ملحة لتطوير هذه الصناعة الحديثة منذ الثمانينات، وبالرغم من مجهوداتها المعتبرة فقد لجأت إلى عمليات الاستيراد والاستعانة بإطارات أجنبية، ومع ذلك تبقى المؤسسات الجزائرية بعيدة عن تحقيق الاستقلالية التكنولوجية.

1 -واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

أصبح لا يخفى عل أحد اليوم الدور المتعاظم الذي تلعبه الوسائل التكنولوجية في تحسين ظروف العمل والإنتاج وتحسين الأداء للمؤسسات عبر العالم، وقد أصبحت معظم المنظمات تستخدم الحاسبات الآلية في أداء أعمالها المتنوعة، فقد حل الكمبيوتر محل الآلة الكاتبة والمطبعة التقليدية والأرشيف الورقي ورسامي الخرائط واللوحات الهندسية، كما ارتبطت هذه الحواسيب عن طريق الاتصالات بشبكات المعلومات ومنها الانترنت على وجه التحديد، وأصبحت المؤسسات تنشئ شبكات كمبيوتر محلية خاصة بأنشطتها وإدارتها وأصبحت الانترنت على وجه التحديد تؤثر تأثيرا ايجابيا على المنظمات التي ترتبط بها وتوظفها لأداء مهامها المختلفة، وفي هذا الصدد صار يؤثر على أي منظمة تستخدم تكنولوجيا الشبكات مجموعة من المتغيرات الخارجية النابعة من البيئة المحيطة بها، مما حتم عليها التعامل معها حتى يتسنى لها تحقيق أهدافها التي تسعى لتحقيقها حتى يكون أداؤها فعالا[3].

---

[2] طراد خوجة سميرة: **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005، ص ص54-55.

[3] الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك: **تقنيات الاتصال، قسم الإعلام والاتصال، عن موقع الجامعة: www.a-o Academy.org**، ص 212، بتاريخ 2016/02/5 على الساعة 18مساءا.

وحتى تقوم المؤسسة بمراقبة محيطها بشكل جيد، وبكفاءة مهنية تضمن السير الحسن لمختلف نشاطاتها سواء الإدارية أو الإنتاجية لا بد لها من استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال التي تمكنها من جمع المعلومات والمعرفة من المصادر المتاحة لها، وذلك حتى تكون قراراتها سليمة وصائبة.

إن انتشار فضاءات الانترنت العمومية في الجزائر لم يكن له لحد الآن دور في التلاحم الذي ينتج عن الاندماج الموفق للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأنشطة المختلفة، والواقع أن هذه التكنولوجيات هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محدودين، وهذا غير كاف لإنتاج اقتصادي وثقافي وفكري ومعرفي وفعال[4].

وقد صنف تقرير صادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي الجزائر في المرتبة 113 عالميا في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة من بين 133 دولة في العالم مشيرا إلى أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة ب 6 مراتب واحتلت أيضا المرتبة 13 عربيا، كما أظهر التقرير أيضا مدى تأخر الجزائر في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في مجال الأعمال، حيث احتلت الجزائر المرتبة الأخيرة من بين مجموع الدول التي مستها الدراسة،، وتبقى بذلك الجزائر بعيدة عن تحقيق أهداف"الجزائر الالكترونية" [5].

إننا نجد في معظم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هذه التجهيزات الإعلامية والاتصالية ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الكفاءات الضرورية لاستعمالها وحتى البرامج الجديدة المناسبة للظروف والتقنيات الحالية، وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غيابا للاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها، فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى 1969، إلا أن هذا المجال بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن المعلوماتية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات سابقة تعتبر ثقيلة ونتائجه غير جيدة[6].

إن الواقع الجزائري يثبت أن الاندماج التكنولوجي والمعلوماتي سواء على مستوى الأفراد، أو على مستوى المؤسسات – وهو ما يهمنا في هذا المقام- يصطدم في كل مرة بجملة من العوائق المتعددة التي تحول دون تحقيقه، وهو ما سنبينه في هذا العنصر ومن بين أهم هذه العوائق نذكر مايلي:

---

[4] بوشول فائزة وآخرون: مرجع سابق، ص 131.

[5] سفيان بوعياد: **الجزائر في المرتبة 113 عالميا في استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة/م جريدة الخبر**، 27 مارس 2012.

[6] ناصر دادي عدون: **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، مرجع سابق، ص ص166-167.

عوائق تنظيمية مثل غياب المشاركة الحقيقية، عدم توفر القدرات البشرية وضعف التكوين، عدم تلاؤمها مع أنماط التسيير المعتمدة[7].

عوائق ثقافية كعدم توافق التكنولوجيات المنقولة مع النواحي الاجتماعية والثقافية للمؤسسة، ازدواجية اللغة والقيم وغيرها من العوائق الأخرى[8].

[7] أحمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي**، مرجع سابق، ص 168.

[8] ناصر دادي عدون: مرجع سابق، ص 168.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

1- إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

إن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة تعتبر الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات، والقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة، وذلك عن طريق تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات في شكل معطيات موحدة، وبثها بسرعة في كل أنحاء العالم باستعمال الانترنت، فالمؤسسة التقليدية القائمة على المبدأ التايلوري تحولت اليوم إلى مؤسسة شبكية Entreprise Réseau وتحولت أيضا وثائقها المكتوبة إلى سيرورات رقمية باعتماد أسلوب العمل عبر الشبكة[9].

ويرى بيار شابينياك pierre chapignac أن كل شيء يفيد أن تزايد مكانة المعلومة، ومع التكنولوجيات سيفضي إلى تحول بنيوي من شأنه أن يغير النظام الاجتماعي والاقتصادي كما يجزم أن الاقتصاد لم يعد يتمحور حول المهارات العملية والإنتاجية، وإنما حول الذكاء والفكر الخلاق، مع ما يعنيه ذلك من توفر القدرة على معالجة والابتكار والتصور والتنظيم والتكيف[10].

والواضح وفق عالم تكنولوجيا الاتصال أن مخطط النمو التقليدي القائم على الإنتاج وتوزيع المواد المصنعة، بالتالي خلق فرص التشغيل قد أثبت قصوره ومحدوديته، وذلك أن النمط الحديث للمجتمعات قد أفرز أشكالا جديدة من المبادلات وصيغا جديدة مغايرة وأشكالا غير معهودة من المقايضة[11].

وعليه فقد أصبح الاستثمار في الانترنت وما توفره يشكل مصدرا جديدا لإحداث الوافرات في التكلفة ورفع الكفاءة الإنتاجية، كما أن التجارة العالمية تزايد استعمالها على صعيد المنافسة، فقد أضحت هذه التكنولوجيات تقدم وبكفاءة طرقا جديدة في إدارة واستعمال المعلومات في كل القطاعات وبالتالي تحقق مكاسب اقتصادية نظرا لأنها تحسن من قدرات كل القطاعات في حيازة ومعالجة ونشر واستخدام المعلومات[12].

---

[9] بولعويدات حورية: **استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجتير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري- قسنطينة-، 2007-2008، ص 185.

[10] رضا النجار، جمال الدين ناجي، مرجع سابق، ص 23.

[11] المرجع نفسه: ص 24.

[12] حاج عيسى أمال، هواري معراج: **دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية**، الملتقى الوطني الأول حول: المؤسسة الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22-23أفريل، جامعة تلمسان،ص 98.

ويحتاج إدماج هذه التكنولوجيات في المؤسسات إلى متطلبات متعددة مثل: **متطلبات إدارية وتنظيمية** وبشرية كالحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل، تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية.

متطلبات فنية كالعمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة، مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة، توافر البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب.

متطلبات اجتماعية ونفسية كالسعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات والعمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة[13].

2-تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية:

- إستراتيجية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ونظام المعلومات:

في ظل المحيط الجديد تغيرت النظرة للاتصالات والمعلومات، أي بصورة أشمل تم تثمين دور نظاممالمعلومات system d'information، هذا الأخير يشير بوضوح إلى مدى قوة تأثير تكنولوجياالاتصال الحديثة، هذه التكنولوجيا يمكن أن توفر ميزة تنافسية إستراتيجية إذا ما تم تسييرها بكفاءة وفعالية وخاصة إذا ساهمت فعلا في دعم التكامل بين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة الاقتصادية[14]، هذا سيوفر أسلوبا أو مدخلا لتطوير استراتيجيات نظم المعلومات المستندة والمتكاملة مع إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية، حيث تقوم هذه المؤسسة بتطوير إستراتيجية لتكنولوجيا الاتصال عن طريق تحديد الأثر المحتمل أولا، ثم تقييم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الإستراتيجية، ومن ثمة تحديد مدى أفضلية إتمام نظم المعلومات عن طريق تكنولوجيا المعلومات الاتصالات.

الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية:

تعرف المرونة بأنها القدرة على الاستجابة السريعة لحدث غير متنبأ به وغير مبرمج والذي يغير من طبيعة منتوج معين، تغيير أسلوب إنتاجه وخدمة أو حجم الطلب، كما يعرفها هومان homman بأنها "القدرة على الاستجابة لمختلف طلبات الزبائن" كما تقاس المرونة بفترة دورة أو سرعة الاستجابة، أما غرتاكابgratacap فقد قدم عدة تصنيفات للمرونة ومن بين أنواع المرونة التي قدمها هي المرونة الخارجية

[13] بوشول فائزة و آخرون: مرجع سابق، ص 124.

[14] بوريش نصر الدين: **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة للتأقلم للمؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد**، مثال: الجزائر الموقع الإللكتروني: www.unive.chlef.dz يوم 25-03-2013 الساعة22 مساءا.

للمؤسسة، حيث ربط مرونة المؤسسة الخارجية بالمتغير الذي اعتبره استراتيجيا وهو المحيط، فاعتبر أن للمؤسسة مرونة داخلية وأخرى خارجية، وانطلاقا من المرونة الخارجية للمؤسسة، وارتباطها بالمحيط كمتغير استراتيجي.

– فالملاحظ حسب نفس الكاتب أن هناك عدة مرونات للمؤسسة مجملها تبحث في قدرة النظام على التغيير بسهولة والاستجابة بشكل ايجابي مع المحيط الجديد، قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات لها والارتباط الوثيق بجودة نظام المعلومات، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أو عجز متخذ القرار في استغلالها أو الاستفادة منها، هاذين العاملين سيؤثران على جودة حجم وسرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة وجودة اتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة استجابة المؤسسة الاقتصادية سواء من ناحية الوقت أو من ناحية طريقة الاستجابة، ومن هنا يظهر التأثير الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية سواء كان تأثيرا كامنا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، أو على قدرة النظام على التغيير أو التغير وكذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات واتخاذ القرارات [15].

3– تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على واقع المؤسسة الاقتصادية:

يؤثر نقل وتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالكثير على سلوك وتصرفات الأفراد داخل المنظمة في صور متعددة منها ما يتعلق بالتفاعل الاجتماعي ومنها ما يخص الاتصالات الشخصية وفي مايلي عرض لبعض الأبعاد:

3–1– التفاعل الاجتماعي dynamique du group: يشير إلى شعور أعضاء الجماعةبانتمائهم إلى الجماعة والولاء لها وتمسكهم بعضويتها ومعايير أعضاء الجماعة معا في تحقيق الأهداف المشتركة بينهم والدفاع عن هذه الأهداف من أجل تحقيقها، ولقد أدت تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة إلى إحداث تغييرات في التفاعل الاجتماعي، حيث أن الحاسبات الآلية أحدثت الكثير من التغييرات التنظيمية وأثرت على العلاقات الاجتماعية بالمكاتب، فالتقسيم الزائد في العمل ومعايير للوظائف وغيرها من التغيرات التي أحدثها إدخال الحاسبات الآلية أدت إلى جعل العلاقات بين الأفراد تتسم بالتجرد والفتور، ويرجع ذلك إلى استخدام نفس الهياكل التنظيمية للجماعة وتعديلها بما يتلاءم مع متطلبات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأصبح من الملائم في ظل هذه التكنولوجيات تشكيل فرق عمل من وقت إلى آخر لإنجاز

[15] المرجع السابق: **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة للتأقلم للمؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد**، مثال: الجزائر الموقع الإللكتروني: www.unive.chlef.dz يوم 25–03–2013 الساعة22 مساءا.

مهام محددة مع تحديد صلاحيات ومسؤوليات وإمكانيات الفريق ومعايير اختيار أعضاء الفريق ومنسق أو قائد الفريق[16].

3-2- زيادة ضغوط العمل stresses de travail: هناك ضغوط عادية وهي تلك المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون ويتلاءم مع ما حوله، وهناك الضغوط الزائدة وهي تلك الضغوطات التي تتمثل في القوى النفسية المؤدية إلى القلق والإحباط والصراع والتي تجعل الفرد غير قادر على الإنتاج.

3-3- قلة الرضا الوظيفي en travailsatisfaction: يشير الرضا النفسي إلى الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة الناتجة من إشباع الفرد لحاجاته ورغباته وتوقعاته في العمل، لكن مع التقدم المذهل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح الفرد أقل رضا عن عمله للأسباب التالية: انخفاض أو ارتفاع عبء الدور، غموض الدور نتيجة افتقار الفرد إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة، تعدد نظم المراقبة الإلكترونية المستخدمة في مراقبة ومتابعة العاملين، استخدام وسائل الاتصال الالكترونية مع الحاجة إلى عمليات الإقناع والاتصالات غير اللفظية[17].

3-4- محدوديةالاتصال الشخصي المباشرcommunication interpersonnel:

الاتصال عبارة عن تناقل المعاني والأفكار والمعلومات بين أطراف عملية الاتصال، ويعتبر هذا الأخير أساس النظم الاجتماعية وأحد الدعائم الرئيسية لاستمرار العملية الإدارية في كافة المنظمات وإن المادة الأساسية التي تحتاجها الإدارة لأداء جميع وظائفها هي المعلومات وكلما كانت هذه المعلومات أكثر صحة ودقة وتصل للإدارة عند الحاجة إليها كلما ازدادت فاعلية وظائف الإدارة وبذلك تكون تكنولوجيات الإعلام والاتصال قد مكنت من توفير معلومات للإدارة وبمواصفات أفضل من خلال تصميم نظم معلومات إدارية باستعمال الحاسبات الآلية[18].

---

[16] بوشول فائزة وآخرون: **واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر**، مرجع سابق، ص 124.

[17] عبد الحميد المغربي: **نظم المعلومات الإدارية– الأسس والمبادئ www.elmaghiby.com** ، يوم 20-04-2015 على الساعة 11 صباحا.

[18] أحمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي– نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل–** القاهرة، دار الفكر العربي، 2005، ص373.

خلاصة:

واجهت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا وسريعا سواء على المستوى المحلّي أو المستوى العالمي من تحولات اقتصادية أشعلت روح المنافسة المحلية والخارجية وأهمها دخول تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة إلى المجال الاقتصادي، ونظرا لأهمية هذه التكنولوجيات عملت الدول الجزائرية على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة ولجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

تبقى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مجبرة على التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية والاندماج في الجوّ الحديث وإما أن تهمّش، ولذا يجب عليها أن تتعلّم كيفية التّكيّف مع المتغيرات الجذريّة التّي يشهدها الاقتصاد العالمي ككل لاسيما فيما يتعلّق بالتّحوّل التّكنولوجي.

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1 ـ التعريف بمؤسسة كوندور.

2 ـ أهداف مؤسسة كوندور.

3 ـ الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور.

الفصل الرابع: تحليل البيانات الميدانية

1 ـ تفريغ وتحليل البيانات الميدانية.

2 ـ النتائج الميدانية.

الفصل الثالث:

التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1 -التعريف بمؤسسة كوندور

2 -أهداف مؤسسة كوندور

3 -الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور

تمهيد:

تعتبر مؤسسة كوندور condor من المؤسسات الرائدة في الجزائر في مجال صناعة الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية، ولكون هذه العلامة تنشط في بيئة صناعية تتميز بالمنافسة الشديدة، فإنها تسعى إلى تطوير قدراتها التنافسية من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، وسنعرض في هذا الفصل تعريف مؤسسة كوندور وماهي الأهداف الإستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها وتقديم هيكلها التنظيمي المؤسسة.

أولا: التعريف بمؤسسة كوندور Antar Trad Condor :

مؤسسة كوندور Antar Trad Condor هي إحدى المؤسسات المكونة لمجمع بن حمادي، وهي مؤسسة خاصة ذات أسهم تأسست في التاسع من فيفري عام 2002، وبدأت نشاطها فعليا في 23-11-2003 لدى INAPI تحت اسم Antar Trade Condor، يوجد مقر المؤسسة بالمنطقة الصناعية لولاية برج بوعريريج على مساحة تقدر ب 112559م^2 ويقدر رأس مال المؤسسة ب 245.000.000.00دج، نشاطها الأساسي يتمثل في إنتاج وتسويق وضمان خدمات ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية وأجهزة الإعلام الآلي.

بعد أن تأسست المؤسسة مر نشاطها بعدة مراحل أساسية وهي:

1- مرحلة الشراء للبيع: كانت المؤسسة تقوم بشراء الأجهزة الإلكترونية وتقوم ببيعها على حالها في الأسواق الخارجية ونظرا للطلب الكبير الذي لاقته هذه المنتجات، وسعيا من المؤسسة لتغطية هذا الطلب انتقلت المؤسسة إلى المرحلة الثانية.

2- مرحلة شراء المنتج مفكك جزئيا: حيث تقوم المؤسسة بتركيب الأجزاء المكونة لمختلف المنتجات حيث كانت المؤسسة تهدف من خلال هذه الإستراتيجية إلى الاستفادة من عدة مزايا منها:

- التعرف على مكونات مختلف المنتجات
- التعرف على طريقة تركيب مختلف الأجزاء المكونة للمنتج
- تخفيض تكلفة المنتجات المشتراة
- إيجاد مناصب شغل وبالتالي الحصول على الإعانات الحكومية

بعد التحكم في تقنيات التركيب انتقلت المؤسسة إلى المرحلة الثالثة

3- مرحلة شراء المنتج مفكك كليا: حيث تقوم المؤسسة بتركيب مختلف الأجزاء المكونة للمنتج، مما مكنها من التعرف أكثر على مكونات مختلف المنتجات وطرق تركيبها، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف، وبعدها انتقلت المؤسسة إلى المرحلة الرابعة والأخيرة.

4- مرحلة الإنتاج: بعدما استفادت المؤسسة من المراحل السابقة وبعدما تعرفت على مختلف الأجزاء المكونة لمتخلف المنتجات، وبعدما أصبحت تتحكم في تقنيات التركيب، اختارت المؤسسة أن تقوم بإنتاج هذه المنتجات بنفسها، وتسجيلها تحت علامة تجارية خاصة بها، حيث قامت بشراء تراخيص من المؤسسة الصينية للصناعات الإلكترونية 2.Hisense

ثانيا: أهداف مؤسسة كوندور

تسعى المؤسسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- تحقيق احتياجات الزبائن من خلال تطوير المنتجات والخدمات والمتطلبات القانونية والبيئية.
- تقوية مركز المؤسسة في السوق المحلية ورفع قيمة الإنتاج الوطنية.
- العمل على نيل شهادات الجودة العالمية الخاصة بالمنتوج.
- المداومة على تنظيم وتحسين الهياكل للمؤسسة.
- تدعيم الاستثمارات باقتناء وسائل إنتاج عصرية بهدف تطوير وتنويع المنتجات لمواجهة المنافسة .
- التواجد في مختلف بلدان المغرب العربي.
- التكوين المستمر للعمال والإطارات.
- الاستفادة من توظيف إطارات عالية المستوى والكفاءة.
- تطوير الاقتصاد الوطني وتوفير منتج وطني جزائري في السوق.
- السعي إلى منافسة المؤسسات العالمية التي تنشط في نفس المجال. [1]

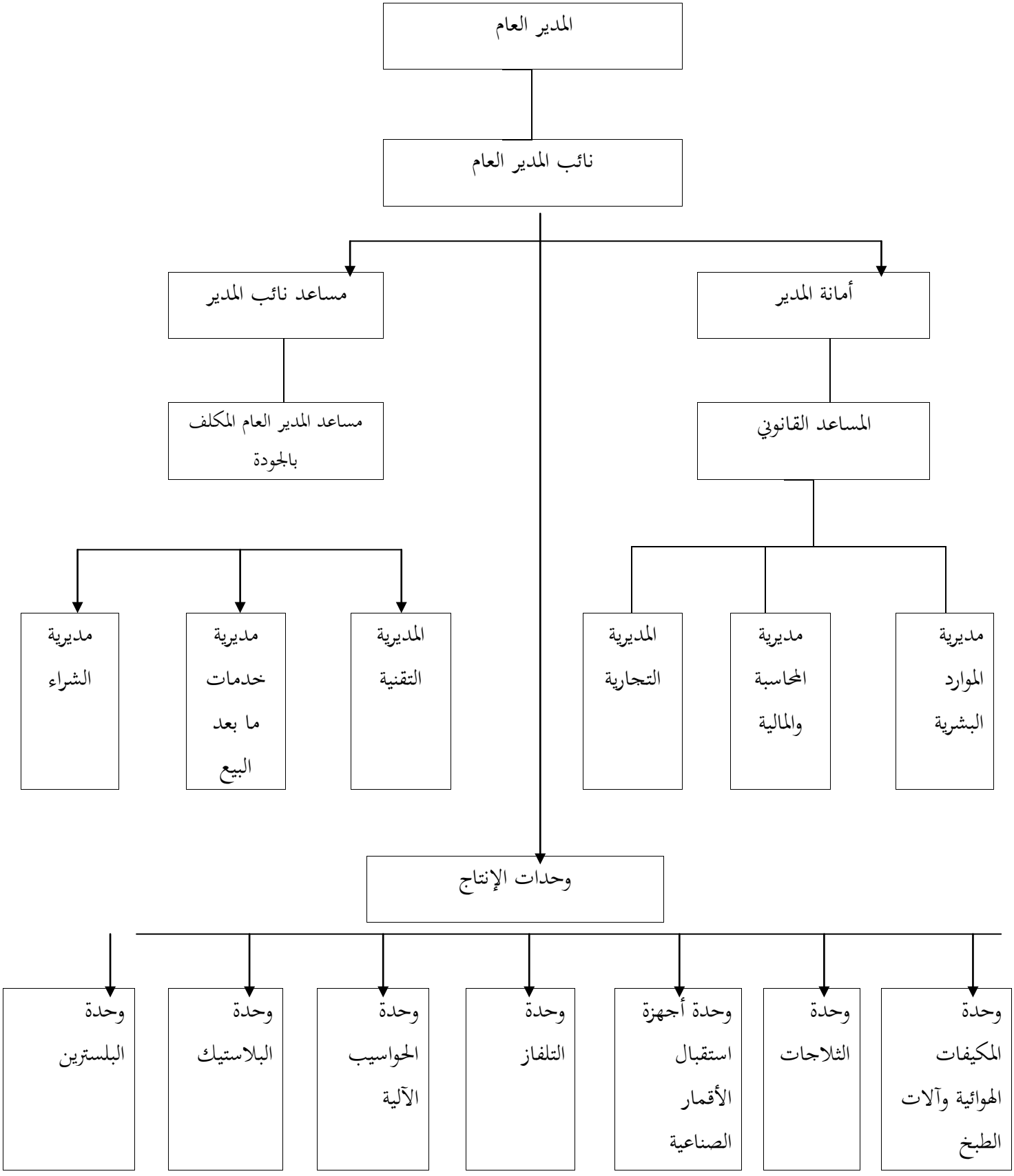
ثالثا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور

يتمثل في الاطار التنظيمي الذي يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها ويوضح تقسيم العمل لمختلف مصالح المؤسسة ووحداتها، والشكل الآتي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور:

1 – مديرية الموارد البشرية لمؤسسة Condor، مصلحة التنظيم والاستراتيجية يوم 25 مارس 2016على الساعة 9 صباحا

2 – نفس المرجع السابق.

3 – نفس المرجع السابق.



المصدر: مديرية الموارد البشرية.

الفصل الرابع:

تحليل البيانات الميدانية

1 تفريغ وتحليل البيانات الميدانية

2 النتائج العامة للدراسة الميدانية

أولا: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:

البيانات الشخصية: تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم،وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها.

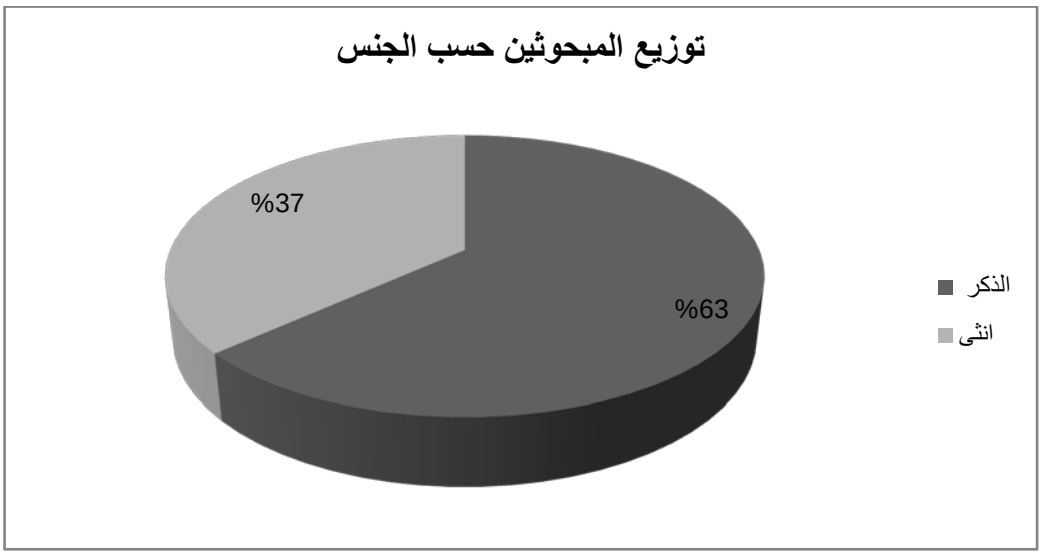
-توزيع المبحوثين حسب الجنس:

جدول رقم 1: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	19	%63.33
أنثى	11	%36.67
المجموع	**30**	**%100**

نرى من خلال الجدول أن عدد فئة الذكور هو 19 وجاءت بنسبة 63.33 % أما عدد فئة الإناث هي 11 و جاءت بنسبة 36.67%.

ونفهم من خلال هذه النسب التي رأيناها أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث وذلك راجع إلى أن المنطقة التي توجد فيها هذه المؤسسة وهي منطقة برج بوعريريج تعتبر منطقة محافظة، إضافة إلى بعد المؤسسة عن مقرّ السكن، وكذلك يشير هذا إلى محدودية دور المرأة في تولي المناصب في مؤسسة كوندور.



شكل رقم1:دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

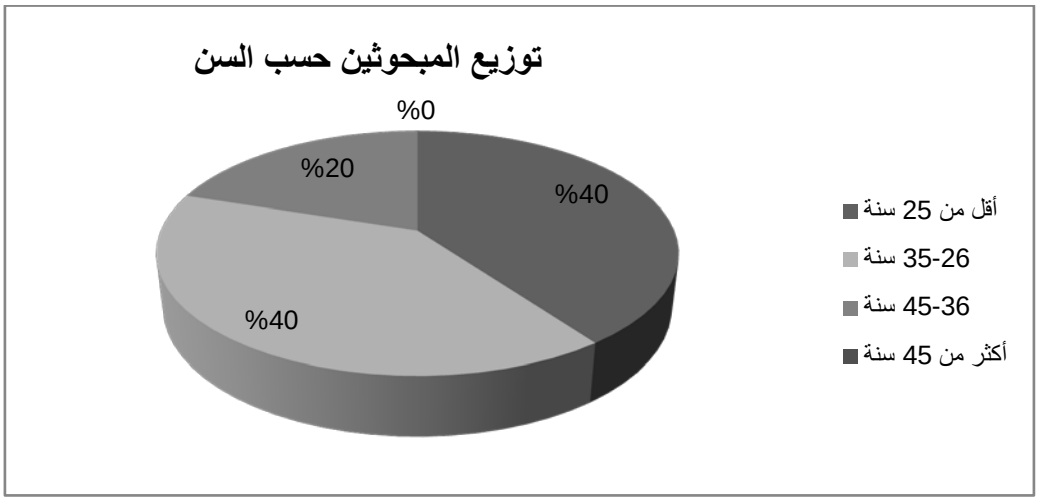
– توزيع المبحوثين حسب السن:

جدول رقم 2: يوضح توزيع المبحوثين حسب السّن:

السّن	التّكرار	النّسبة
أقل من 25 سنة	12	%40
26-35 سنة	12	%40
36-45 سنة	06	%20
أكثر من45 سنة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

من خلال الجدول نلاحظ أن المبحوثين أعمارهم متقاربة، فجاء عدد فئة أقل من 25سنة ب12 تكرار بنسبة 40% كما جاءت فئة الذين تتراوح أعمارهم بين 26-30 سنة ب12 تكرارا بنسبة 40% ، أما فئة الذين تتراوح أعمارهم بين 36-45سنة فجاءت ب 06 تكرارات بنسبة 20% والفئة الأخيرة أكثر من 45 سنة فجاءت منعدمةبنسبة 00%.

ونلاحظ من هذه التكرارات والنسّب أن فئة الأقل من 25 سنة وفئة من 26-35 سنة تقاسمتا المرتبة الأولى بنسبة 40% لكل منهما ونرى بأنها سيطرت على جميع الفئات وخاصة أن هذه ترمز إلى القوة والحيوية وهذا ماتحتاجه هذه المؤسسة، وتمثل هذه الفئة مرحلة العطاء وبذل المجهود، واحتلت المرتبة الثانية فئة من 36-45 سنة بنسبة 40% وتعبر هذه الفئة عن الأفراد الذين يتحملون المسئوليات وليهم الخبرة والأقدمية في العمل، أما الفئة التي أكثر من 45 سنة كانت منعدمة وذلك راجع إلى أن المؤسسة حديثة النشأة.



شكل رقم2: دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب السن

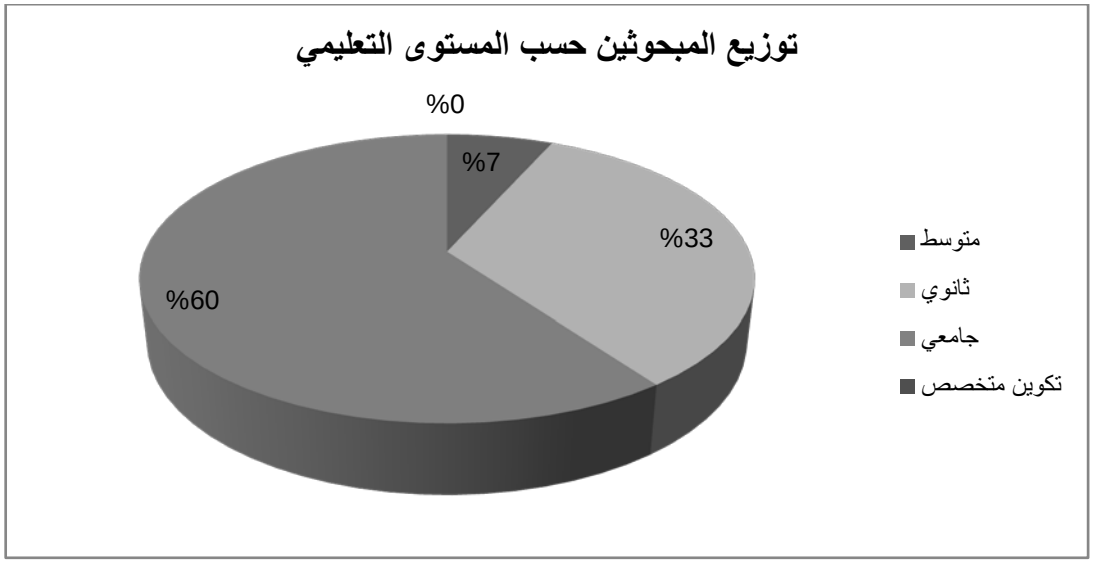
– توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم 3: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط	2	%6.67
ثانوي	10	%33.33
جامعي	18	%60
تكوين متخصص	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الفئة الجامعية جاءت ب 18 تكرار بنسبة 60% والفئة الثانوية جاءت بتكرار 10 مرات بنسبة 33.33%، وفئة المستوى المتوسط جاءت بتكرارين بنسبة 6.67%، أما فئة التكوين المتخصص فكانت منعدمة

نستنتج أن فئة المستوى الجامعي هي التي احتلت النسبة الأكبر ب 60% وهذا بسبب طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة، فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب، وتأتي المرتبة الثانية لفئة المستوى الثانوي بنسبة 33.33% وهي نسبة كبيرة نوعا ما نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، وتأتي المرتبة الأخيرة لفئة المستوى المتوسط بنسبة 6.67% وهم الذين يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية.



شكل رقم3: دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

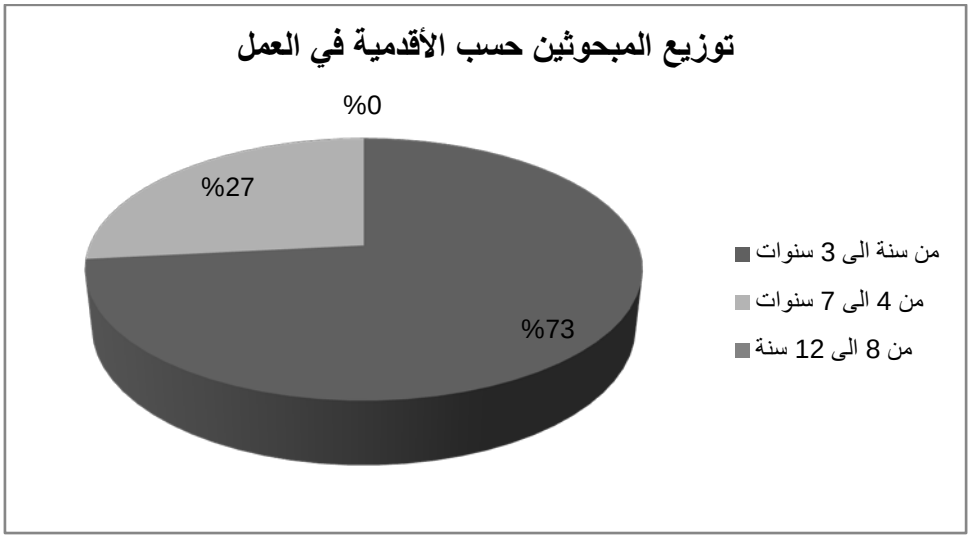
– توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم 4: يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل:

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
من سنة إلى3 سنوات	22	%73.33
من 4إلى 7سنوات	08	%26.67
من 8إلى 12سنة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نرى من خلال هذا الجدول أن الأقدمية في العمل انحصرت في فئتين، فئة الذين لديهم الأقدمية في العمل من سنة إلى 3 سنوات جاءت ب 22 تكرار وقدرت نسبتها ب 73.33%، أما الفئة الثانية فهي من 4سنوات إلى 7 سنوات جاءت متكررة8 مرات بنسبة 26.67% أما فئة من 8 سنوات إلى 12 سنة فجاءت منعدمة.

نستنتج مما سبق أن الفئة التي لديها أقدمية في العمل من سنة إلى ثلاث سنوات احتلت المرتبة الأولى بنسبة 73.33% وهذا راجع إلى أنّ المؤسّسة حديثة النشأة خاصة أن المؤسسة مرّت بمراحل عديدة، حتّى وصلت إلى مرحلة الإنتاج، أما فئة الذين لديهم خبرة في العمل من 4 سنوات إلى 7 سنوات احتلّت المرتبة الثانية وهذا يفسر أن هؤلاء بدأوا العمل منذ أن نشأت المؤسسة، في حين انعدمت الإجابة على الذين لديهم خبرة في العمل من 8 سنوات إلى 12 سنة.



شكل رقم4: دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل

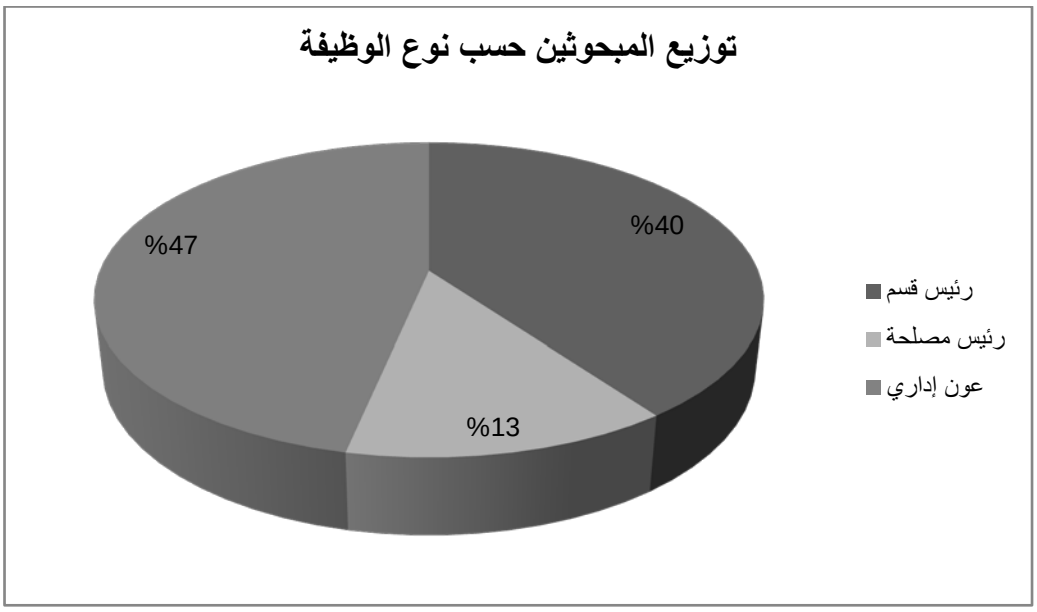
-توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة:

جدول رقم 5: يوضح توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة:

نوع الوظيفة	التّكرار	النّسبة
رئيس قسم	12	%40
رئيس مصلحة	04	%13.33
عون إداري	14	%46.67
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من الجدول السابق أن عدد فئة رئيس القسم 12 تكرار بنسبة 40% و رئيس مصلحة جاءت ب4 تكرارات بنسبة 13.33%، أما فئة عون إداري جاءت ب14 تكرار بنسبة 46.67%

يتبين لنا من خلال النتائج السابقة أن فئة عون إداري احتلت المرتبة الأولى بنسبة 46.67% أي أن الأعوان الإداريون هم أكثر المبحوثين، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة، كما أن نسبة رؤساء الأقسام احتلت المرتبة الثانية بنسبة مقاربة لرؤساء الأقسام ونسبتها وصلت ل 40% وهذا لدور رؤساء الأقسام في المؤسسة وهم نبض المؤسسة، أما المرتبة الأخيرة فهي لرؤساء المصالح بنسبة 13.33% نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة والتي تتولى عملية تسيير وتنظيم العمل.



شكل رقم5: دائرة نسبية توضحتوزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة

محور مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور:

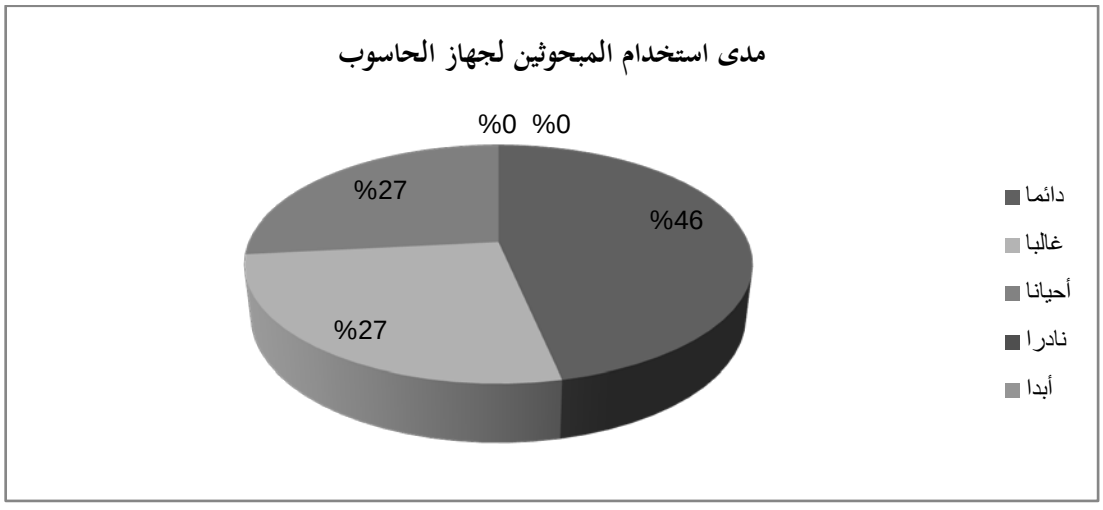
– مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب

جدول رقم 6: يوضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب:

استخدام الحاسوب	التكرار	النسبة
دائما	14	%46.66
غالبا	08	%26.67
أحيانا	08	%26.67
نادرا	00	%00
أبدا	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الذين أجابوا بنعم جاء ب 14 تكرار بنسبة 46.66% وتقاسم الجوابان غالبا وأحيانا العدد ب 8 تكرارات بنسبة 26.67% لكلّ منهما في حين انعدمت الإجابة عن نادرا وأحيانا.

نستنتج من خلال هذه البيانات أن كل المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب فعدد الذين أجابوا بدائما جاءت في المرتبة الأولى بأعلى نسبة قدرت ب 46.66% وهذا يؤكدّ أن أكثر المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب دائما، وتقاسمت المرتبة الثانية لكل من فئة غالبا وأحيانا بنسبة 26.67% لكل من الفئتين وهذا يدلّ على أنّ كل المبحوثين في هذه المؤسسة يستخدمون جهاز الحاسوب لما يكتسيه من أهمية بالغة ويعتبر أهم حدث في تاريخ التكنولوجيات.



شكل رقم6: دائرة نسبية توضحمدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب

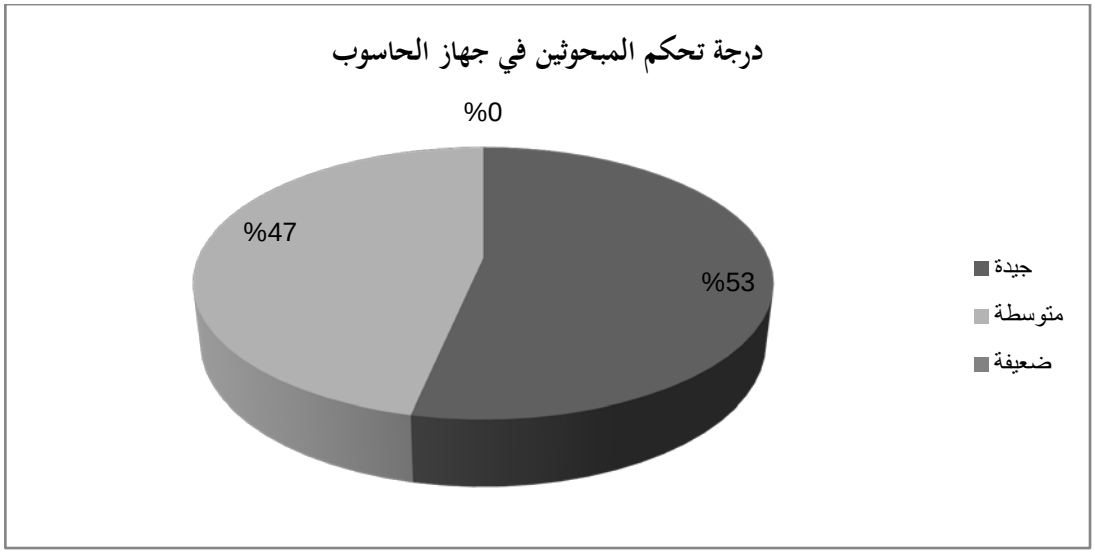
-درجة تحكم المبحوثين في جهاز الحاسوب

جدول رقم7: يوضح درجة تحكم المبحوثين في جهاز الحاسوب:

درجة التحكم في الحاسوب	التكرار	النسبة
جيدة	16	%53.33
متوسطة	14	%46.67
ضعيفة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد فئة الذين أجابوا بدرجة جيدة 16 تكرارا وبنسبة 53.33% و فئة درجة متوسطة جاءت ب14 تكرار بنسبة 46.67% في حين انعدمت الإجابة على فئة درجة ضعيفة

من خلال المعطيات السابقة نرى بأنّ النسبتين متقاربتين كثيرا ولكنّ احتلت فئة الذين يتحكّمون في الحاسوب بدرجة جيّدة النسبة الأعلى قدّرت ب 53.33% وهذا يعني أنّ أكثر المبحوثين يجيدون استخدام جهاز الحاسوب، في حين حقّقت فئة الذين يجيدون استخدام الحاسوب بدرجة متوسطة المرتبة الثانية بنسبة 64.67%، وبما أنّ الإجابة على التحكّم في استخدام جهاز الحاسوب بدرجة ضعيفة انعدمت نستنتج أنّ كل المبحوثين لديهم القدرة بالتحكم في استخدام الحاسوب.



شكل رقم7: دائرة نسبية توضحدرجة تحكم المبحوثين في جهاز الحاسوب

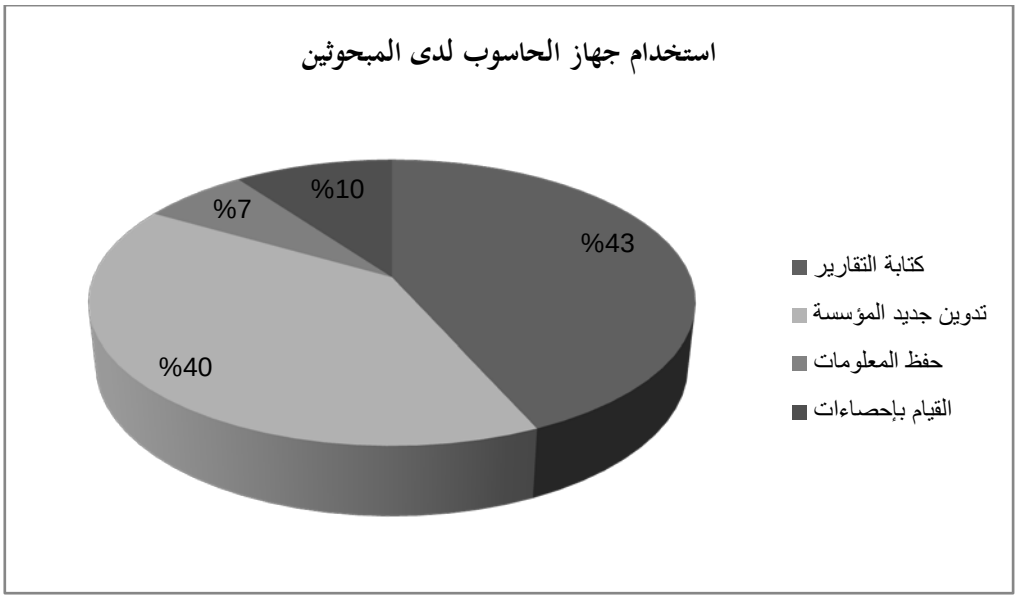
– مجالات استخدام جهاز الحاسوب لدى المبحوثين

جدول رقم8: يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب لدى المبحوثين:

مجالات استخدام الحاسوب	التكرار	النسبة
كتابة التقارير	13	%43.33
تدوين جديد المؤسسة	12	%40
حفظ المعلومات	02	%6.67
القيام بإحصاءات	03	%10
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنّ عدد فئة كتابة التقارير هو 13 تكرار بنسبة 43.33%، وفئة تدوين جديد المؤسسة 12 تكرار بنسبة 40%، أمّا فئة حفظ المعلومات جاءت بتكرارين بنسبة6.67% ، وفئة القيام بإحصاءات جاءت ب3 تكرارات بنسبة 10%.

نستنتج من المعطيات السابقة أن فئة كتابة التقارير احتلت النسبة الأعلى من بين المجالات الأخرى محققة نسبة 43.33%، وتقاربت هذه النسبة مع نسبة فئة تدوين جديد المؤسسة علما هذه النّسبة جاءت ب40% وهذا راجع إلى مسؤوليات الموظفين ونوع عملهم في المؤسسة خاصة منهم أعوان إداريون، واحتلت المرتبة الأخيرة لفئة حفظ المعلومات بنسبة 6.67%، وفئة القيام بإحصاءات بنسبة 10%.



شكل رقم8: دائرة نسبية توضحمجالات استخدام جهاز الحاسوب لدى المبحوثين

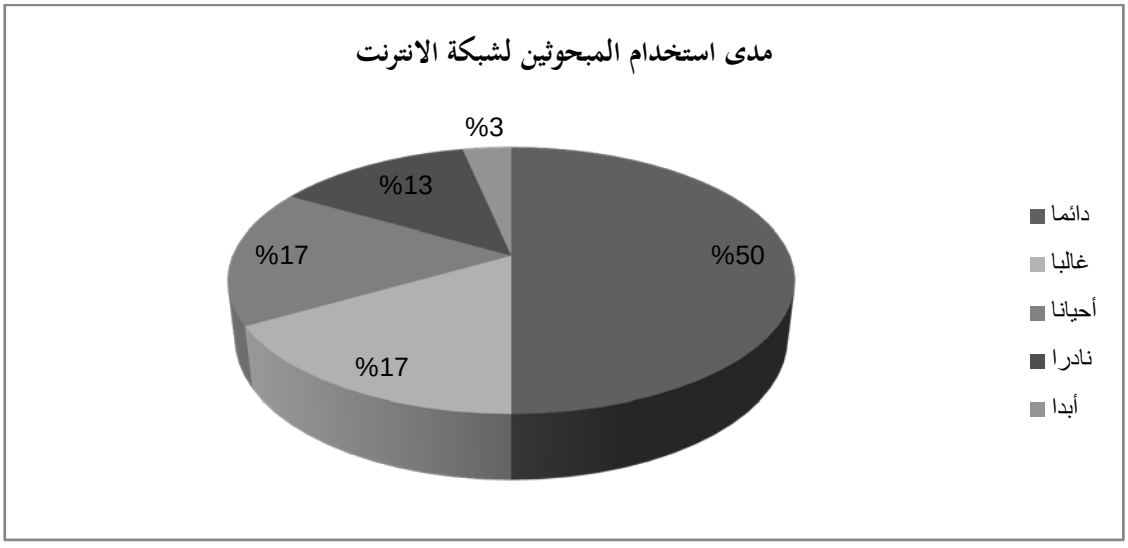
–مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

جدول رقم 9: يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

استخدام شبكة الانترنت	التكرار	النسبة
دائما	15	%50
غالبا	05	%16.67
أحيانا	05	%16.67
نادرا	04	%13.33
أبدا	01	%3.33
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنّ عدد الذين أجابوا بدائما 15 بنسبة 50%، وفئة غالبا 05تكرارات بنسبة16.67%، وفئة أحيانا 05 تكرارات بنسبة 16.67%، وفئة نادرا 4 تكرارات بنسبة 13.33%، أما فئة أبدا تكرار بنسبة %.

من خلال المعطيات السابقة نرى بأن فئة دائما احتلت المرتبة الأولى بنسبة 50% وهذا يدل على أن نصف المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم بصفة دائمة، ثم احتلت فئة غالبا وأحيانا المرتبة الثانية بنسبة 16.67% لكل منهما ونستنتج من هذا أن هاتين الفئتين تستعملان شبكة الانترنت بشكل غير دائم، واحتلت المرتبة الثالثة فئة نادرا أي 13.33% من مجموع المبحوثين يستخدمون الانترنت بشكل نادر، أما المرتبة الأخيرة رجعت لفئة أبدا أي نسبة 3.33% من المبحوثين لا يستخدمون شبكة الانترنت بشكل نهائي.



شكل رقم9: دائرة نسبية توضحمدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

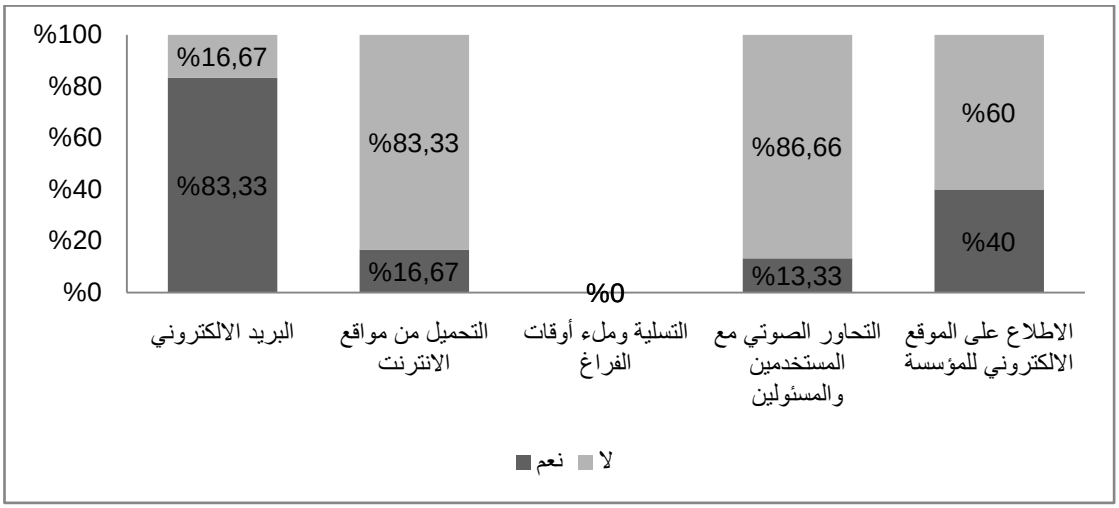
– مجالات استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت:

جدول رقم 10: يوضح مجالات استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت:

مجالات استخدام الانترنت	نعم		لا		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%
خدمة البريد الالكتروني	25	%83.33	05	%16.67	30	%100
التحميل من مواقع الانترنت	05	%16.67	25	%83.33	30	%100
التسلية وملء أوقات الفراغ	00	%00	00	%00	00	%00
التحاور الصوتي مع المستخدمين والمسئولين	04	%13.33	26	%86.66	30	%100
الاطلاع على الموقع الالكتروني للمؤسسة	12	%40	18	%60	30	%100

نلاحظ من خلال المعطيات السابقة أن عدد فئة خدمة البريد الالكتروني 25 تكرار بنسبة 83.33% وفئة التحميل من مواقع الانترنت جاءت متكررة 5 مرات بنسبة 16.67% ، أما فئة التحاور الصوتي مع المستخدمين جاءت ب04 تكرارات بنسبة 13.33%، وفئة الاطلاع على الموقع الالكتروني للمؤسسة جاءت ب12 تكرارا وبنسبة 40% أما بالنسبة لفئة التسلية وملء أوقات الفراغ انعدمت الإجابة عليها.

نستنتج ممّا سبق أن نسبة 83.33% من المبحوثين يستخدمون الانترنت في مجال البريد الإلكتروني لما لهذه الخدمة من فوائد كثيرة للمؤسسة، أما المرتبة الثانية رجعت لفئة الاطلاع على الموقع الإلكتروني للمؤسسة بنسبة 40% من بين المبحوثين، ونلاحظ أنّ النسبة الأقل عادت لفئة التحاور الصوتي مع المستخدمين والمسئولين بنسبة 13.33% وذلك راجع إلى عدم وجود أهمية أو ضرورة كبيرة لهذه الخدمة إلا نادرا.



شكل رقم10: أعمدة بيانية توضح مجالات استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

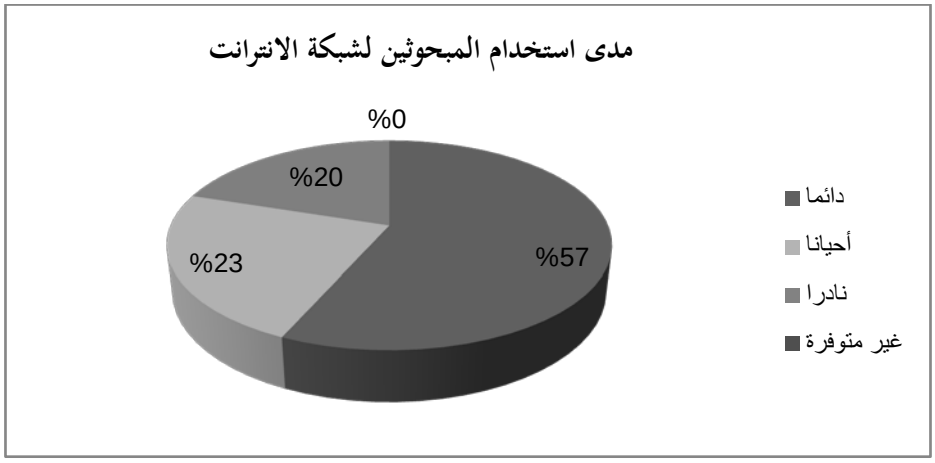
– مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترانت:

جدول رقم11: يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترانت:

استخدام شبكة الانترانت	التكرار	النسبة
دائما	17	%56.67
أحيانا	07	%23.33
نادرا	06	%20
غير متوفرة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

من خلال الجدول نلاحظ أنّ عدد فئة دائما جاءت ب17 تكرارا بنسبة 56.67% وفئة أحيانا جاءت ب7 تكرارات وبنسبة 23.33%، أما فئة نادرا جاءت ب 6 تكرارات بنسبة 20%، أما غير متوفرة انعدمت الإجابة عليها.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أن أكثر من نصف المبحوثين يستخدمون شبكة الانترانت بشكل دائم وهذا ما توضحه نسبة هذه الأخيرة 56.67% وهذا يوضح أهمية هذه الشبكة للمؤسسة وما لها من فوائد كثيرة في تطوير المؤسسة، وكانت النسبة الأخيرة للّذين أجابوا بنادرا وهذا يبرّر أنّ القليل من المبحوثين يستخدمون شبكة الانترانت بشكل نادر وقد قدّرت النّسبة ب 20%، وهذا راجع إلى عدم اهتمام بعض المبحوثين بشبكة الانترانت، أو متطلبات عملهم لا تطالبهم باستخدام هذه الشبكة.



شكل رقم11: دائرة نسبية توضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترانت

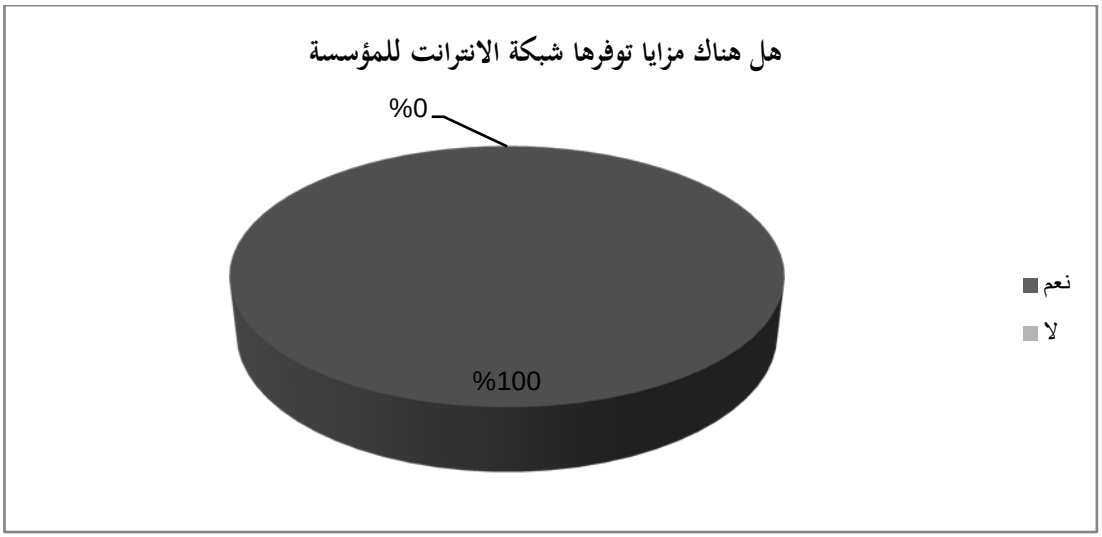
–هل هناك مزايا توفرها شبكة الانترانت للمؤسسة:

جدول رقم 12: يوضح إذا ما كانت هناك مزايا توفرها شبكة الانترانت للمؤسسة:

إذا كانت هناك مزايا	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد المبحوثين الذين أجابوا على وجود مزايا توفرها شبكة الانترانت 30 مفردة وبنسبة 100%.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أن كل المبحوثين أجابوا بنعم على وجود مزايا تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة أي نسبة 100% ونفهم من هذا أن شبكة الانترانت لديها مزايا تقدمها للمؤسسة، كما نلاحظ أن انعدمت الإجابة على فئة لا.



شكل رقم12: دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك مزايا توفرها شبكة الانترانت

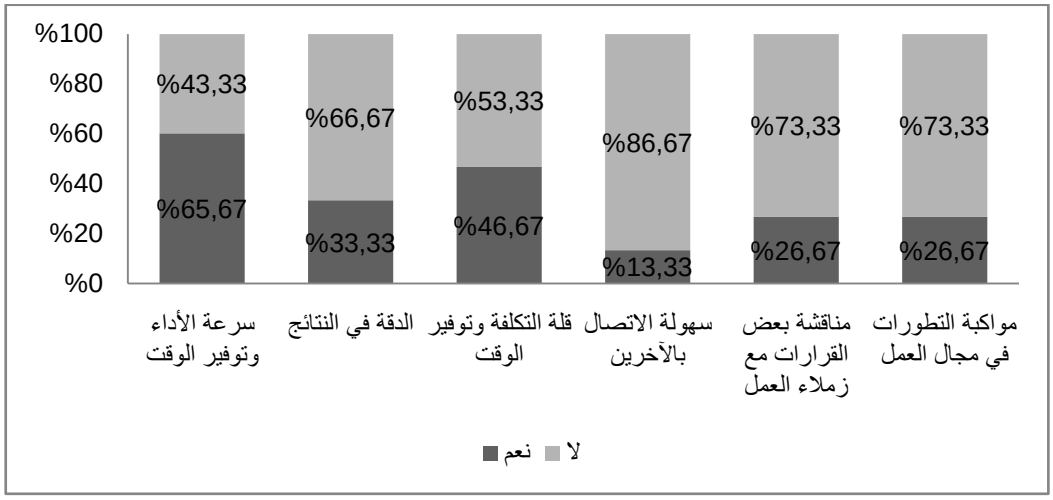
-المزايا التي توفرها شبكة الانترانت للمؤسسة:

جدول رقم 13: يوضح المزايا التي توفرها شبكة الانترانت للمؤسسة:

المزايا التي تقدمها شبكة الانترانت	نعم		لا		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%
سرعة الأداء وتوفير الوقت	17	%65.67	13	%43.33	30	%100
الدقة في النتائج	10	%33.33	20	%66.67	30	%100
قلة التكلفة وتوفير الوقت	14	%46.67	16	%53.33	30	%100
سهولة الاتصال بالآخرين	04	%13.33	26	%86.67	30	%100
مناقشة بعض القرارات مع زملاء العمل	08	%26.67	22	%73.33	30	%100
مواكبة التطورات في مجال العمل	08	%26.67	22	%73.33	30	%100

نلاحظ من هذا الجدول أن عدد المبحوثين الذين اختاروا سرعة الأداء وتوفير الوقت 17 تكرار بنسبة 65.33%، والذين اختاروا الدقة في النتائج 10 تكرارات بنسبة 33.33%، وكان عدد فئة قلة التكلفة وتوفير الوقت 14 تكرار بنسبة 46.67% أما فئة سهولة الاتصال بالآخرين كانت عددها 4 تكرارات بنسبة 13.33%، وفئة مناقشة بعض القرارات مع زملاء العمل جاءت ب 8 تكرارات بنسبة 26.67% أما فئة مواكبة التطورات في مجال العمل جاءت ب8 تكرارات وبنسبة 26.67%.

نستنتج من خلال معطيات الجدول أنّ النّسبة الأكبر كانت للذين أجابوا بسرعة الأداء وتوفير الوقت بنسبة 65.67% وهذا يدلّ على أنّ أكبر المزايا التّي تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة هي سرعة الأداء وتوفير الوقت وهذا ما وضّحه المبحوثين، أمّا النسبة الأقل هي فئة سهولة الاتّصال بالآخرين وقد قدّرت بنسبة 13.33% ونرى بأنّ هذه الميزة النّسبة ضعيفة جدا مقارنة مع المزايا والفوائد التّي تقدّمها شبكة الانترانت للمؤسسّة



شكل رقم13: أعمدة بيانية توضح المزايا التي تقدمها شبكة الانترانت

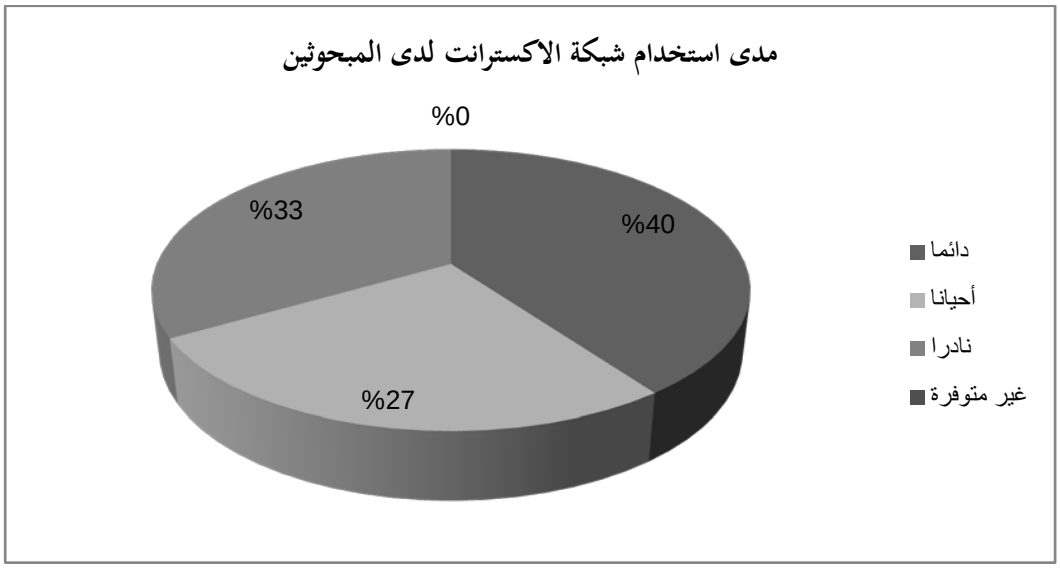
–مدى استخدام شبكة الاكسترانت لدى المبحوثين:

جدول رقم 14: يوضح مدى استخدام شبكة الاكسترانت لدى المبحوثين:

استخدام شبكة الاكسترانت	التكرار	النسبة
دائما	12	%40
أحيانا	08	%26.67
نادرا	10	%33.33
غير متوفرة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من هذا الجدول أنّ عدد فئة دائما هو 12 تكرار بنسبة 40% ، عدد فئة أحيانا 8 تكرارات بنسبة 26.67% أما عدد فئة نادرا هو 10 تكرارات بنسبة 33.33%، وانعدمت الإجابة على غير متوفرة.

نستنتج من خلال ما سبق أنّ النّسبة الأكبر كانت لفئة الذين أجابوا على دائما وكانت النسبة 40% أي أن الكثير من المبحوثين يستخدمون شبكة الاكسترانت بشكل دائم وهذا ما يفسِّر أهمية هذه الشبكة بالنّسبة للمؤسسة،أمّا النّسبة الأقل كانت للّذين أجابوا بأحيانا أي 26.67% من عدد المبحوثين يستخدمون شبكة الاكسترانت أحيانا وهذا يعود إلى مدى اعتماد طبيعة عملهم وحاجتهم لهذه الشبكة.



شكل رقم14: دائرة نسبية توضح مدى استخدام شبكة الاكسترانت لدى المبحوثين

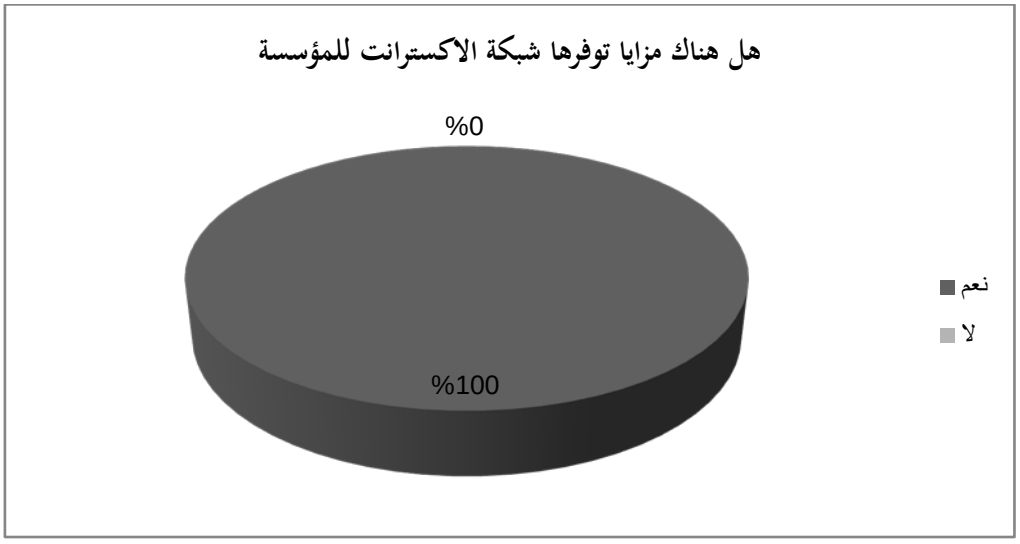
–هل هناك مزايا توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة:

جدول رقم 15: يوضح إذا ما كانت شبكة الاكسترانت توفر مزايا للمؤسسة:

إذا كانت هناك مزايا	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنّ عدد فئة نعم جاءت ب 30 تكرارا بنسبة 100% وفئة لا انعدمت الإجابة عليها.

نستنتج من خلال ما سبق أنّ كل المبحوثين أجابوا على نعم بنسبة 100% أي أن شبكة الاكسترانت توفّر مزايا للمؤسسة، خاصة أن الاكسترانت لها فوائد كثيرة على المؤسسة وتعتبر ضرورة لسيرورة عمل المؤسسة وتحسين علاقاتها مع المؤسسات الأخرى.



شكل رقم15: دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك مزايا توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة

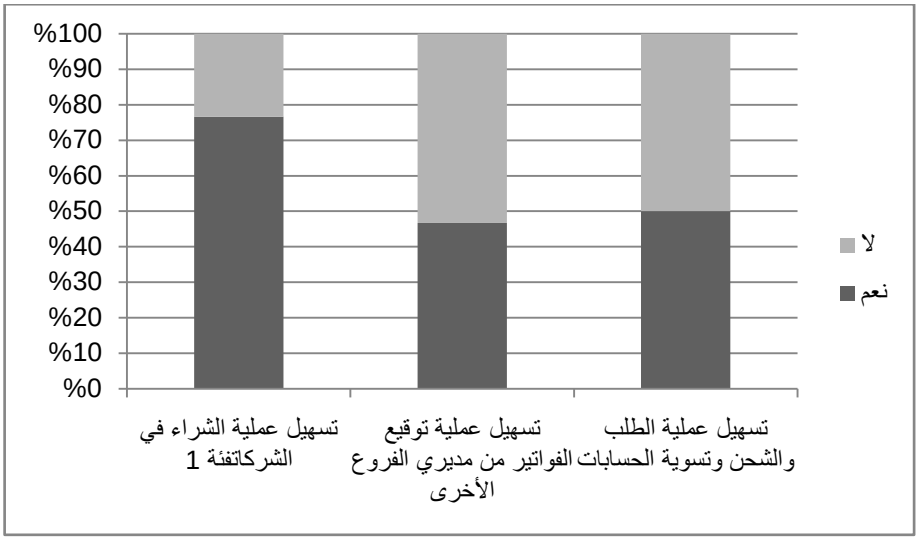
– المزايا التي توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة:

جدول رقم 16 يوضح المزايا التي توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة:

المزايا التي تقدمها شبكة الاكسترانت	نعم		لا		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%
تسهيل عملية الشراء في الشركات	23	%76.67	07	%23.33	30	%100
تسهيل عملية توقيع الفواتير من مديري	14	%46.67	16	%53.33	30	%100
تسهيل عملية الطلب والشحن وتسوية	15	%50	15	%30	30	%100

نلاحظ من هذا الجدول أنّ نتائج المزايا التي تقدمها شبكة الاكسترانت جاءت كمايلي: تسهيل عملية الشراء في الشركات جاءت مكررة 23 بنسبة 76.67%، تسهيل عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع الأخرى جاءت ب 14 تكرار وبنسبة 46.67%، أما تسهيل عملية الطلب والشّحن وتسوية الحسابات جاءت ب15 تكرار بنسبة 50%.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أنّ تسهيل عملية الشراء في الشركات أخذت النسبة الأكبر قدّرت ب76.67% وهذا راجع إلى أهمية هذه الخدمة بالنسبة للمؤسسة حيث لا تكلف الوقت ولا الجهد العضلي والمادي حيث تلغي الحاجة إلى المراسلة بكل أنواعها، أما النسبة ميزة تسهيل الفواتير من مديري الفروع الأخرى قد تمت الإجابة عليها نسبة 46.67% من بين المبحوثين وهي نسبة جيدة، أما الميزة الأخيرة وهي تسهيل عملية الطلب والشحن وتسوية الحسابات قدرت بنسبة 50% أي أن نصف المبحوثين يرون أن شبكة الاكسترانت توفر هذه الميزة لما لها من فائدة ومميزات تعود على المؤسسة.



شكل رقم16: أعمدة بيانية توضح المزايا التي توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة

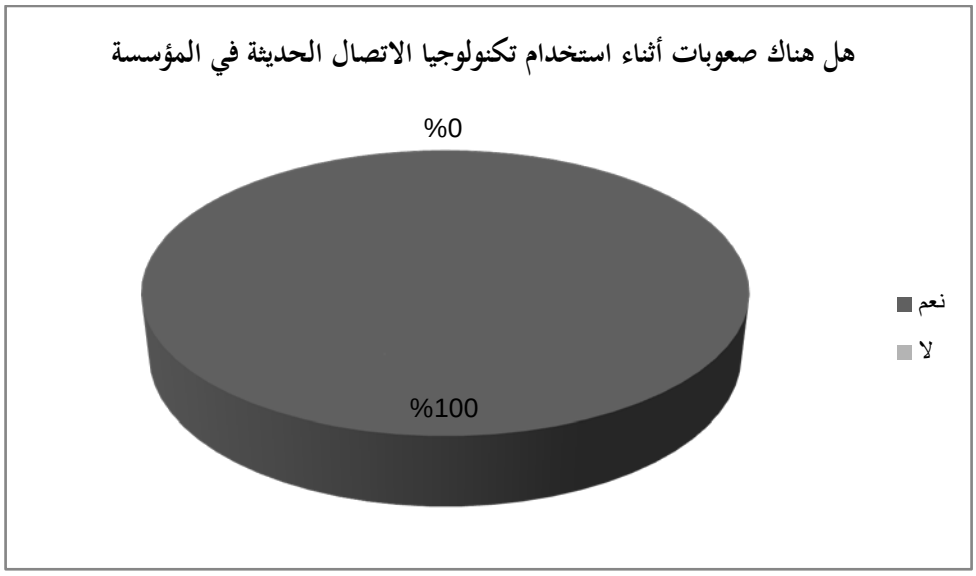
-هل هناك صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

جدول رقم 17 يوضح إذا كانت هناك صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

إذا هناك صعوبات	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد فئة نعم هي 30 بنسبة 100% وفئة لا جاءت ب 0 تكرار وبنسبة 00%.

نستنتج من المعطيات السابقة أن كل المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وهذا ما أكدوه في إجاباتهم وقد وصلت النسبة إلى 100%، أما الذين لا يواجهون صعوبات فكانت نسبتهم 00% وهذا يؤكد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لديها صعوبات في استخدامها ولا بد من وجود خبرة في ذلك المجال.



شكل رقم17: دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك صعوبات يواجههاالمبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات

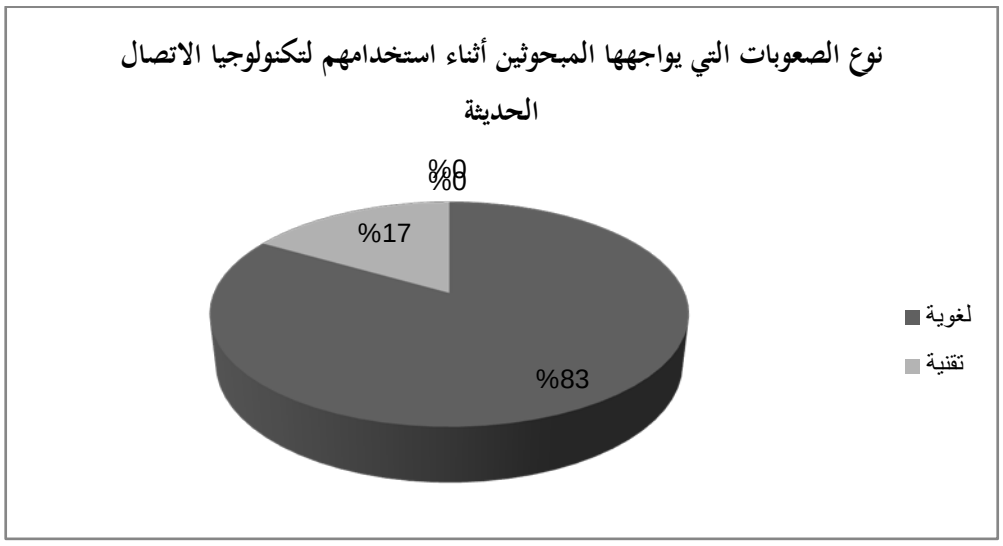
–نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

جدول رقم 18 يوضح نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

نوع الصعوبات	التكرار	النسبة
لغوية	25	%83.33
تقنية	05	%16.67
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد فئة لغوية 25 تكرار بنسبة 83.33%، وفئة تقنية جاءت ب5 تكرارات وبنسبة 16.67%.

نستنتج مما سبق أن 83.33% من المبحوثين يواجهون مشاكل لغوية في استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وهذا راجع إلى عدم التمكن من اللغات الأجنبية وهذا ما يعيشه الواقع الجزائري حيث أصبح كل شيء يعتمد على اللغة الأجنبية سواء في العمل أو في التعاملات مع المؤسسات الأخرى حيث تفرض اللغة الأجنبية نفسها، وأصبح الموظف مجبورا على التمكن من اللغة الأجنبية، أما الذين يواجهون صعوبات تقنية نسبتهم قليلة بلغت 16.67% وهؤلاء يحتاجون تدريبات حول استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي تقيمها المؤسسة.



شكل رقم18: دائرة نسبية توضح نوع الصعوبات التي يواجههاالمبحوثن

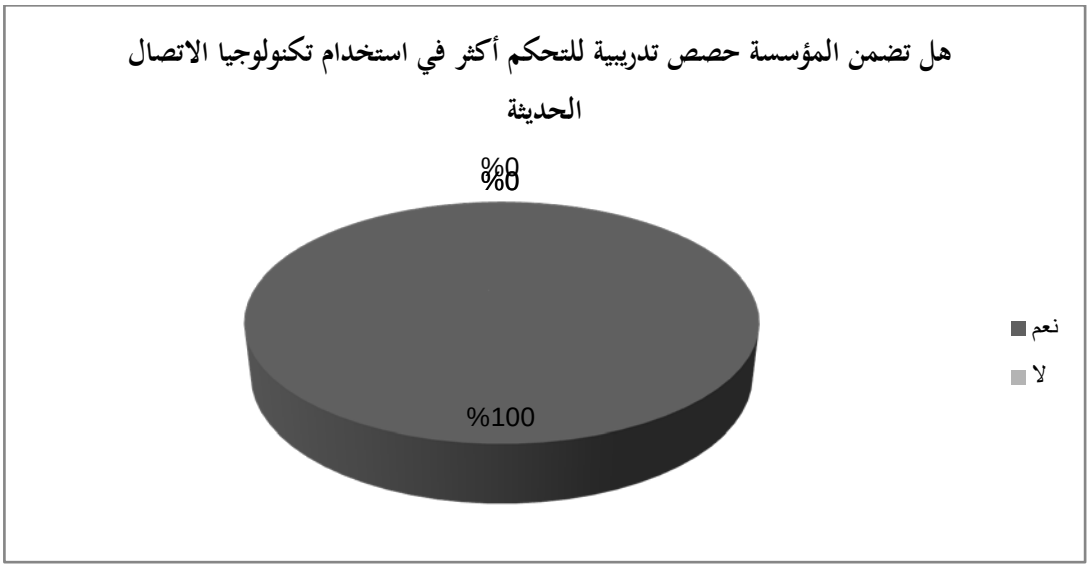
–هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

جدول رقم 19 يوضح إذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هل هناك حصص تدريبية	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد التكرارات لفئة نعم هي 30 تكرارا بنسبة 100% وعدد تكرارات فئة لا هي 0 تكرار ونسبتها 00%.

نستنتج من خلال ما سبق أن المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وهذا ما أكده المبحوثين حيث بلغت نسبة الذين أجابوا على أن المؤسسة تضمن حصص تدريبية 100%، حيث تعتبر هذه التكنولوجيا حديثة النشأة فلا بد من إجراء حصص تدريبية للموظفين لتحسين المستوى اللغوي للأفراد لأنه كما سبق وأن رأينا أكثر المبحوثين يواجهون صعوبات لغوية والباقي صعوبات تقنية.



شكل رقم19: دائرة نسبية توضح إذا كانت المؤسسة تضمن حصصتدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

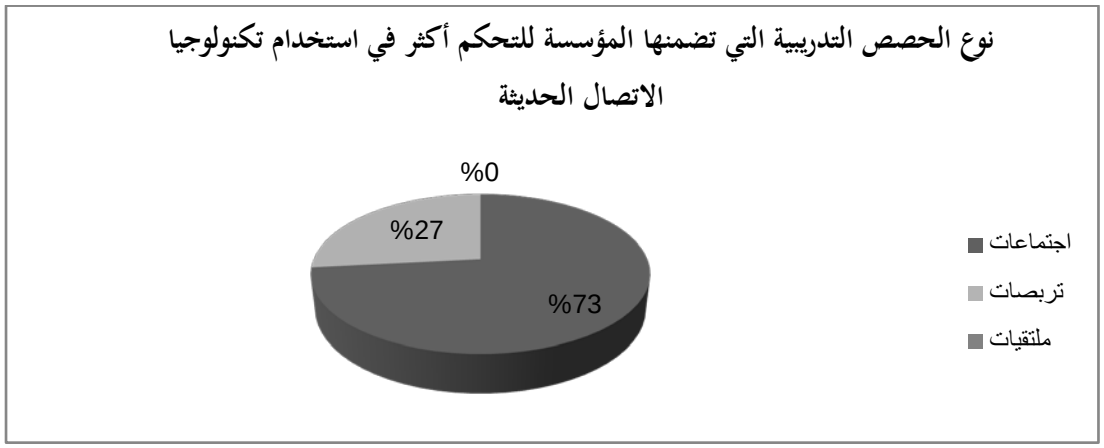
-نوع الحصص التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

جدول رقم 20 يوضح نوع الحصص التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

نوع الحصص التدريبية	التكرار	النسبة
اجتماعات	22	%73.33
تربصات	08	%26.67
ملتقيات	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن فئة الاجتماعات جاءت ب 22 مفردة وبنسبة 73.33% وفئة التربصات جاءت ب08 مفردات بنسبة 26.67%، أما فئة الملتقيات لم تتم الإجابة عليها

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أنّ 73.33% أجابوا على أنّ المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة عن طريق اجتماعات تقيمها المؤسسة للتدريب و التعليم وبما أن الاجتماعات توفر نوعا من الحيوية بالنسبة للموظفين يستطيعون أن يعبروا عن أفكارهم وآراءهم ويستفيدون منها لأن كل واحد يطرح إشكال أو رأي يستفيد الآخرون من هذه الأفكار، أما الباقي والذي يشكل نسبة 26.67% يتدربون بواسطة تربصات، وحسب ما علمته من رئيس الخدمات أن المؤسسة تضمن 3 أنواع من الحصص التدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وللموظف الحق في اختيار نوع الحصص التدريبية التي يقوم بها.



شكل رقم20: دائرة نسبية توضح نوع الحصص التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

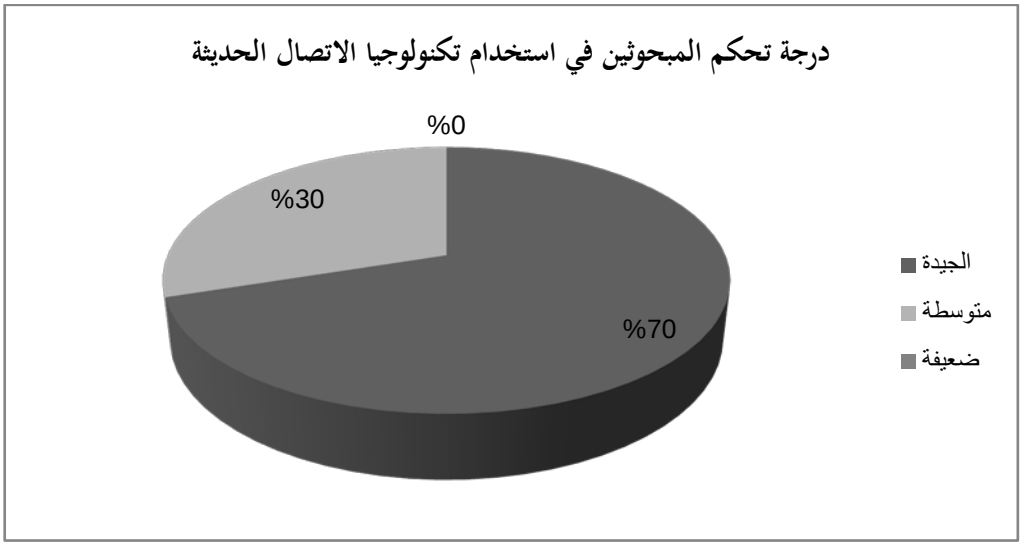
– درجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

جدول رقم 21 يوضح درجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

درجة التحكم	التكرار	النسبة
جيدة	21	%70
متوسطة	09	%30
ضعيفة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد فئة جيدة جاءت ب 21 تكرار بنسبة 70%، وفئة متوسطة جاءت ب9 تكرارات بنسبة 30%، أما فئة ضعيفة فانعدمت الإجابة عليها.

نستنتج من خلال ما سبق أن 70% من بين المبحوثين يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدرجة جيدة، خاصة أن معظم هؤلاء المبحوثين خريجي الجامعات ودراسات عليا ولديهم خبرة في العمل لذلك هم يتحكمون في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدرجة جيدة، أما 30% منهم أجابوا أنهم يتحكّمون بدرجة متوسطة وما لاحظناه أنّ هؤلاء المبحوثين ذو مستوى متوسّط ومنهم ذو مستوى ثانوي ولا يملكون خبرة في الميدان لذلك يتحكمون في هذه التكنولوجيا بدرجة متوسطة، وما لاحظناه أيضا أنه لا يوجد أي أحد من المبحوثين يتحكم في التكنولوجيا الحديثة بدرجة ضعيفة هذا ما يفسّر أنّ كل المبحوثين متمكنين من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.



شكل رقم21: دائرة نسبية توضحدرجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

-محور دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسسة كوندور:

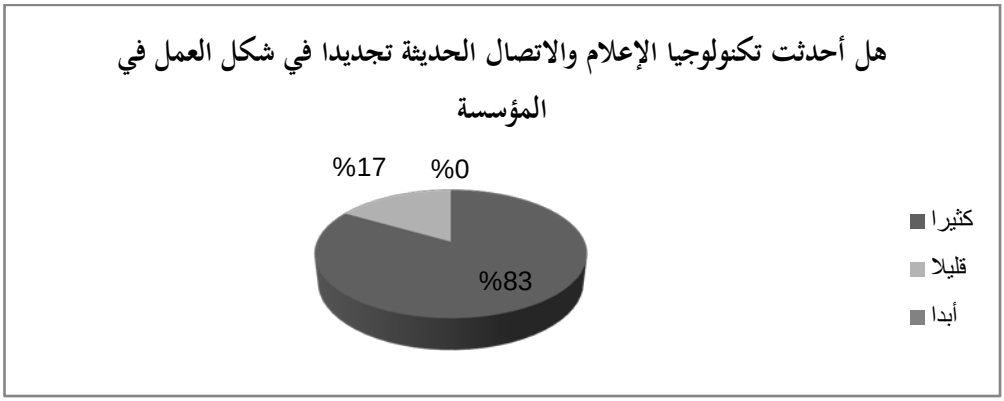
- هل أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة:

- جدول رقم:22يوضح إذا كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة:

هل أحدثت تجديد	التكرار	النسبة
كثيرا	25	%83.33
قليلا	05	%16.67
أبدا	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من هذا الجدول أنّ فئة كثيرا جاءت ب 25 تكرار بنسبة 83.33%، وفئة قليلا جاءت ب 5 تكرارات وبنسبة 16.67% أما فئة أبدا فلم تتمّ الإجابة عليها.

نستنتج من خلال ما سبق أنّ أغلب المبحوثين يرون أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة وحسب مافهمته من خلال تحدثي مع هؤلاء المبحوثين أن هذه التكنولوجيا أحدثت أساليب جديدة في شكل عمل المؤسسة واكتسبت عن طريقها تقنيات مختلفة، ونشاط أكبر يسمح لها بالانفتاح على الوسط الخارجي، حيث أصبحت تملك وسائل متطورة تمكنها من القيام بالتحليل الاستراتيجي الشامل، وأما نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أحدثت تجديد في شكل عمل المؤسسة بشكل قليل قدرت ب 16.67%، وهذه نسبة قليلة جدا مقارنة بالنسبة الإجمالية وانعدمت الإجابة على فئة أبدا وهذا ما يؤكد أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد أحدثت بالفعل تجديدا في شكل عمل المؤسّة.



شكل رقم22: دائرة نسبية توضحإذا كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة

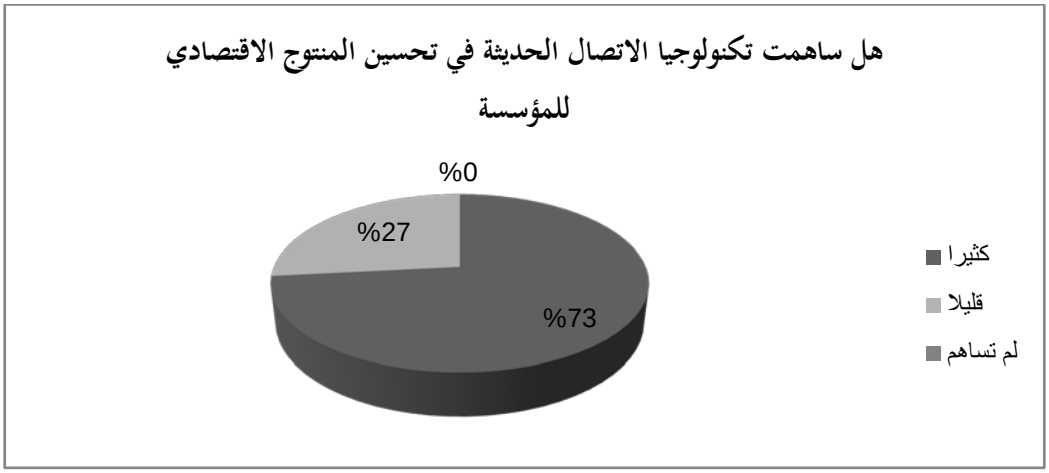
–هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة:

جدول رقم 23 يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة:

هل ساهمت في تحسين المنتوج	التكرار	النسبة
كثيرا	22	%73.33
قليلا	08	%26.67
لم تساهم	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من الجدول أن فئة كثيرا جاءت ب 22 تكرار وبنسبة قدرت ب 73.33% و فئة قليلا جاءت ب8 تكرارات وبنسبة 26.67%، أما الفئة الثالثة وهي فئة لم تساهم انعدمت الإجابة عليها.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أن 73.33% وافقوا على أنّ تكنولوجيات الإعلام والاتصال ساهمت كثيرا في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة من خلال ما لاحظوه من تغيرات وتحسّنات على مستوى المؤسسة مثل انخفاض تكاليف الترويج، زيادة كفاءة استغلال المخزون، ارتفاع حجم المبيعات، هذا ما أجاب عليه المبحوثين أثناء حديثي معهم، أما 26.67% فيرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي بشكل قليل ولكنها نسبة قليلة أمام النسبة الأخرى، أما لم تكن هناك أي إجابات لفئة لم تساهم، وهذا ما يفسّر أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالفعل تساهم كثيرا في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسّة.



شكل رقم23: دائرة نسبية توضحإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة

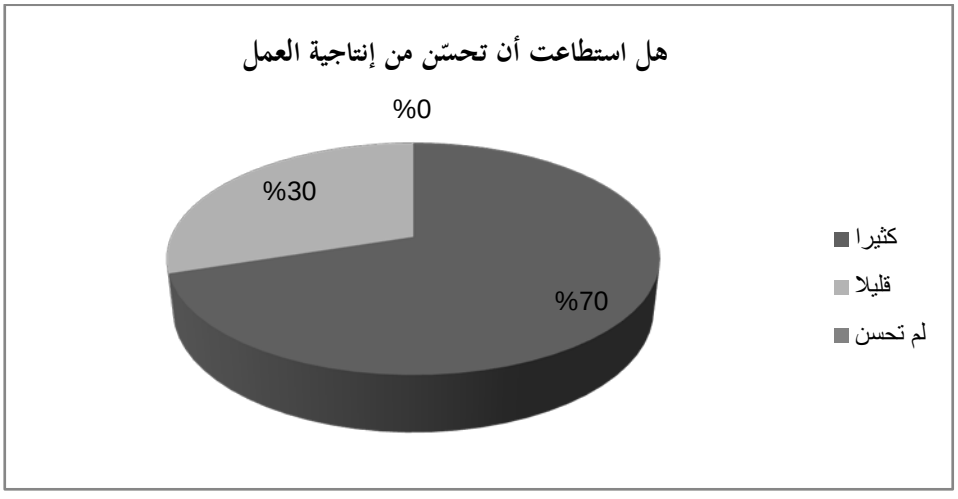
–هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة:

جدول رقم 24 يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة:

هل استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل	التّكرار	النسبة
كثيرا	21	%70
قليلا	09	%30
لم تحسن	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنّ عدد الذين أجابوا على فئة كثيرا هو 21 من بين 30 مبحوث وبنسبة 70%، وعدد الذين أجابوا على فئة قليلا هو 9 وبنسبة 30%، أما عدد الذين أجابوا على فئة لم تحسّن هو 0.

نستنتج من المعطيات السّابقة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت كثيرا في تحسين إنتاجية العمل وهذا م أكدته إجابات المبحوثين حيث وافق 70% من المبحوثين على أن هذه التكنولوجيا ساهمت كثيرا على تحسين إنتاجية العمل، أما 30 % من المبحوثين يرون أن هذه التكنولوجيا ساهمت بشكل قليل على تحسين إنتاجية العمل للمؤسسة، أما الذين أجابوا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لم تحسّن إنتاجية العمل فكانت النّسبة 00% وهذا ما يفسّر أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالفعل ساهمت في تحسين إنتاجية العمل للمؤسسّة.



شكل رقم24: دائرة نسبية توضحإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة

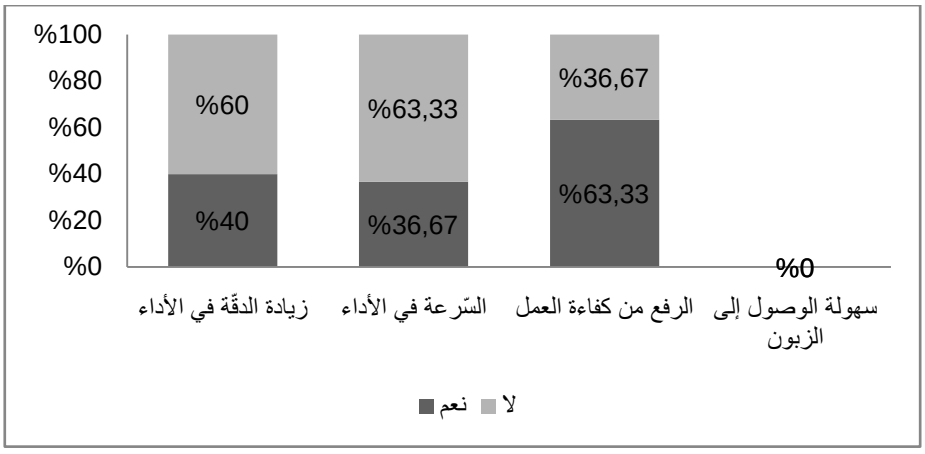
–الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل:

جدول رقم 25 يوضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل:

الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل:	نعم		لا		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%
زيادة الدقّة في الأداء	12	%40	18	%60	30	%100
السّرعة في الأداء	11	36.67	19	63.33	30	%100
الرفع من كفاءة العمل	19	63.33	11	36.67	30	%100
سهولة الوصول إلى الزبون	00	%00	00	%00	00	%00

نلاحظ من خلال هذا الجدول عدد الإجابة على فئة زيادة الدقّة في الأداء 12 بنسبة 40%، وعدد الذين أجابوا على فئة السرعة في الأداء هو 11 بنسبة 36.67%، أما عدد الذي أجابوا على فئة الرفع من كفاءة العمل هو 19 بنسبة قدّرت ب63.33%، وعدد الذين أجابوا على فئة هو 00 وبنسبة 00%.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أنّ الرفع من كفاءة العمل من أهم الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تحسّن من إنتاجية العمل وهذا ما أكد عليه 63.33% حيث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم كثيرا في الرفع من كفاءة العمل، أما النسبة الأقل عادت للّذين يرون أنّ السّرعة في الأداء هي أهم الأسباب التّي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل وقد قدّرت النّسبة ب36.33% مما يفسّر أن السرعة في الأداء ليست من الأسباب الرئيسية التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحّسن من إنتاجية العمل، أما بالنسبة لسهولة الوصول إلى الزبون فنلاحظ أنه لم يعتبرها أي أحد من المبحوثين سببا من الأسباب وقد قدرت نسبة الإجابة على هذه الفئة ب00%.



شكل رقم25: أعمدة بيانية توضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسّن من إنتاجية العمل

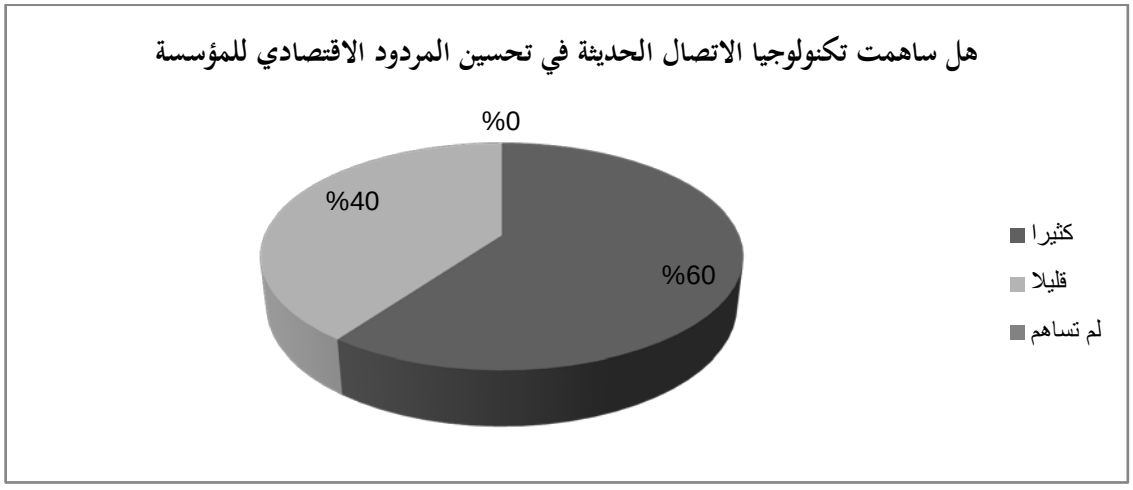
–هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة:

جدول رقم 26 يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة:

هل ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي	التكرار	النسبة
كثيرا	18	%60
قليلا	12	%40
لم تساهم	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ عدد الذين أجابوا على فئة كثيرا هو 18 بنسبة 60%، وعدد الذين أجابوا على فئة قليلا هو 12 وبنسبة 40%، أما بالنسبة لفئة لم تساهم جاء عدد الإجابات عليها ب0 تكرار وبنسبة 00%

من خلال المعطيات السابقة نستنتج أن النسبة الأعلى من بين الإجابات هي كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة بشكل كثير وقدّ قدرت هذه النسبة ب60% من بين عدد المبحوثين وهذا ما يفسّر أن هذه التكنولوجيا تساهم كثيرا في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة من خلال سرعة تداول المعلومات وسهولة وصولها وسهولة الاتصال بين الموظفين وغيرها ، أما 40% فقد كانت بالنسبة للذين أجابوا بقليلا، أما فئة لم تساهم فلم تتمّ الإجابة عليها وهذا يفسّر أن التكنولوجيا الحديثة تؤثر كثيرا في تحسين المردود الاقتصادي.



شكل رقم26: دائرة نسبية توضحإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة

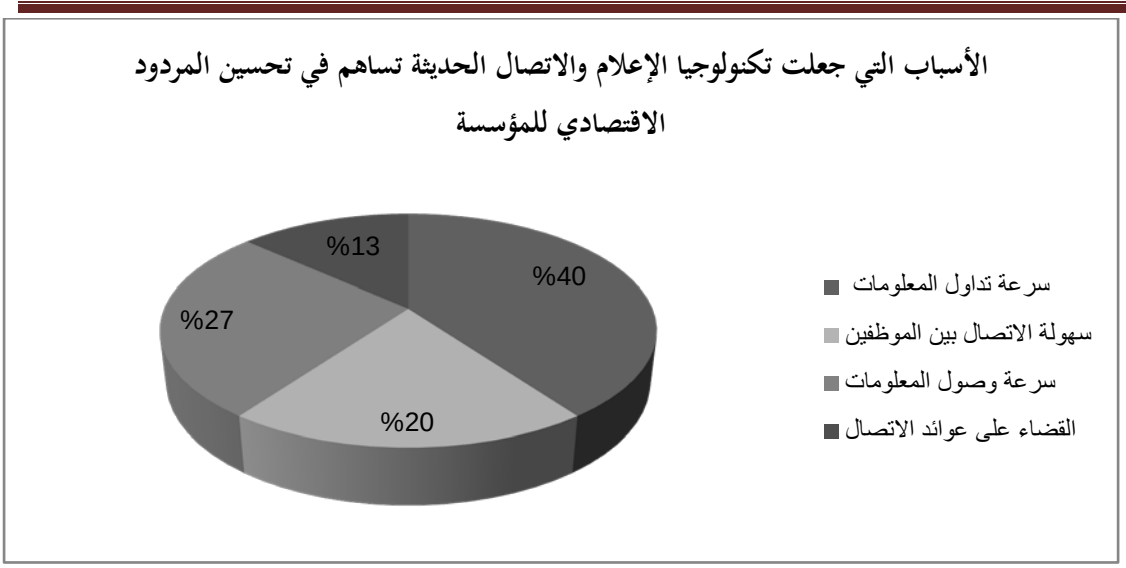
-الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة

جدول رقم 27 يوضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة:

الأسباب	التكرار	النسبة
سرعة تداول المعلومات	12	%40
سهولة الاتصال بين الموظفين	06	%20
سرعة وصول المعلومات	08	%26.67
القضاء على عوائد الاتصال	04	%13.33
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول عدد الذين أجابوا على فئة سرعة تداول المعلومات هو 12 من بين 30 مبحوث وبنسبة 40%، وعدد الذين أجابوا على فئة سهولة الاتصال بين الموظفين هو 6 وبنسبة 20%، والذين أجابوا على فئة سرعة وصول المعلومات عددهم 08 وبلغن نسبتهم 26.67%، أما بالنسبة إلى عدد الذين أجابوا على فئةالقضاء على عوائد الاتصال بلغ 4 ونسبتهم 13.33%.

من خلال المعطيات السابقة نستنتج أن فئة سرعة تداول المعلومات كانت الأكثر نسبة وبلغت 40% ونفهم من هذا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة توفر ميزة سرعة تداول المعلومات أي أن المعلومة أصبح تداولها سهلا وسريعا بين المكاتب وبين الموظفين فلا حاجة للموظف أن يتعب نفسه في البحث عن المعلومات لأن التكنولوجيا الجديدة سهلت عليه المهمة وهذه الميزة ساهمت بشكل كبير في تحسين المردود الاقتصادي، أما النسبة الأدنى من بين هذه الإجابات فقد عادت لفئة القضاء على عوائد الاتصال وقد بلغت نسبتها 13.33% وهذا يفسر أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تقضي على عوائد الاتصال بشكل كبير ومع ذلك ساهمت هذه الميزة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة.



شكل رقم27:دائرة نسبية توضح يوضح الأسباب التي جعلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة

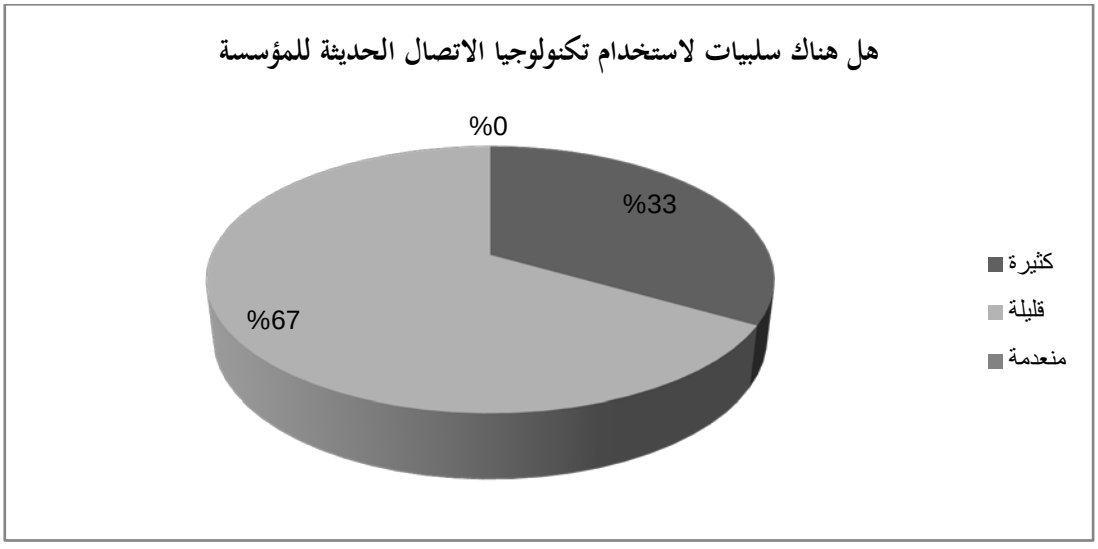
–هل هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة:

جدول رقم 28 يوضح إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة:

هل هناك سلبيات	التكرار	النسبة
كثيرة	10	%33.33
قليلة	20	%66.67
منعدمة	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الذين أجابوا على فئة كثيرة هو 10 من بين 30 مبحوثين وبلغت النسبة 33.33%، وعدد الذين أجابوا على فئة قليلة 20 بنسبة 66.67%، أما بالنسبة لعدد الذين أجابوا على فئة منعدمة هو 0 بنسبة 00%.

من خلال المعطيات السابقة نستنتج أن النسبة الأكبر كانت للذين يرون أن لتكنولوجيات الإعلام والاتصال سلبيات قليلة وقد بلغت هذه النسبة 66.67%، أما الذين يرون أن للتكنولوجيا الحديثة سلبيات كثيرة قد بلغت نسبتهم 33.33% وهذا ما يسّر أن لهذه التكنولوجيات سلبيات متعددة وما أكد ذلك هو عدم إجابتهم للاختيار منعدمة مما يؤكد على إجاباتهم.



شكل رقم 28: دائرة نسبية توضح إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة.

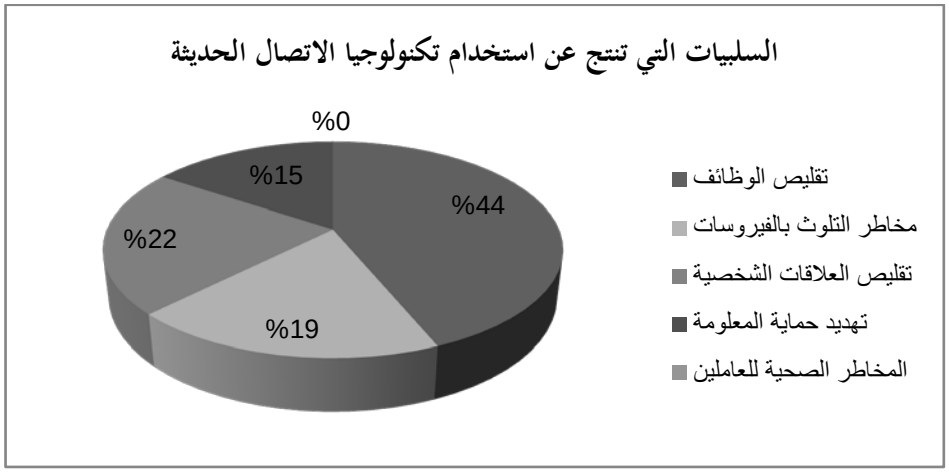
-السلبيات التي تنتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

جدول رقم 29 يوضح السلبيات التي تنتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

السلبيات	التكرار	النسبة
تقليص الوظائف	14	%46.66
مخاطر التلوث بالفيروسات	06	%20
تقليص العلاقات الشخصية	07	%23.33
تهديد حماية المعلومة	03	%16.67
المخاطر الصحية للعاملين	00	%00
المجموع	**30**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الذين أجابوا على فئة تقليص الوظائف هو 14 ونسبتهم 46.66% ، وعدد فئة مخاطر التلوث بالفيروسات هو 6 ونسبتهم 20%، وعدد فئة تقليص العلاقات الشخصية هو 5 وبنسبة 16.67%، أمّا بالنّسبة لعدد فئة تهديد حماية المعلومة هو 5 وبنسبة 16.67%، وعدد فئة المخاطر الصحية للعاملين هو 0 بنسبة 00%.

من خلال المعطيات السابقة نستنتج أنّ 46.66% من المبحوثين يرون أنّ تقليص الوظائف من أهم السلبيات التي تنتج عن استخدام التكنولوجيا بما أن هذه التكنولوجيا أصبحت تقوم بوظائف عديدة مما أثر بالسلب على تقليص عدد الوظائف وبالتالي يساهم في انتشار البطالة، أما النسبة الأقل كانت للذين أجابوا على أنّ تهديد حماية المعلومة هي أهم سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي نسبة قليلة بالنسبة لمجموع المبحوثين، كما نلاحظ أنّه لا توجد مخاطر صحية للعاملين أو الموظفين وهذا ما أكّدته إجابات المبحوثين حيث قدرت هذه النّسبة ب00%.



شكل رقم 29:دائرة نسبية توضح السلبيات التي تنتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة حسب متغير الجنس:

–مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل حسب متغير الجنس

جدول رقم30يوضحالعلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل:

هل تستخدم جهاز الحاسوب		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
دائما	ت	07	05	12
	ن%	%23.33	%16.67	%40
غالبا	ت	08	01	9
	ن%	%26.67	%3.33	%30
أحيانا	ت	01	05	6
	ن%	%3.33	%16.67	%20
نادرا	ت	03	00	03
	ن%	%10	%00	%10
أبدا	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن نسبة الذكور الذين يستخدمون جهاز الحاسوب دائما أكبر من نسبة الإناث وقد بلغت النسبة 23.33% بالنسبة للذكور مقابل 16.67% بالنسبة للإناث وهذا يفسر أن الذكور عملهم يتطلب استخدام الحاسوب عكس الإناث، وكذلك الحال بالنسبة لفئة غالبا فنجد أن النسبة

قدرت ب 26.67% بالنسبة للذكور مقابل 3.33% بالنسبة للإناث، أما في فئة أحيانا العكس فنجد 16.67% بالنسبة للإناث و 3.33% بالنسبة للذكور، أما في فئة نادرا نجد أن 10% من الذكور يستخدمون الحاسوب بشكل نادر، ومانستنتجه من هذا أن الذكور يستخدمون جهاز الحاسوب أكثر من الإناث وهناك أسباب لذلك خاصة أن الذكور لديهم خبرة في العمل أكثر من الإناث، كما أن الذكور لديهم ثقافة واسعة في ما يخص جهاز الكمبيوتر.

– درجة التحكم في الحاسوبحسب متغير الجنس

جدول رقم 31يوضح العلاقة بين متغير الجنس ودرجة التحكم في الحاسوب:

درجة التحكم في الحاسوب		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
جيدة	ت	09	06	15
	ن%	%30	%20	%50
متوسطة	ت	10	05	15
	ن%	%33.33	%16.67	%50
ضعيفة	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%66.33**	**36.67%**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول بأن نسبة الذكور يتحكمون في جهاز الحاسوب بشكل جيد أكثر من نسبة الإناث حيث كانت 30% بالنسبة للذكور و20% بالنسبة للإناث وهي نسبة متقاربة نوعا ما لأن أكثر مفردات هذه الفئة من مستوى تعليمي جامعي وذو خبرة جيدة في ميدان العمل، كما نجد أن نسبة الذكور

الذي يتحكمون في جهاز الحاسوب أكبر من نسبة الإناث حيث قدرت النسبة ب 533.33 للذكور و 16.67% للإناث وهذا يفسّر أن الإناث يتحكمون في جهاز الحاسوب أحسن من الذكور.

–مدى استخدام شبكة الانترنت حسب متغير الجنس

جدول رقم 32يوضح العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام شبكة الانترنت:

مدى استخدام شبكة الانترنت		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
دائما	ت	06	05	11
	ن%	%20	%16.67	%36.67
أحيانا	ت	10	01	11
	ن%	%33.33	%3.33	%36.66
نادرا	ت	03	05	08
	ن%	%10	%16.67	%26.67
غير متوفرة	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الذكور الذي يستخدمون الانترنت بشكل دائم يقارب نسبة الإناث فنجد 20% بالنسبة للذكور و 16.67% بالنسبة للإناث وهذا يفسر أن تقريبا الذكور والإناث يستخدمون شبكة الانترنت بشكل دائم متساويان صحيح أن نسبة الذكور أكثر من الإناث ولكنها نسبة متقاربة، ولكن بالنسبة لاستخدام الانترنت أحيانا فنجد فرقا واضحا حيث تقدر نسبة الذكور ب 33.33% والإناث 3.33% أي أن الذكور أكثر استخداما لشبكة الانترنت أكثر من الإناث، أما استخدام شبكة

الانترنت بشكل نادر فنجد أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور حيث قدرت النسبتين ب 16.67% للإناث و10% للذكور، في حين لم يجب أي من الجنسين على عدم وجود شبكة الانترنت.

– مدى استخدام شبكة الانترانتحسب متغير الجنس

جدول رقم 33يوضح العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام شبكة الانترانت:

مدى استخدام شبكة الانترانت		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
دائما	ت	11	06	17
	ن%	%36.67	%20	%56.67
أحيانا	ت	04	04	08
	ن%	%13.33	%13.33	%26.66
نادرا	ت	04	01	05
	ن%	%13.33	%3.33	%16.67
غير متوفرة	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.66**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن نسبة الذكور الذي يستخدمون شبكة الانترانت بشكل دائم أكثر من نسبة الإناث حيث قدرت النسبتين ب 36.67% للذكور و20% للإناث وذلك يرجع إلى طبيعة العمل، كما نجد أن النسبتين متساويتين بالنسبة لاستخدام شبكة الانترانت أحيان حيث قدرت ب 13.33% بالنسبة لكل من الجنسين، أما استخدام شبكة الانترانت بشكل نادر فكانت نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث

حيث قدرت ب 13.33% للذكور و 3.33% للإناث وبهذا نجد أن تقريبا أن كلا من الجنسين يستخدما شبكة الانترانت بشكل متساوٍ.

– مدى استخدام شبكة الاكسترانت حسب متغير الجنس

جدول رقم 34يوضح العلاقة بين متغير الجنس ومدى استخدام شبكة الاكسترانت:

مدى استخدام شبكة الاكسترانت		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
دائما	ت	06	06	12
	ن%	20	20	%40
أحيانا	ت	04	04	08
	ن%	13.33	13.33	%26.66
نادرا	ت	09	01	10
	ن%	30	3.33	%33.33
غير متوفرة	ت	00	00	00
	ن%	00	00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**63.33**	**36.67**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن كلا من الذكور والإناث يستخدما شبكة الاكسترانت دائما بنسب متساوية حيث بلغن النسبة لكل منهما 20% ونستنتج أن هؤلاء المبحوثين لديهم نفس المستوى الدراسي ونفس نوع الوظيفة التي يشغلونها في المؤسسة وهي رؤساء مصالح ورؤساء أقسام، وكذلك الحال بالنسبة للذين يستخدمون شبكة الاكسترانت أحيانا، أما بالنسبة لفئة نادرا نرى بأن نسبة الذكور طغت على نسبة الإناث

حيث قدرت النسبة ب 30% للذكور و 3.33% للإناث وهذا يفسر أن الإناث أكثر استخداما لشبكة الإكسترانت.

–هل هناك صعوبات يواجههاالمبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس

جدول رقم 35يوضح العلاقة بين متغير الجنس وإذا كانت هناك صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هل هناك صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
نعم	ت	19	11	30
	ن%	%63.33	%36.67	%100
لا	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن كلا من الذكور والإناث يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ونسبهم متساوية حيث قدرت نسبة الذكور ب 63.33% من أصل 63.33% من عدد الذكور أما الإناث فقدرت النسبة ب 36.67% من أصل 36.67% من عدد الإناث، وهذا يفسر أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة صعوبات تعيق طريق الموظفين.

-هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس

جدول رقم 36يوضح العلاقة بين متغير الجنس وإذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
نعم	ت	19	11	30
	ن%	%63.33	%36.67	%100
لا	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن كلا من الذكور والإناث يرون أن المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتمكن أكثر في استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ونسبهم متساوية حيث قدرت نسبة الذكور ب63.33% من أصل 63.33% من عدد الذكور أما الإناث فقدرت النسبة ب 36.67% من أصل 36.67% من عدد الإناث.

– درجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس

جدول رقم 37يوضح العلاقة بين متغير الجنس ودرجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
جيدة	ت	13	07	20
	ن%	%43.33	%23.33	%66.67
متوسطة	ت	06	04	10
	ن%	%20	%13.33	%33.33
ضعيفة	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الذكور الذين يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل جيد أكثر من نسبة الإناث حيث قدرت النسبة ب 43.33% من أصل 63.33% ، أما نسبة الإناث فقدرت ب 23.33% من بين 36.67%، في حين أن نسبة الإناث الذين يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدرجة متوسطة أكبر من نسبة الذكور فقدرت النسبة للإناث ب13.33% من بين 36.67% وللذكور 20% من بين 63.33% وهذا يفسّر أنّ النّسب متفاوتة والذكور في الصدارة في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية

حسب متغير الجنس:

–هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة حسب متغير الجنس

جدول رقم 38يوضح العلاقة بين متغير الجنس وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة:

هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة شكلا جديدا في العمل		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
كثيرا	ت	16	09	15
	ن%	%53.33	%30	%83.33
قليلا	ت	03	02	05
	ن%	%10	%6.67	%26.67
أبدا	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الذكور الذين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أحدثت شكلا جديدا في شكل العمل للمؤسسة أكبر من نسبة الإناث فقدرت نسبة الذكور ب 53.33% من بين 63.33%، أما نسبة الإناث قدرت ب 30% من بين 36.67%، وهذا من خلال التقنيات الحديثة وتطور عمل الإدارة من التقليدي إلى النظام التقني الجديد ، والذين يرون أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أحدثت

شكلا جديدا في عمل المؤسسّة بشكل قليل فنرى بأن نسبة الإناث قدرت ب 6.67% من بين 36.67% أما الذكور فنسبتهم 10% من بين 63.33% لذلك فنسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور.

- **مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة حسب متغير الجنس**

جدول رقم 39يوضح العلاقة بين متغير الجنس و مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة:

هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين المنتوج الاقتصادي		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
كثيرا	ت	15	07	22
	ن%	%50	%23.33	%73.33
قليلا	ت	04	04	08
	ن%	%13.33	%13.33	%26.67
لم تساهم	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن الذين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة بشكل كثير نسبة الذكور أعلى بقليل من نسبة الإناث، فقدرت نسبة الذكور ب50% من بين 63.33%، أما نسبة الإناث فقدرت ب 23.33% من بين 36.33% وهذا يعني الفرق بينهما ليس كبيرا فهم يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي

للمؤسسة بشكل كبير من خلال ارتفاع حجم المبيعات وانخفاض تكاليف الترويج، أما الذين يرون أن هذه التكنولوجيا قد ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة بشكل قليل فنسبتهما متساويتين.

– تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة إنتاجية العمل للمؤسسة حسب متغير الجنس

جدول رقم 40يوضح العلاقة بين متغير الجنس و تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة إنتاجية العمل للمؤسسة:

هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية العمل للمؤسسة		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
كثيرا	ت	15	07	22
	ن%	%50	%23.33	%73.33
قليلا	ت	04	04	08
	ن%	%13.33	%13.33	%26.67
لم تحسّن	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنّ نسبة الذكور الذين يرون أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن إنتاجية العمل للمؤسسة بشكل كثير أكثر من نسبة الإناث فقد بلغت نسبة الذكور 50% من أصل 63.33%، ونسبة الإناث بلغت 23.33% من بين 36.67%، أما الذين يرون أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة بشكل قليل فنرى أن الإناث أكبر من الذكور فقدرت نسبة الإناث ب 13.33% من أصل 36.67%، أما نسبة الذكور فقدرت ب13.33% من أصل 63.33%، وهذا يفسّر أن الذكور يرون أن التكنولوجيا الحديثة استطاعت أن تحسّن

من إنتاجية العمل للمؤسسة أكثر من الإناث، كما نلاحظ أن كلا من الجنسين لم يجيبا على أن التكنولوجيا الحديثة لم تحّن من إنتاجية العمل للمؤسسة.

– مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة حسب متغير الجنس

جدول رقم 41يوضح العلاقة بين متغير الجنس ومساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة:

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة:		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
كثيرا	ت	13	05	18
	ن%	%43.33	%16.67	%60
قليلا	ت	06	06	12
	ن%	%20	%20	%40
لم تساهم	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن الذين يرون أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة بشكل كثير أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث فقد بلغت نسبة هذه الأخيرة 16.67% من أصل 36.67%، أما نسبة الذكور فقد قدرت ب 43.33% من أصل 63.33%، أما الذين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي بشكل

قليل نرى بأنّ نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور، فقدرت نسبة الإناث ب 20% من بين 36.67% أما نسبة الذكور فقدرت ب 20% من أصل 63.33% وهذا يفسّر أن الذكور يوافقون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي أكبر من نسبة الإناث، وهذا راجع إلى أن الذكور لديهم ثقافة في ما يخص المؤسسة أكثر من الإناث.

-هل هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس

جدول رقم 42يوضح العلاقة بين متغير الجنس وإذا كانت هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هل هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:		الجنس		المجموع
		ذكر	أنثى	
كثيرة	ت	06	04	10
	ن%	%20	%13.33	%33.33
قليلة	ت	13	07	20
	ن%	%43.33	%23.33	%66.67
منعدمة	ت	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**19**	**11**	**30**
	ن%	**%63.33**	**%36.67**	**%100**

نستنتج من خلال الجدول هذا الجدول أن الذين يرون بأنّ لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سلبيات كثيرة لديهم النسبتين متقاربتين لكل من الجنسين فنرى أن نسبة الإناث أكبر بقليل من نسبة الذكور فقدرت نسبة هذه الأخيرة ب 20% من أصل 63.33%، أما نسبة الإناث فقدرت ب 513.33 من أصل 36.67%، وهذا يعني أنهما يتفقان على وجود سلبيات بشكل كثير عند استخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة ,أكثر ما يتفقون عليه هو تقليص الوظائف، تقليص العلاقات الشخصية، تهديد حماية المعلومات، أما الذين يرون بأن لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات قليلة فكذلك نرى بأن النسبتين متقاربتين، فنجد نسبة الذكور أكبر بقليل من نسبة الإناث فقدرت نسبة هذه الأخيرة ب 23.33% من أصل 36.67%، أما نسبة الذكور فقدرت ب43.33% من أصل 63.33%، وهذا يفسّر أيضا توافقهما في الرأي نفسه.

مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة حسب متغير المستوى التعليمي:

–مدى استخدام جهاز الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 43 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام جهاز الحاسوب:

هل تستخدم جهاز الحاسوب		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
دائما	ت	00	00	14	14
	ن%	%00	%00	%46.67	%46.67
غالبا	ت	02	04	02	08
	ن%	%6.67	%13.33	%6.67	%26.67
أحيانا	ت	00	06	02	08
	ن%	%00	%20	%6.67	%26.67
نادرا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
أبدا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن فئة المستوى المتوسط كلها أجابت فقط على أنها تستخدم جهاز الحاسوب غالبا وبلغت نسبتها 6.67% من بين 6.67%، أما فئة المستوى الثانوي فأجاب 13.33% منها من بين 33.33% على أنهم يستخدمون جهاز الحاسوب غالبا وأغلب هؤلاء المبحوثين هم أعوان إداريون، أما 20% فيستخدمون جهاز الحاسوب بشكل نادر لأن طبيعة عملهم لا تفرض عليهم استخدام جهاز الحاسوب بشكل دائم، أما بالنسبة لفئة المستوى الجامعي فنرى أن 46.67% من بين 60% من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب بشكل دائم وهؤلاء هم رؤساء الأقسام ورؤساء المصالح وطبيعة هذا العمل تستدعي استخدام أجهزة الحاسوب بشكل دائم، أما الذين يستخدمون الحاسوب غالبا وأحيانا فكانت نسبتهما 6.67% لكل منهما.

-مدى التحكم في جهاز الحاسوب حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 44 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى التحكم في جهاز الحاسوب:

مدى التحكم في جهاز الحاسوب		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
جيدة	ت	00	02	16	18
	ن%	00	6.67	53.33	60
متوسطة	ت	02	08	02	12
	ن%	%6.67	%26.66	%6.67	%40
ضعيفة	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أن جميع أفراد المستوى المتوسط يتحكمون بجهاز الحاسوب بدرجة متوسطة وقدرت نسبتهم ب 6.67% من نسبة 6.67% وهذا يرجع إلى مستواهم الدراسي الذي لم يسمح

لهم بتطوير قدراتهم في استخدام جهاز الحاسوب، أما فئة المستوى الثانوي فمن بين 33.33% نجد 6.67% يتحكمون في الحاسوب بدرجة جيدة وهي نسبة ضعيفة جدا أمام واقع نوع وظيفتهم في المؤسسة وهم رؤساء أقسام وخبرتهم في الميدان من 4 إلى 7 سنوات، ونجد 26.66% يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة متوسطة لأن طبيعة عملهم تتطلب منهم أمور روتينية بسيطة كنسخ الملفات أو طبعها وأمور أخرى لم تجعله يتمكن من الحاسوب بطريقة جيدة، أما بالنسبة لفئة المستوى الجامعي فمن بين 60% من مجموع هؤلاء المستوى نجد 53.33% يتحكمون في الحاسوب بدرجة جيدو وما ساعدهم في ذلك هو مستواهم الدراسي وخبرتهم في الميدان ونوع وظيفتهم الذي يفرض عليهم التمكن من الحاسوب بدرجة كبيرة.

– مدى استخدام شبكة الانترنت حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 45 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام شبكة الانترنت:

مدى استخدام شبكة الانترنت		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
دائما	ت	00	00	15	15
	ن%	%00	%00	%50	%50
غالبا	ت	00	04	01	05
	ن%	%00	%13.33	%3.33	%16.67
أحيانا	ت	00	03	02	05
	ن%	%00	%10	%6.67	%16.67
نادرا	ت	01	03	00	04
	ن%	%3.33	%10	%00	%13.33
أبدا	ت	01	00	00	01
	ن%	%3.33	%00	%00	%3.33
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ كلا من فئتي المستوى المتوسط والثانوي لا يستخدمون شبكة الانترنت بشكل دائم أما فئة المستوى الجامعي ف 50% من أصل 560 يستخدمون شبكة الانترنت بشكل دائم وهذا يرجع إلى طبيعة عمل هؤلاء الفئة الذي يتطلب استخدام الانترنت بشكل دائم، أما بالنسبة للذين

يستخدمون الانترنت غالبا فنجد عند فئة المستوى المتوسط لا يستخدمونها، ونجد عند فئة المستوى المتوسط أن 13.33% من بين 33.33%، و3.33% من أصل 60% عند فئة المستوى الجامعي، وهذا يفسر أن المستوى المتوسط يستخدمون شبكة الانترنت غالبا لأنهم من فئة أعوان إداريون ولا تتطلب وظيفتهم استخدام الانترنت بشكل دائم، أما الذين يستخدمون شبكة الانترنت بشكل نادر فنسبتهم ضعيفة فنجد 3.33% من أصل 6.67% بالنسبة لفئة المستوى المتوسط، و 10% من أصل 33.33% بالنسبة لفئة المستوى الثانوي، وهؤلاء لا يتمكنون جيدا في استخدام الحاسوب ويشتغلون على الطريقة الكلاسيكية، أما بالنسبة للذين لا يستخدمون شبكة الانترنت أبدا فنسبتهم جد ضعيفة نجدها عند فئة المستوى المتوسط وهي 3.33% من أصل 6.67%.

–مدى استخدام شبكة الانترانت حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 46 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام شبكة الانترانت:

مدى استخدام شبكة الانترانت		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
دائما	ت	00	02	15	17
	ن%	%00	%6.67	%50	%56.67
أحيانا	ت	02	03	02	07
	ن%	%6.67	%10	%6.67	%23.33
نادرا	ت	00	05	01	06
	ن%	%00	%16.67	%3.33	%20
غير متوفّرة	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر للذين يستخدمون شبكة الانترانت بشكل دائم هي فئة المستوى الجامعي حيث بلغت نسبتهم 50% من مجموع 60% وهذا يدل على أنهم ذو مناصب تفرض عليهم استخدام هذه الشبكة بشكل دائم، والنسبة الأقل منها هي فئة المستوى الثانوي بنسبة 6.67% من مجموع 33.33% وهي نسبة ضعيفة، أما فئة المستوى المتوسط فكانت نسبتهم 00%f أما الذين يستخدمون

شبكة الانترانت أحيانا فنسبة فئة المستوى المتوسط هي أعلى نسبة 6.67% من مجموع 6.67%، ثم تأتي فئة المستوى الثانوي بنسبة 10% من مجموع 33.33% وتأتي في المرتبة الأخيرة نسبة المستوى الجامعي بنسبة 6.67% من مجموع 60%، وهذا يفسّر أن استخدام شبكة الانترانت أحيانا لديها أكبر نسبة لفئة المستوى المتوسط، أما استخدام شبكة الانترانت أحيانا ففئة المستوى المتوسط لديها أكبر نسبة 16.67% من مجموع 33.33%، ثم تأتي نسبة المستوى الجامعي ب 3.33% من مجموع 60% أما فئة المستوى المتوسط انعدمت الإجابة عليه.

–هل هناك مزايا تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 47 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و إذا كانت هناك مزايا تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة:

هل هناك مزايا تقدمها شبكة الانترانت للمؤسسة؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
نعم	ت	02	10	18	30
	ن%	%6.67	%33.33	%60	%100
لا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ الذين يرون أن شبكة الانترانت توفر للمؤسسة مزايا فكانت النسب كلها متساوية ففئة المستوى المتوسط نسبتها قدرت ب 6.67% من مجموع 6.67%، وقدرت نسبة المستوى الثانوي ب33.33% من مجموع 33.33%، أما نسبة المستوى الجامعي فقدرت ب60% من مجموع 60%، كما أنهم لم يجيبوا على لا ذلك ما يفسّر أنهم يرون هناك مزايا توفرها شبكة الانترانت للمؤسسة.

-مدى استخدام شبكة الاكسترانت حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 48 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى استخدام شبكة الاكسترانت:

مدى استخدام شبكة الاكسترانت		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
دائما	ت	00	02	15	17
	ن%	%00	%6.67	%50	%56.67
أحيانا	ت	02	03	02	07
	ن%	%6.67	%10	%6.67	%23.33
نادرا	ت	00	05	01	06
	ن%	%00	%16.67	%3.33	%20
غير متوفّرة	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر للذين يستخدمون شبكة الاكسترانت بشكل دائم هي فئة المستوى الجامعي حيث بلغت نسبتهم 50% من مجموع 60% وهذا يدل على أنهم ذو مناصب تفرض عليهم استخدام هذه الشبكة بشكل دائم، والنسبة الأقل منها هي فئة المستوى الثانوي بنسبة 6.67% من مجموع 33.33% وهي نسبة ضعيفة، أما فئة المستوى المتوسط فكانت نسبتهم 00%، أما الذين يستخدمون شبكة الاكسترانت أحيانا فكانت النسبة الأكبر لفئة المستوى المتوسط حيث قدرت نسبتهم ب 6.67% من مجموع 6.67%، ثم تأتي نسبة المستوى الثانوي ب 10% من مجموع 33.33%، ثم تأتي نسبة المستوى الجامعي ب6.67% من مجموع 60%، أم الذين يستخدمون شبكة الاكسترانت بشكل نادر فنسبة المستوى

الثانوي هي أكبر نسبة حيث قدرت ب 16.67% مقابل 3.33% لفئة المستوى الجامعي، وهذا يفسر أن فئة المستوى الثانوي يستخدمون شبكة الاكسترانت أحيانا أكثر من المستويات الاخرى وهذا يرجع إلى طبيعة عمل هؤلاء الفئة.

-هل هناك مزايا تقدمها شبكة الاكسترانت للمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 49 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و إذا كانت هناك مزايا تقدمها شبكة الاكسترانت للمؤسسة:

هل شبكة الاكسترانت تقدم مزايا للمؤسسة؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
نعم	ت	02	10	18	30
	ن%	%6.67	%33.33	%60	%100
لا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ نسب جميع المستويات متساوية فيما يخص بأن شبكة الاكسترانت توفر مزايا للمؤسسة حيث قدرت النسب كمايلي: ففئة المستوى المتوسط نسبتها قدرت ب 6.67% من مجموع 6.67%، وقدرت نسبة المستوى الثانوي ب 33.33% من مجموع 33.33%، أما نسبة المستوى الجامعي فقدرت ب60% من مجموع 60%، كما أنهم لم يجيبوا على لا ذلك ما يفسّر أنهم يرون هناك مزايا توفرها شبكة الاكسترانت للمؤسسة.

–هل هناك صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 50 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت هناك صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هل هناك صعوبات؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
نعم	ت	02	10	18	30
	ن%	%6.67	%33.33	%60	%100
لا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول فيما يخص وجود صعوبات يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وجدنا كل نسب الفئات متساوية وهي كمايلي: فئة المستوى المتوسط نسبتها قدرت ب 6.67% من مجموع 6.67%، وقدرت نسبة المستوى الثانوي ب 33.33% من مجموع 33.33%، أما نسبة المستوى الجامعي فقدرت ب 60% من مجموع 60%، كما أنهم لم يجيبوا على لا ذلك ما يفسّر أنهم يواجهون جميعهم صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وركز أكثرهم على أنهم يواجهون صعوبات لغوية، وهذا ما يعانيه الموظف الجزائري أثناء استخدامه لهذه التكنولوجيا.

–هل هناك حصص تدريبية تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا الجديدة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 51 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت هناك حصص تدريبية تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا الجديدة:

هل هناك حصص تدريبية تضمنها المؤسسة؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
نعم	ت	02	10	18	30
	ن%	%6.67	%33.33	%60	%100
لا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ يرون بأن هناك حصص تدريبية تضمنها المؤسسة للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وكانت نسبهم كلها ايجابية وهي كالتالي: فئة المستوى المتوسط نسبتها قدرت ب 6.67% من مجموع 6.67%، وقدرت نسبة المستوى الثانوي ب 33.33% من مجموع 33.33%، أما نسبة المستوى الجامعي فقدرت ب60% من مجموع 60%.

–مدى التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 52 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي ومدى التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:

مدى التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
جيدة	ت	01	05	15	21
	ن%	3.33	16.67	%50	%70
متوسطة	ت	01	05	03	09
	ن%	%3.33	%16.67	%10	%30
ضعيفة	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**6.67**	**33.33**	**60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر للذين يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كانت لفئة المستوى الجامعي حيث قدرت نسبتهم ب 50% من مجموع 60% أي أن تقريبا كل فئة المستوى الجامعي يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بدرجة جيدة وما ساعدهم في ذلك هو مستواهم الدراسي وخبرتهم في المجال ووظيفتهم التي يشغلونها في المؤسسة، والمرتبة الثانية تقاسمتها كل من فئتي المستوى المتوسط والثانوي فقدرت نسبة المستوى المتوسط ب 3.33% من مجموع 6.67% ونسبة المستوى الثانوي قدرت ب16.67% من مجموع 33.33% أي أن نصف مبحوثي المستويان يتحكمون في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدرجة جيّدة وما ساعدهم في ذلك هو خبرتهم في المجال والاستفادة من الحصص التدريبية، أما الذين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بدرجة متوسطة فكانت فئة المستوى المتوسط والمستوى الثانوي هما

الأكبر لأن نصف نسبهم يتحكمون في التكنولوجيا بدرجة متوسطة، وكانت فئة المستوى الجامعي هي الأقل نسبة فقدرت ب10% من بين 60%.

– دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي:

– هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل عمل المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 53 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل عمل المؤسسة:

هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل عمل المؤسسة؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
كثيرا	ت	00	08	17	25
	ن%	%00	%26.67	%56.67	%83.33
قليلا	ت	02	02	01	05
	ن%	%6.67	%6.67	%3.33	%16.67
أبدا	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر بالنسبة للذين يرون بأن تكنولوجيات الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل عمل المؤسسة بشكل كثير كانت من نصيب فئة المستوى الجامعي حيث قدرت النسبة ب 56.67% من مجموع 60% وهذه نسبة كبيرة جدا، وكانت المرتبة الثانية لفئة المستوى الثانوي

فقدرت النسبة ب 6.67% من مجموع 33.33%، وانعدمت الإجابة بكثيرا عند فئة المستوى المتوسط، أما النسبة الأكبر للذين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدا في شكل عمل المؤسسة بشكل قليل كانت لفئة المستوى المتوسط وقدرت النسبة ب 6.67% من مجموع 6.67% وهذا يرجع إلى اختلاف رأي كل واحد منهم.

-هل أحدثتتكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل عمل المؤسسةحسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 54 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كان استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة:

هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
كثيرا	ت	00	07	15	22
	ن%	%00	%23.33	%50	%73.33
قليلا	ت	02	03	03	08
	%	%6.67	%10	%10	%26.67
لم تساهم	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر للذين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة كانت لفئة المستوى الجامعي فقدرت النسبة ب 50% من مجموع 60% مقابل 23.33% لفئة المستوى الثانوي و 00% لفئة المستوى المتوسط وهذا يفسر أن أصحاب

المناصب العليا وذوو الخبرة يرون أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت كثيرا في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة وهم المسئولون عن مراقبة كل مايحدث للمؤسسة، أما النسبة الأكبر للذين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة بشكل قليل كانت لفئة المستوى المتوسط وقد قدرت النسبة ب 6.67% من مجموع 6.67% وهذا يعني أنه كلهم موافقون على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المنتوج الاقتصادي للمؤسسة بشكل قليل.

-هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم 55 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن من إنتاجية العمل للمؤسسة:

هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تحسن من إنتاجية العمل؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
كثيرا	ت	02	07	13	22
	ن%	%6.67	%23.33	%43.33	%73.33
قليلا	ت	00	03	05	08
	ن%	%00	%10	%16.67	%26.67
لم تحسّن	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر للذين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة استطاعت أن تحسن من إنتاجية العمل للمؤسسة بشكل كبير هي نسبة فئة المستوى المتوسط فقدرت

ب6.67% من مجموع 6.67%، وهذا يدل على أنهم يوافقون على نفس الرأي، ثم المرتبة الثانية عادت لنسبة المستوى الجامعي فبلغت 43.33% من مجموع 60%، ثم فئة المستوى الثانوي ب 23.33% من مجموع 33.33%، أما بالنسبة للذين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال استطاعت أن تحسن من إنتاجية العمل بشكل قليل فكانت النسبة الأكبر لفئة المستوى الثانوي بنسبة 10% من مجموع 33.33% ثم فئة المستوى الجامعي بنسبة 16.67% من مجموع 60%، وانعدمت الإجابة بالنسبة لمستوى المتوسط، وهذا يعني أن فئة المستوى المتوسط و فئة المستوى الجامعي أجابوا بنسبة كبيرة على أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة استطاعت أن تحسن من إنتاجية العمل للمؤسسة بشكل كبير، وفئة المستوى الثانوي أجابت بشكل أكبر من الفئتين على أن بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال استطاعت أن تحسن من إنتاجية العمل بشكل قليل.

–هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 56 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة:

هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين المردود الاقتصادي		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
كثيرا	ت	02	04	12	18
	ن%	%6.67	%13.33	%40	%60
قليلا	ت	00	06	06	12
	ن%	%00	%20	%20	%40
لم تحسَن	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
المجموع	**ت**	**02**	**10**	**18**	**30**
	ن%	**%6.67**	**%33.33**	**%60**	**%100**

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ النسبة الأكبر للذين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة بشكل كبير كانت لفئة المستوى المتوسط بنسبة 6.67% من

مجموع 6.67%، والمرتبة الثانية كانت من نصيب فئة المستوى الجامعي بنسبة قدرت ب 40% من مجموع 60%، أما المرتبة الأخيرة كانت لفئة المستوى الثانوي بنسبة 13.33% من مجموع 33.33%، وهذا يعني أن فئة المستوى المتوسط و فئة المستوى الجامعي هما أكبر من فئة المستوى الثانوي، أما الذين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة بشكل قليل فنسبة المستوى الثانوي هي أكبر نسبة وقدرت ب20% من مجموع 33.33% أما المستوى الجامعي فقدرت نسبتهم ب20% من مجموع 60% وهذا يعني أن نسبة المستوى الثانوي هي أكبر نسبة التي أجابت على أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي بشكل قليل.

-هل هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم 57 يبين العلاقة بين متغير المستوى التعليمي وإذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة:

هل هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟		المستوى التعليمي			المجموع
		متوسط	ثانوي	جامعي	
كثيرة	ت	00	02	08	10
	ن%	%00	%6.67	%26.67	%33.33
قليلة	ت	02	08	10	20
	ن%	%6.67	%26.67	%33.33	%66.67
منعدمة	ت	00	00	00	00
	ن%	%00	%00	%00	%00
	ت	02	10	18	30
	ن%	%6.67	%33.33	%60	%100

نستنتج من خلال هذا الجدول أنّ الذين يرون بأن لاستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة سلبيات كثيرة عند فئة المستوى المتوسط منعدمة، وعند فئة المستوى الثانوي نجدها 6.67% من مجموع 33.33% وهي أقل نسبة من نسبة فئة المستوى الجامعي فقدرت نسبة هذه الأخيرة ب 26.67% من مجموع

60% وهذا يرجع إلى أن فئة المستوى الجامعي يتحكمون في هذه التكنولوجيا بشكل جيد لذلك هم يرون بأن لديها سلبيات أكثر من الفئتين السابقتين، أما نسبة الذين يرون أن لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سلبيات قليلة نجدها عند فئة المستوى المتوسط أكبر نسبة فقدرت ب 6.67% من مجموع 6.67% ثم فئة المستوى الثانوي هي المرتبة الثانية وقدرت نسبتها ب 26.67% من مجموع 33.33% ثم المرتبة الأخيرة لفئة المستوى الجامعي فقدرت هذه النسبة ب 33.33% من مجموع 60%، وهذا يفسر أن فئة المستوى المتوسط لا ترى بأن هناك سلبيات كثيرة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بينما ترى فئة المستوى الجامعي عكس ذلك.

الاستنتاجات العامة الدراسـة:

تناولت الدراسة موضوع دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية كوندور، وقد حاولنا في دراستنا هذه معرفة ماهو الدور الذي تلعبه تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية كوندور، من خلال التعرف على طبيعة المنافع التي توفرها، ومدى استعمالها من طرف المستخدمين الإداريين لممارسة أنشطتهم، وكذا معرفة مدى تقبلهم لإدارة هذه الأنشطة عن طريقها.

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج التي نذكرها في مايلي:

- أن أفراد عينة البحث يتمتعون بمستوى تعليمي جيد، حيث أن أغلبهم من ذوي المستوى الثانوي والجامعي. إن المستوى التعليمي الجيد لهؤلاء سمح لهم باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمتمثلة في: جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترانت وشبكة الانترانت بمستويات رفيعة .
- أن أجهزة الحاسوب تتوفر بالمؤسسة في عدد كبير من المكاتب حيث وصلت النسبة إلى 100%، إلا أننا لاحظنا أن استخدامها بشكل دائم لازال يحتل المرتبة الأولى.
- أن رؤساء الأقسام ورؤساء المصالح هم أكثر المستخدمين توفرا على هذه الوسائل في مكاتبهم بالمقارنة مع الأعوان الإداريون.
- أن المستخدمين الإداريين الذكور أكثر امتلاكا لأجهزة الحاسوب بمكاتبهم أكثر من الإناث، كما أن ذوي المستوى الجامعي أكثر من يتوفر لديهم أجهزة الحاسوب أكثر من المستوى الثانوي والمتوسط، مما يدل على حيازة هذه الوسيلة بالمكتب تتطلّب مستوى تعليمي معين للقدرة على استعمالها.
- أن كل المستخدمين لأجهزة الحاسوب لكل المستويات لديهم اتصال بالشبكات الثلاث (الانترنت، الانترانت، الاكسترانت).
- إن المستخدمين ذوي المستوى الجامعي أكثر استخداما في تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، نظرا لما يتمتعون به من إمكانيات فكرية وقدرات عقلية تجعلهم قادرين على التحكم بصورة جيدة في هذه الوسائل.
- إن جل المستخدمين لجهاز الحاسوب يستخدمونه لغرض كتابة التقارير وتدوين جديد المؤسسة.
- إن جل المستخدمين لشبكة الانترنت يستخدمونها لغرض خدمة البريد الإلكتروني
- إن جل المستخدمين لشبكة الانترانت يرون بأن لهذه الشبكة مزايا تقدمها للمؤسسة وأبرز هذه المزايا هي سرعة الأداء وتوفير الوقت، قلة التكلفة وتوفير الجهد.

- إن جل المستخدمين لشبكة الاكسترانت يرون بأن لهذه الشبكة مزايا تقدمها للمؤسسة وأبرز هذه المزايا هي تسهيل عمليات الشراء في الشركات.
- أن كل المبحوثين يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وجلهم يعانون من صعوبات لغوية.
- أن جل المبحوثين يتحكمون بتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة بدرجة جيدة.

الخاتمـــــة

خاتمة:

تعدّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحـالي، وهذا يرجع إلى تضافر جهود الباحثين ورجال الأعمال ممّا أدى إلى الاستثمار في تلك التكنولوجيات وتطويرها لتتأقلم مع كل النشاطات، فظهرت العديد من التكنولوجيات المتنوعة والشبكات بمختلف أشكالها تربط أطرافا متباعدة عبر دول وقارات، ومن بين أكثر التكنولوجيات إبداعا هي شبكة الانترنت والتي تعد شبكة الشبكات، حيث أضفت ميزة التفاعلية والتكامل بين التكنولوجيات الأخرى ومستعمليها، وبهذا تحول العالم اليوم إلى شبه قرية صغيرة، حيث أصبح تبادل المعلومات من الأفراد والمؤسسات بسرعة فائقة لا تعيقه المسافات الشاسعة ولا الزمن، وبهذا تحول الاهتمام بهذه التكنولوجيات متزايدا يوما بعد يوم ليفوق عدد المتصلين بالانترنت في العالم حاليا 1.4 مليار متصل، ومن المؤكد أن آمال القائمين على تطوير هذه الشبكات لن تتوقف عند هذا الحد مادامت تتكلل بالنجاحات والنتائج الايجابية.

مع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وخصوصا الشبكة الدولية للمعلومات باعتبارها البيئة الداعمة لأي نشاط إلكتروني، ظهرت تغيرات على العمليات الداخلية والخارجية، حيث أصبح من السهل القيام بعمليات استقبال وتسيير الطلبيات والاتصال مع الموردين وتنظيم الإنتاج وخدمة الزبائن في الوقت المحدد، ودعمهم ليتوسع المفهوم وليظهر بذلك المفهوم الجديد لنشاط المؤسسات الاقتصادية وهو الأعمال الإلكترونية، كل هذا التحول أدى إلى التأثير على المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية من خلال التخفيض في التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن والوصول إلى أسواق جديدة، كان من الصعب إن لم نقل من المستحيل على المؤسسات الاقتصادية الوصول إليها.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ودور هذه التكنولوجيات في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة من خلال اختبار فرضية أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسسة كوندور انطلاقا من نسبة ومدى استخدام كل تكنولوجيا ومعرفة دورها في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة، وقد سمحت هذه الدراسة بإعطاء فكرة كافية عن واقع استخدام هذه التكنولوجيات في مؤسسة كوندور من خلال مدى توافرها واستخدامها.

نشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمؤسسة كوندور condor – برج بوعريريج–ن لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

ويبقى الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إضافة إلى الدراسات التي اهتمت بمجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، التي لا يزال يطرح تطورها وتنامي دورها – خاصة في مجال الأعمال- محاولات متجددة لإثرائها بدراسات أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ -المراجع باللغة العربية

1. احمد بن مرسلي : **مناهج البحث في علوم الإعلام و الاتصال** ، ط 2، ديوان المطبوعات الجماعية، 2005.

2. أحمد ريان: **خدمات الانترنت**، المجمع الثقافي، الإمارات العربية المتحدة،1997.

3. أحمد سيد مصطفى: **إدارة السلوك التنظيمي– نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل–** القاهرة، دار الفكر العربي، 2005.

4 . أحمد طرطار: **تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.

5. السيد بخيت: **الصحافة والانترنت**، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة،2000.

6. العربي دخموش: **اقتصاد المؤسسة**، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001.

7. بيار كولاس، **التسيير المالي للمؤسسة**، دار دنيو للطبع، لبنان، 1999.

8. بيل غيتس: **المعلوماتية بعد الانترنت** ، ترجمة عبد السلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة، مطابع الرسالة، الكويت، 1998.

9. حسن عماد مكاوي: **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات** ، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997.

10. حسن محمد الحسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي** ، ط 2، دار الطليعة، بيروت، 1996.

11. رحيمة الطيب عيساني: **الوسائل التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع**، جهاز إذاعة و تلفيزيون الخليج، الرياض، 2010.

12. صالح محمد الحناوي: **أدوات التحليل والتخطيط في الإدارة**، دار النهضة العربية،1999.

13. صمويل عبود: **اقتصاد المؤسسة**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982.

14. طارق طه: **نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت**، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية، 2007.

15. عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي: **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط5، دار المسيرة، عمان، 2009.

16. عبد الحليم عبد الحميد: **الأسس النظرية لمحاسبة التكاليف**، مكتبة الإشعاع الفنية،مصر، 1994.

17. عبد الفتاح عبد النبي: **تكنولوجيا الاتصال والثقافة**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.

18. عبد الفتاح مراد: **كيف تستخدم الانترنت في البحث العلمي وإعداد الرسائل الجامعية**، القاهرة.

19. عبد الكريم بويعقوب: **المحاسبة التحليلية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2005

20. عبد الملك ردمان الدناني: **تطوير تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات** ، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2005.

21. عبد الملك ردمان الدناني: **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت**، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001.

22. عبده سمير: **العرب والتكنولوجيا**، دار الأفاق الجديدة، بيروت، 1981.

23. عبود عبد الله العسكري: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية** ، ط 3 ،دار النمير للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2007.

24. علي بن عبد الله عسيري: **الآثار الأمنية لاستخدام الشباب للإنترنت** ، مركز البحوث والدراسات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،، 2004.

25. عمار بوحوش: **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث** ، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر، 1992.

26. فرانسوا لسلي ونيكولا ماكاريز: **وسائل الاتصال المتعددة (ملتيميديا**)، ترجمة: فؤاد شاهين، دار عويدات للنشر والطباعة، بيروت، 2001.

27. مصطفى عشوي: **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي**، ديوان المطبوعات للنشر، الجزائر، 1992.

28. محمد الصيرفي: **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.

29. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة ، 2000.

30. محمود علم الدين: **تكنولوجيات المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري** ، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.

31. موريس أنجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، (ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون)

32. محي محمد سعيد: **ظاهرة العولمة(الحقيقة والأوهام)** ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 1999.

33. ناصر دادي عدون: **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

34. ناصر دادي عدون: **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، دراسة نظرية تطبيقية (دم ن، د د ن)ن 2004.

35. ناصر دادي عدون: **تقنيات مراقبة التسيير**، الجزء الأول، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1999.

36. نبيل محمد مرسي: **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعية الجديدة، القاهرة، 2005.

37. هاشم الشمّري، نايا اللّيثي: **الاقتصاد المعرفي**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ،2008.

ب: المجلات والدوريات:

38. أسامة الخولي: **تكنولوجيا المعلومات: ما بين التهوين و التهويل** ، المستقبل العربي، العدد 260، (أكتوبر 2000).

39. بومعيل سعاد، فارس بوباكور: **" أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"** ، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 3 مارس 2004.

40. سفيان بوعياد: **الجزائر في المرتبة 113 عالميا في استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة** /م جريدة الخبر، 27 مارس 2012.

41. محمود الطهراني: **تأثير الانترنت على المجتمع**، مجلة الأسرة(العدد 151- شوال 1426-2005).

42. نايف بن ثنيان آل سعود: **تأثير استخدام الانترنت على استخدامات طلاب الجامعات السعودية لوسائل الاتصال**، مجلة جامعة الملك سعود.

ج: الرسائل الجامعية:

41. عماد بن جمعان بن عبد الله الزهراني: **تصميم وتطبيق برمجية الكترونية تفاعلية لمقرر تقنيات التعليم لقياس أثرها في التحصيل الدراسي لطلاب كلية المعلمين في الباحة** ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، 2008.

42. فتيحة شابي: **التدقيق المحاسبي و أثره على مردودية المؤسسة** – مذكرة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة– جامعة القبة، الجزائر، 2006-2007.

43. بوضياف العيد: **المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق التنمية المستدامة** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013.

44. طراد خوجة سميرة: **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005.

45. بولعويدات حورية: **استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري- قسنطينة-، 2007-2008.

ج – الملتقيات الوطنية والدولية:

46. - جمال لعمارة، مالك علاوي: **أثر استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ، الملتقى الدولي حول: أثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007.

47. حاج عيسى أمال، هواري معراج: **دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية**، الملتقى الوطني الأول حول: المؤسسة الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22-23 أفريل.

48. دحماني محمود دريوش، د.ناصور عبد القادر: **متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية**، الملتقى الدولي بجامعة تلمسان و سيدي بلعباس، يومي 17و 18 أفريل 2006، ص 208.

49. رضا النجار،جمال الدين ناجي: **تكنولوجيا المعلومات والاتصال–الفرص الجديدة المتاحة لوسائل الإعلام والاتصال بالمغرب العربي** –، الجولة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، تونس، أكتوبر 2005، اليونسكو والاسيسك.

50. عبد الجواد سعيد محمد ربيع: **التعرض للانترنت وعلاقته ببعض الآثار النفسية والاجتماعية لدى الشباب**(أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد)، جامعة البحرين، 9-7 أفريل 2007، ص 338.

هـ: المراجع باللغة الأجنبية:

54. Ali bouhenna: **les enjoux des NTIC dans l'entreprise**, revue économie et management, n 3 mars , 2004.

55. Lieu Michel. **Approche sociotechnique de l'organisation**(Paris: organisation) 1983.

56. Farouk Bouyakoub: **L'entreprise et le financement bancaire**, casbah édition, 2000.

57. Frédéric Livian: **organisation théorie et pratique**, Duond paris, 1998

ز: المواقع الالكترونية:

58. الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك: تقنيات الاتصال، قسم الإعلام والاتصال، عن موقع الجامعة: **www.a–o Academy.org**،

59. عبد الحميد المغربي: نظم المعلومات الإدارية– الأسس والمبادئ www.**elmaghiby.com**

60. أبو فيصل: ما هي الاكسترانت؟ الموقع الالكتروني: **www.alyasseer.Net**.

61. الرابط: **http//www.intro– asp**. (**en line**)

Http//www.balagh.com/ thaqafa/nt0628gt.htm. **60**.

62.l'internaute:,**http**://**www.l'iternaute .com./fr./définition/technologie/**

63.Définition de la technologie: **http**://**wwww–olats.org/defetch.htm**

ملحـــق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف- المسيلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
ماستر: فرع اتصال وعلاقات عامة

استمارة بحث حول

دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور- برج بوعريريج-

من إعداد الطالبة
كرعي عائشة

تحت إشراف الأستاذ
د. سعيداني سلامي

- ملاحظة:

- إن معلومة هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.
- ضع علامة (X) في خانات الإجابة الصحيحة.
- يمكن الإجابة على أكثر من احتمال.
- ولكم جزيل الشكر لتعاونكم معنا

السنة الجامعية 2015 -2016

– المحور الأول: محور البيانات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

أقل من 25سنة ☐ 26-35 سنة ☐

36-45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐

جامعي ☐ تكوين متخصص ☐

4- الأقدمية في العمل:

1 -3 سنوات ☐ 4-7سنوات ☐

8-12 سنة ☐

5- نوع الوظيفة التي تشغلها بالمؤسسة:

رئيس قسم ☐ رئيس مصلحة ☐

عون إداري ☐

المحور الثاني: محور خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة.

6- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك هل تتحكم فيه بدرجة:

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

7- فيما تستخدم جهاز الحاسوب؟

كتابة التقارير ☐ حفظ المعلومات ☐

تدوين جديد المؤسسة ☐ القيام بإحصاءات ☐

- أخرى تذكر...

8- هل الوصول إلى شبكة الانترنت Internet متاح لك في مكتبك؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ غير متوفرة ☐

9- ماذا توفر لك شبكة الانترنت Internet في العمل؟

خدمة البريد الإلكتروني ☐ التحميل من مواقع الانترنت ☐

التحاور الصوتي مع المستخدمين والمسؤولين ☐ التسلية وملء أوقات الفراغ ☐

الاطلاع على موقع المؤسسة الالكتروني ☐

- أخرى تذكر...

10- هل الوصول إلى شبكة الانترانت Intranet متاح لك في مكتبك؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ غير متوفرة ☐

11- هل استخدام شبكة الانترانت Intranet يوفر مزايا des avantages لمؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم، فماهي المزايا التي تقدمها شبكة الانترانت في مجال عملك؟

سرعة الأداء وتوفير الوقت ☐ الدقة في النتائج ☐

قلة التكلفة وتوفير الجهد ☐ سهولة الاتصال بالآخرين ☐

مناقشة بعض القرارات مع زملاء العمل ☐ مواكبة التطورات في مجال العمل ☐

- أخرى تذكر...

12- هل الوصول إلى شبكة الاكسترانت Extranet متاح لك في عملك؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ غير متوفرة ☐

13- هل استخدام شبكة الاكسترانت Extranet يوفر مزايا لمؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم، فماهي المزايا التي تقدمها شبكة الاكسترانت Extranet لمؤسستكم؟

تسهيل عملية الشراء في الشركات ☐

تسهيل عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع الأخرى ☐

تسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات ☐

- أخرى تذكر...

14- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم مانوع هذه الصعوبات؟

لغوية ☐ تقنية ☐

أخرى تذكر.....

15- هل تضمن مؤسستكم حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؟

☐

نعم ☐ لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف يتم ذلك؟

اجتماعات ☐ تربصات ☐ ملتقيات ☐

- أخرى تذكر...

16- ما هي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

المحور الثالث: محور خاص بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين المردود الاقتصادي.

17- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في مؤسستكم؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ أبدا ☐

18- هل تعتقد أن استخدامكم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ساهم في تحسين المنتوج الاقتصادي لمؤسستكم؟

0كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسّن ☐

19- هل تعتقد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة استطاعت أن تحسّن إنتاجية العمل؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسّن ☐

- إذا كنت تعتقد أنها استطاعت أن تحسن من إنتاجية العمل، فهل ذلك راجع الى:

زيادة الدقة في الأداء ☐ السرعة في الأداء ☐

الرفع من كفاءة العمل ☐ سهولة الوصول الى الزبون ☐

أخرى تذكر.....

20- هل تعتقد أن استخدامكم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ساهم في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسستكم؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسّ ☐

- إذا كنت تعتقد أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ساهمت في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسستكم، هل هذا بسبب:

سرعة تداول المعلومات ☐ سرعة وصول المعلومات ☐

سهولة الاتصال بين الموظفين ☐ القضاء على عوائد الاتصال ☐

أخرى تذكر.....

- وإذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لم تساهم في تحسين المردود الاقتصادي لمؤسستكم، هل هذا بسبب:

لأنك لا تستخدمها كثيرا ☐

لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجح منها ☐

أخرى تذكر .....

21- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسستكم؟

كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة ☐

- إذا كانت هناك سلبيات فيما تتمثل هذه السّلبيات:

تقليص الوظائف ☐ تهديد حماية المعلومات ☐

مخاطر التلوث بفيروسات ☐ المخاطر الصحية للعاملين ☐

تقليص العلاقات الشخصية ☐

أخرى تذكر.....

تم بحمد الله