وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي– تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام والاتصال

LARBI TEBESSI –TEBESSAUNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
شعبة علوم الإعلام والاتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية

دراسة ميدانية ب: مطار محمد بوضياف – قسنطينة–

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل.م.د"

دفعة 2021

إعداد الطلبة:
- عبادة بومدين.
- مهدي أميرة

إشراف الدكتورة:
د. راضية قراد

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة العلمية	الصفة
محمد براي	أستاذ محاضر "ب"	رئيسا
د. راضية قراد	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا ومقررا
البار الطيب	أستاذ محاضر "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان

الشكر الأول، لله خالق الخلق من عدم، شكر لا يترجمه مداد ولا قلم.

أما الشكر الثاني فنوزعه على من منحونا بصيص أمل فأبصر بفضلهم بحثنا العلمي.

نخص بالذكر الأستاذة الدكتورة المشرفة قراد راضية التي نتقدم لها بخالص الشكر والتقدير لقبولها الاشراف على هذه الرسالة والتي كان لعلمها وفضلها وحسن توجيهاتها تصويب افكارنا المتشتتة نحو الهدف الاساسي للمذكرة فجزاها الله عنا خير الجزاء.

اخيرا خالص شكرنا وتقديرنا لكل الأستاذة كان لهم الفضل في تكويننا ومرافقتنا خلال مراحل دراستنا: الليسانس والماستر الأكاديمي بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وعرفان	//
مقدمة	أ
تمهيد	أ
1-إشكالية الدراسة و تساؤلاتها	ب/ج
2-أسباب اختيار الموضوع	د
أسباب موضوعية	د
أسباب ذاتية	د
3-أهداف الدراسة	د
أهداف علمية وعملية	د/هـ
4-أهمية الدراسة	هـ
5-تحديد المفاهيم	و
الواقع	و
مفهوم الواقع (لغة واصطلاحا).	و
تعريف التكنولوجيا (لغة واصطلاحا)	ز
تعريف الاتصال (لغة واصطلاحا)	ز/ح
تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	ظ
تعريف الخطوط الجوية الجزائرية	ك/ي
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و الدراسات المشابهة	
تمهيد	2
1. الاطار المفاهيمي	3
1-1. الاتصال المؤسساتي	3
1-1-1. تعريف الاتصال المؤسساتي	3
1-1-2. عناصر الاتصال المؤسساتي	3
1-1-3.أنواع الاتصال المؤسساتي	3
الاتصال الداخلي	3
الاتصال الخارجي	4
الاتصال الرسمي	4

الاتصال الغير رسمي	5
1-1-4. أهداف الاتصال المؤسساتي	5
1-2. تكنولوجيا الاتصال الحديثة	6
1-2-1. تعريف التكنولوجيا	6
1-2-2. أنواع التكنولوجيا	6
1-3. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	7
1-3-1. مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة	8
1-3-2. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة	9
1-3-4. أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة	10
2. **الدراسات المشابهة**	12
2-1. الدراسة الاولى بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمليات الادارية بالمؤسسة.	13/12
2-2. الدراسة الثانية بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .	14/13
الفصل الثاني : الاجراءات المنهجية و الدراسة الميدانية	
1- الاجراءات المنهجية	17
1-1. مجالات الدراسة	17
1-1-1. المجال الزماني	17
1-1-2. المجال المكاني	17
1-1-3. المجال البشري	31
1-2. مجتمع البحث و العينة	31
1-2-1. مجتمع البحث	31
1-2-2. عينة الدراسة	31
1-3. منهج الدراسة	31
1-4. أدوات جمع البيانات	32
1-5. الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	32
2. الدراسة الميدانية	33
2-1. تحليل البيانات السوسيوديمغرافية	33
2-2. تحليل المحور الخاص أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد	34

بوضياف – قسنطينة–	
2–3. تحليل المحور الخاص بأسباب و دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف – قسنطينة–	38
2–4. تحليل المحور الخاص باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تأثيرها في مطار محمد بوضياف – قسنطينة–	41
نتائج الدراسة	**45**
خاتمة	**49**
قائمة المصادر و المراجع	**51**
قائمة الملاحق	**55**
الملخصات	**66**

مقدمـــــــة

تمهيد

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- اسباب اختيار الموضوع

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد المفاهيم

تمهيد:

شهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وآخر ثورة هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد

ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا ، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط والمشغل الشاغل لأي مؤسسة بإعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية . و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو إقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في قصر وقت و بأقل تكاليف، و نظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات، و خاصة في ظل إستخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال و الانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا و هو امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة

وللإلمام بالموضوع المطروح عملنا على توزيع مضامين الدراسة على النحو التالي :

- ❖ مقدمة و احتوت على تمهيد ، إشكالية الدراسة و تساؤلاتها ، أسباب اختيار الموضوع ، أهمية الدراسة و أهدافها ، و تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.
- ❖ الفصل الأول و تضمن الإطار المفاهيمي و الدراسات المشابهة لموضوعنا و تحديد مجال التشابه و الاختلاف بينها.
- ❖ أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من تحديد مجالات الدراسة و العينة و المنهج المستخدم ، أدوات جمع البيانات و الاساليب المستخدمة في تحليل البيانات إضافة الى الدراسة الميدانية و تفريغ و تحليل و التعليق على البيانات و المعطيات المتحصل عليها و عرض النتائج.

1-اشكالية الدراسة و تساؤلاتها:

إن التطورات التكنولوجية الحديثة، قد عملت على إزالة الفوارق بين أدوات اتصالية هذه والحدود التي طالما فصلت بين وسائل الاتصال القديمة والحديثة، حيث ان هذا العصر الحديث يتميز بمواكبته لتكنولوجيا فائقة المفعولية في مجال الاتصال لذلك تعتبر الوسائط التكنولوجية الإتصالية الحديثة أصغر المواضيع التي يتسارع العلماء والباحثين إلى دراستها التي أحدثت تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة ومهدت الطريق للانتقال في المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، ومنه أصبحت تكنولوجيا الاتصال ضرورة حتمية في ضوء هذه المتغيرات المتسارعة في العديد من الجوانب، كذا تمثل القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة المؤسسات، وهذا إما جعلها تحتل دور المحرك الرئيسي لنجاح أو فشل المؤسسات إذا تمثل هذه التكنولوجيا الحديثة انطلاقة واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين البيانات ومعالجتها وتحليلها واسترجاع المعلومات المطلوبة وفي الوقت المناسب تلك المعلومات وضعية استرجاع ثلاثية:استرجاع النظر الحاسوبية، البرامج الحاسوبية وشبكات الاتصال التي تعمل على نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة هذا ما أدى إلى تسهيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

ولعل أبرز المؤسسات التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال نجد المؤسسة الاقتصادية على اعتبار هذه الأخيرة تنشط في مجالات مهنية، حيث تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، بوسائل حديثة خاصة تعتمدها لتسهيل وظائفها وكما تمكنا من الوصول إلى قواعد البيانات على النحو السريع والفعال، فالمؤسسة الاقتصادية الخطوط الجوية الجزائرية لا تستطيع الاستمرار بدون هذه التقنيات من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة وإرضاء الجمهور بتحقيق إشاعته، كما أن هذه التقنيات أو الوسائط الحديثة تسهل العملية الاتصالية من القمة نحو القاعدة أو العكس وكذلك بين العمال فيما بينهم، وذلك لتقليل الجهود والوقت نظرا لتميز التكنولوجيات بالآنية، كما أنها تضمن للمؤسسة استمرارية العملية الإدارية لأنها توفر لها قاعدة البيانات الضرورية، فأصبحت هذه التكنولوجيا تعتمر كمعيار لنجاح أو فشل المؤسسة.

يحتل قطاع النقل الجوي مكانة كبيرة على مستوى العالم نظرا لأهميته في ربط الدول والأفراد والمساهمة الكبيرة في الدخل القومي للدول، وفي الجزائر يتواجد هذا القطاع كأحد أهم قطاعات النقل الأخرى حيث تحتل مؤسساته مكانة كبيرة من جراء التفرد بحصة النقل الجوي الدولي الأكبر في الجزائر

وإمكانيات التوصيل لمختلف الدول في العالم وبشكل يومي خاصة فيما يخص نقل الأفراد ما يدافع الاهتمام بتحسينه وتطويره من أجل تمكينه من القدرة على مواجهة المنافسة الدولية وتحديات العولمة، لنا ونظرا لأهميته تم اختيار هذا القطاع من القطاع من أجل تحسين الاتصال كما وكيف يعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولا يستغني عنه أي مؤسسة مهما كان نشاطها، فالمؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على مدى تدفق وإنسياب المعلومات وتخزينها ونشرها خصوصا بعد أتساع دائرة البحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة التي أحدثت تغيرات جذرية في كيفية إيصال المعلومات وتحويل الاتصال في الشكل الإلكتروني، ولهذا أولت المؤسسات اهتماما كبير بهذا المجال في نطاق واسع إذا خصصت له دراسات وميزانيات ودخل ميدان التطبيق وأدخل إليها أخر ما توصلت إليه التكنولوجيات في مجال الاتصال، ومن بين هذه المؤسسات مؤسسة الطيران الجوي الجزائرية هذا الأخير أولى اهتمامات كبيرة لوسائل الاتصال الحديثة منها الانترانت والأكسترانات وشبكة الانترنت وتختلف درجة استخدامها من مصلحة إلى أخرى الأمر الذي دفعت للقيام بإجراء هذه الدراسة والقيام بدراسة ميدانية لهذه المؤسسة.

و منه نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

_ ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة؟

ومن خلال تفكيك إشكالية الدراسة استخرجنا مجموعة من التساؤلات وهي:

1) فيما يتمثل في أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة ؟

2) ما هي دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل موظفي مطار محمد بوضياف قسنطينة؟

3) ما هي الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن اعتباطيا أو بمحض الصدفة بل هو راجع إلى مجموعة من الأسباب الواقفة لتكريس جهودنا قصد الوصول الى زاد علمي يقتدى به ويستند عليه و نوجزها كالآتي:

***الاسباب الموضوعية:**

1- أهمية الاتصال ومكانته في تحريك عجلة الاقتصاد.

2- التعمق في ما مدى تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة محل الدراسة.

3- زيادة وإثار المادة العلمية والتعليمية.

4- حداثة الموضوع وقلة الاهتمام بالموضوع ومدى تطبيق تكنولوجيا الاتصال.

5- تسليط الضوء على استحداث تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات.

6- إبراز مكانة ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الأنشطة اليومية.

***الأسباب الذاتية:**

1- إكتساب خبرة مهنية من خلال مزاولة التربص

2- الرغبة الشخصية في معرفة وسائل وأدوات تكنولوجيات الاتصال الحديثة لدى شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

3- الميل الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع.

4- الشعور بقيمة محتوى هذا الموضوع.

3-أهداف الدراسة:

المغزى الأساسي من وراء دراستنا هذه هو تحقيق وبلوغ هدفين أساسيين هما:

***أهداف علمية:**

1- التعرف على اهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة.

2- الوقوف على دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل موظفي مطار محمد بوضياف قسنطينة.

3- التعرف على الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة.

4- معرفه مدى تقديم هذه الدراسة لصورة عامة في وضع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

5- التعرف على بنية ومواصفات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالخطوط الجوية الجزائرية.

***أهداف عملية:**

1- الرغبة في التمرس والتدرب وكذا التمكن من خطوات البحث العلمي.

2- إكتساب رصيد معرفي في منهجية البحث العلمي والتعرف على المحتوى الأكاديمي البحثي .

4-أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الموضوع محل دراستنا من أهمية الأتصال دوره في تفحيل وتحريك عجلة الاقتصاد، وبالتالي مدى أهمية تكنولوجيات الأتصال الحديثة ودولاها في السير بالمؤسسة نحو الريادة واكتساح الأسواق العالمية الخاصة بالتجارة الجوية والنقل الجوي وذلك من خلال الاستفادة من الوسائل والتكنولوجيات الحديثة التي تساهم في سرعة وصول المعلومة وطرق الاستفادة منها لاسيما في خضم المنافسات شركات الطيران الأخرى وكذلك زيادة تحصيل معرفي وأكاديمي وإثراء الرصيد البحثي الذي يتناول تكنولوجيات الاتصال الحديثة، وكما يتمتع هذا البحث من معلومات ومعارف قيمة وذات قيمة بحثية وأكاديمية حديثة وذلك راجع لأهمية ما يقدمه من دراسة وتحقيق وتدقيق في بلوغ المعرفة.

وكذلك الإفادة من الحصيلة المعرفية لدراستنا هذه في إطار إستخدام وتطبيق تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل شركة الخطوط الجوية الجزائرية التي تنعكس وتلعب دورا هام في تمكين مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية من نشاطها وسير أعمالها.

بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تمكننا الاعتماد عليها واعتبارها حافزا لدراسة للدراسات التي ستكون بعدها لتطوير المجال البحثي وترقية المكانة العلمية الأكاديمية.

5- تحديد المفاهيم :

يعتبر تحديد المفاهيم من بين أهم الركائز الذي يبنى عليها البحث العلمي ومن أصغر الخطوات العلمية والأكاديمية والمنهجية التي ينبغي على الباحث أن يلتزم بها وأن يتبعها هذا لما فيها من فوائد وذلك في تحديد الإطار سواء نظري أو التطبيق وأيضا لحصر وفهم المتغيرات التي تدخل مع الدراسة وذلك محاولة لتجنب الاستخدامات الخاطئة، وإزالة الغموض واللبس حول المفاهيم المشابهة.

مفهوم الواقع :

لغة: يفيد الفعل الثلاثي وقع، ومشتقاته يقع، وقعا، ووقوعا، السقوط، وإنزال الشيء على الشيء، وهذا ما يفيده في الكلام حقيقة، كأن نقول وقع الطير على الأرض أو أشجار أو وقع المطر على الأرض أو وقع للدواب أي : ربضت على الأرض .....إلخ).[1]

[1]- علي بن جعفر بن علي السعدي، أبو القاسم، المعروف بأن القطاع الطفيلي (المتوفى 515 هـ/ كاتب الأفعال، ج 3، (ط 1)، عالم الكتب، 1403-1983 م، ص 80.

اصطلاحا:

وأمَّا الواقع اصطلاحا فتعرفه جميلة بـ: ما يحيط بالإنسان والجماعة من حال ومجال وعصر ويؤثِّر فيهما على سبيل التشكيل الراهن ضمن زَمَن متحرك، و"الواقع" بذلك: هو حال الإنسان والجماعة بما يحملانه من قِيَمٍ وأفكار، وطبائع وخصائص وسمات، ضمن مجالات يحياها كلٌّ منهما ويعيشانها، من اقتصاديَّة، وسياسيَّة، واجتماعيَّة، وثقافيَّة، وَفْق المرحلة التاريخيَّة العامَّة التي تَمُر بها المجتمعات بسماتها المختلفة، وهو ما نطلق عليه العصر، والحال والمجال والعصر معيش من قبل الإنسان والجماعة في زمن ممتد متحول، والواقع بذلك ليس إلا معاصَرة الحال والمجال، وتشكلهما في صيرورة الزمن المعاش.[1]

- **التكنولوجيا:**

1- لغة: كلمة إغريقية الأصل مؤلفة من جزئين أحدهما:

تكنيك: أي الاتقان أو التقنية.

لوجي: أي العلم أو البحث وتعني علم التقنية من الدقة.[2]

2- اصطلاحا: وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها : مجموع الآلات والآليات والأنظمة، ووسائل السيطرة ونقل الطاقة والمعلومات " كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب".[3]

وتعرف أيضا : هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المنظر للمعرفة والخبرات المكتسبة والتي تمثل مجموعات الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي الحياة.[4]

---

[1] – صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، (الأردن: دار آدم للدراسات، 2004 ،ص298

[2] – حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1994، ص 52.

[3] – محمد الزعبي: التغيير الاجتماعي/ ط 1، القاهرة، دار الطليعة، 1988، ص 85.

[4] – حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1994، ص 92.

- **الاتصال:**

لـغـة:

ترجع كلمة اتصال Communication الكلمة اللاتينية Commununis ومعناها common أي مشترك او عام.

أما في اللغة العربية يعرف الاتصال لغة: على أنه مشتق من وصل والذي يعني الصلة و بلوغ الغاية. فوصل الشيء وصولا و توصل إليه أي إنتهى إليه أي بلغه، ويعني أيضا "المواصلات البلاغ".[1]

اصطلاحا :

يعرف الاتصال كما عرف "albert henry": " الاتصال بأنه نقل المعنى من شخص إلى آخر، من خلال العلامات أو الإشارات او الرموز من نظام لغوي مفهوم للطرفين".[2]

و يعرف الاتصال لدى ميلر" G. Miller"": الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما ونريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر ".[3]

أما الاستخدام المجازي فوقع بمعنى: حصول الشيء وثبوته، كالقول وقع الحق: أي ثبت ووقع الحق عليه أي: ثبت ووقع في الشرك: حصل فيه.[4]

ومن هنا فمفردة الواقع ضمن هذا السياق المجازي تعني: الحاصل ومنها النازل ومنها الكلمة الواقعة أي النازلة، ووقائع أي: نوازل، وقال الراغب الأصفهاني، ولا تقال إلا في الشدة والمكروه وقد عرفت الوقائع عند العرب وأيام العرب ودلت الواقعة على النازلة من صفوف الدهر وبهذا أسمى القرآن يوم القيامة في قوله تعالى: (إذا وقعت الواقعة).[5] أي القيامة بما فيها من شدة وأهوال.

والواقع والوقائع بمعنى النوازل.

---

[1] – يس عامر: الاتصالات الغدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986، ص 26.

[2] – Henry H.Albert M : principales of organisation and management, 1966, p 71.

[3] – يس عامر: الاتصالات الغدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986، ص 28.

[4] –محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويغي الأفريقي، (المتوفي 711 هـ)، لسان العرب، ج 7، ط 3، دار البصائر، 1414 هـ، ص 425.

[5] – سورة الواقعة: الآية 01.

وفي الاصطلاح التقليدي للغة العربية: له دلالة مرتبطة بفعل وقع في اللغة العربية أي: ما حصل وتعين وأصبح عيانا منظور، أو خبر متحصلا لواقعة أو نازلة أو حدث: وهو بذلك وقع زمن محصور وغير ممتد.[1]

ومنه فإن مصطلح الواقع يقصد به: هو حال الإنسان والجماعة بما يحملانه من قيم وأفكار، وطبائع وخصائص وسمات، ضمن مجالات يحيلها كل منهما ويعيشانها اقتصادية، وسياسية، اجتماعية، وثقافية، وفق المرحلة التاريخية العامة التي تمر بها المجتمعات.

- **تكنولوجيا الإتصال الحديثة :**

من خلال تعرفينا لمصطلح تكنولوجيا والاتصال نأتي لتحديد مفهوم التكنولوجيا الاتصال الحديثة.

حيث يرى روبن وبرنت أنها : " اي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".[2]

وهناك تعريفات أخرى في المعجم الإعلامي بأنها : أجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، اي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.[3]

ويرى دكتور اسما حسين حافظ أن تكنولوجيا الاتصال: "تعني اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر، أو بثيها باستخدام التوليفة من المعلومات الإلكترونية الحاسبة ووسائل وأجهزة الاتصال عن بعد.[4]

---

[1] – محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويغي الأفريقي، (المتوفي 711 هـ)، لسان العرب، ج 7، ط 3، دار البصائر، 1414 هـ، ص 426.

[2] – حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2)، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997 ، ص63.

[3] – محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، (القاهرة: دار الفجر، 2004 ،ص166.

[4] – أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط 2) الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005 ،ص 286.

وتعتبر كلمة الحديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية: لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع، وعلى آخر. إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد و الكمبيوتر[1].

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية ".[2]

ومن هنا نأتي لاستنتاج التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها: "هي تلك الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في عمل الرسائل والمعلومات هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات.

وكذلك تطبيق التعريف الثاني لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إجرائيا على أنها: "في كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والانتاج وتبادل المعلومات داخل المؤسسة قصد التسيير الأمثل للخدمات.

- **الخطوط الجوية الجزائرية:**

الخطوط الجوية الجزائرية هي شركة الطيران الناقل الوطني للجزائر ،[3] يقع مقرها الرئيسي في منطقة شارع موريس اودان بوسط العاصمة ، وتدير عملياتها الدولية من مركزها في مطار هواري بومدين الدولي نحو 71 وجهة في 30 دولة في كل من أوروبا، أمريكا الشمالية، أفريقيا، أسيا[؟]والشرق الأوسط ، بالإضافة إلى 32 وجهة محلية، وتمتلك الخطوط الجوية الجزائرية عضوية في اتحاد النقل الجوي الدولي والاتحاد العربي للنقل الجوي واتحاد شركات الطيران الأفريقية منذ عام. 1968

الخطوط الجوية الجزائرية في طريقها لتوسيع إتفاقيات المشاركة بالرمز ، برنامج المسافر الدائم وصالة المطار مع أعضاء تحالف سكاي تيم وذلك من أجل الوصول إلى متطلبات طلب العضوية بالتحال ، كما أنها طلبت الانضمام لتحالف ستار أو تحالف سكاي تيم ، وقد بدأت بالعمل شراكة مع الناقل الألماني لوفتهانزا.

---

[1] – محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات.. ماهيته وخصائصه،(الجزائر:دار هومة للنشر والتوزيع، 2003 ،(ص ص 66- 67.

[2] – عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، (قسنطنية: مطبوعات جامعة منتوري، 2003-2004 ،(ص 8

[3] -Air Algerie Corporate Fleet Information بتاريخ 2021/04/16.

مميزاتها:

مُميّزات الخطوط الجوية الجزائرية تتمتع الخطوط الجزائرية بمجموعة من المزايا التي تسعى من خلالها لراحة وإرضاء مُسافريها طوال مدة الرحلة مثل:

- أُسطول حديث ومُتطور من الطائرات يعمل عليه طاقم مُدرّب على أعلى مُستوى ويخضع لصيانةٍ دورية لضمان أمان وراحة العميل.
- مقاعد مُريحة مُزوّدة بوسادة وغطاء للمُساعدة على النوم والاستلقاء والاسترخاء في هدوء.
- خدمة ضيافة عالية المُستوى، حيث يتم تقديم وجبات مُتنوّعة من المطابخ المحلية والعالمية ومشروبات ترحيبية مجانية لمُختلف الدرجات وبما يُلائم الدرجة والوجهة وطول الرحلة.
- برامج ومضامين ترفيهية تُلائم مُختلف الأذواق والأعمار، مع خدمة الفيديو حسب الطلب ومجلة مطبوعة.
- إمكانية التسوّق بدون جمارك وصالات فخمة لاستقبال كبار الزوّار من مُسافريها بالمطارات.
- رعاية خاصة بالمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال المُسافرين دون مرافق (من سن 5 وحتى 11 عام.
- تقديم مُساعدات طبية في حالة الطوارئ، مع إمكانية شراء مقاعد إضافية.
- سهولة إجراء وإدارة الحجز وتسجيل الوصول على رحلات الخطوط الجوية الجزائرية، مع برنامج مُميّز للمُسافرين الدائمين[1].

[1] ar.wikipedia.org/wiki/Air_Algerie - بتاريخ 2021/04/15 على الساعة: 15:19

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والدراسات المشابهة

1-الاطار المفاهيمي

1-1. الاتصال المؤسساتي

1-1-1. تعريف الاتصال المؤسساتي

1-1-2. عناصر الاتصال المؤسساتي

1-1-3. أنواع الاتصال المؤسساتي

1-1-4. اهداف الاتصال المؤسساتي

1-2. تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-2-1. تعريف التكنولوجيا

1-2-2. أنواع التكنولوجيا

1-3. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-3-1. مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-3-2. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-3-3. أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- الدراسات المشابهة

2-1. الدراسة الأولى بعنوان: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمليات الادارية بالمؤسسة.

2-2. الدراسة الثانية بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تمهيد:

نظرا لتطور مصادر الاتصال المعلومات كما ونوعا، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطق العصر، وضمن هذه التطورات أصبح جهاز الكمبيوتر أداة أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها، وأصبح المنطق الافتراضي أو اللامادي يغزو جميع الميادين. وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة وقد ترجم هذا التبني هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنيت مثلا.

1- الاطار المفاهيمي:

1-1. الاتصال المؤسساتي

1-1-1. تعريف الاتصال المؤسساتي :

إن الاتصال المؤسسي هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد – هابط – أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها ، ويتم بين إدارة المؤسسة وبين جماهيرها سواء أكانت هذه الجماهير داخلية أو خارجية ، وبينها وبين البيئة والمجتمع الخارجي المحيط بها بما تتضمنه من ضغوط وسياسات تعمل في إطارها ، علي أن يسير في الاتجاهات الثلاثة الصاعدة والهابطة والأفقية ، ويظل محكوم بالظروف والإمكانيات المتاحة والمحيطة بالمؤسسة ، بما يحقق النجاح والمكاسب المنشودة .[1]

1-1-2. عناصر الاتصال المؤسسي :

المصدر : وهو منشئ الرسالة ، وقد يكون شخص عادي ، كالقائد الإداري ، وقد يكون منظمة أو منشأة.

الرسالة : وهي العنصر الرئيسي في الاتصال المؤسسي ، وتشير في مفهومها العام إلي مجموعة من الرموز والمعاني سواء أكانت لغوية أو حركية أو سمعية أو بصرية ، ولابد أن تكون سهلة وواضحة.

الوسيلة أو القناة : وهي الواسطة المادية التي تنقل الرموز والمعاني من الإدارة إلي الجماهير الداخلية أو الخارجية.

المتلقي أو الجمهور : وفي مجال الاتصال المؤسسي لا يقتصر الجمهور المستهدف فقط علي الفئات والقطاعات المختلفة من الجمهور الداخلي وإنما يمتد ليشمل القطاعات والفئات المختلفة من الجمهور الخارجي .

رجع الصدى : وعلي أساسه يعدل المصدر أسلوبه في الاتصال ،ويكون أكثر وضوحا في حالة الاتصال الشخصي عنه في حالة الاتصال الجماهيري[2] .

وفي إطار الاتصال المؤسسي يضاف إلي العناصر الخمسة السابقة عنصر السياق أو البيئة المحيطة بالموقف الاتصالى، والتأثير الناجم عن الرسالة.

---

[1] – عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة، عالم الاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجماعية، 1992 ،(ص 19.

[2] –هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث، 2003)ص 248.

1-1-3. أنواع الاتصال المؤسساتي:

للاتصال المؤسساتي نوعان وهما: الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي:

أ/الاتصال الداخلي: والاتصال الداخلي أيضا يعتبر همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للتنظيم، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى، وهذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة، والذي يتولد داخله تنظيم لا رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين.

ب/ الاتصال الخارجي: الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه إلى ويتمثل هؤلاء الأفراد في الممولين، الزبائن، البنوك، الإدارات...الخ[1]. إذن فالاتصال الخارجي يسهل التعامل مع محيط المؤسسة والذي يقصد به: "مجموعة عناصر تحيط بالمؤسسة لها علاقة بها وتؤثر فيها وتحدد تواجدها" ومتغيرات المحيط. والشيء الثابت أن المحيط متغير فهو سريع التقلبات، والمؤسسة قديما كانت ترد الفعل أما الآن فأصبحت تسرع برد الفعل إلى درجة البحث عن الفعل قبل حدوثه، وهي في حالة يقظة دائمة أو ما يسمى بالسهر الاستراتيجي من أجل استغلال المخاطر وتحويلها إلى فرص لزيادة احترامها وتحسين سمعتها وكسب أكبر حصة من السوق.[2]

ج/ الاتصال الرسمي :

و هو الذي يحدث من خلال قوانين المؤسسة و بموجب اللوائح و القرارات المكتوبة و قد تكون داخلية أو خارجية مع الجمهور أو مع أي مؤسسة اخرى ، و تنقسم الاتصالات الرسمية الى ثلاث أنواع أساسية و هي :

- ✓ **الاتصال النازل :**

و يشير الى الاتصال الذي يكون من المستويات العليا باتجاه المستويات الدنيا في التسلسل الهرمي و تتمثل في :

- مجموعة من الأوامر و القرارات و التعليمات .

---

[1]- Langlet Monique , Communication, (Paris : Nathan, 1996), P 143.

[2] -دليلة بركان، واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية، مذكرة ماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة بسكرة، 2005 -2006 ،ص 32 .

- مجموعة من الكتب الدورية و التفسيرات .
- التوجيهات الصادرة عن رؤساء العاملين بهدف تحسين سير العمل .
- منشورات شمل الأمور الخاصة بعلاقات العمل .
- المذكرات و الرسائل الوظيفية و لائحة الأخبار.

✓ **الاتصال الصاعد :**

و يشير الى الاتجاه الذي يتمكن من خلاله الموظفين من تبليغ و إخبار مسؤوليهم عن عملهم و موافقتهم و كذلك آرائهم حول مختلف المواضيع حيث يقدم المرؤوسين اقتراحات أو بيانات أو شكاوى لرئيسهم الذي يستدعي التدخل لحل المشكلات ، و يمكن تلخيص اشكال الاتصال الصاعد في النقاط التالية :

- تقديم تقارير عن الأداء و ظروف العمل .
- الإجابة عن التساؤلات الواردة من السلطة العليا .
- رفع شكاوى عن مشاكل المرؤوسين.
- طلب توضيحات أو استفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم[1].

✓ **الاتصال الأفقي :**

و هو ذلك الاتصال الذي يتم بين الوحدات التنظيمية المتكافئة في التدرج الهرمي للمنظمة و يعتبر هذا النوع ضروريا لتحقيق التنسيق الجيد بين الوحدات التنظيمية حيث يتم تبادل الملومات و الآراء ووجهات النظر حول المسائل المشتركة و تنسيق ما يجب اتخاذه من اجراءات و تدبير لحل المشكلات التي تهم الأطراف المعنية.

د/ الاتصال الغير رسمي :

إن عملية الاتصالات داخل المؤسسة لا تقتضي فقط على الاتصالات الرسمية بل تتعداها الى اتصالات غير رسمية و التي غالبا ما تكون لها أهميتها الخاصة في التنظيم خاصة و أنها ترتب أنماطا معينة من التفاعل إضافة الى الوجود الطبيعي للصداقات و العلاقات الشخصية بين

[1] مازن سليمان الحوش ، الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الاعلامية ، مذكرة ماجستير ، في علم الاجتماع ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، 2006/2005 ، ص ص 33-34.

العاملين ، وهي تتم خارج قنوات الاتصال الرسمية حيث تعمل على تعزيز العلاقات و خلق روح التعاون و التماسك مما يجعل العمل أكثر يسرا و فعالية[1].

إن هذه الإتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات و يمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات و الأقاويل و يتطلب الأمر من المدرين إستمرار و اليقظة والإصغاء إلى ما يدور و يقال و إطلاع الى ملين بإستمرار على ما يجري في المؤسسة والإصغاء إليهم ، كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر سرعة .[2]

لذا وعليه فإن نوعية تكنولوجيا الاتصال ومهما كانت سواءا داخلية او خارجية فإن لها قيمة وأسس وأهمية في التسيير وتعطي فعالية في الأداء المهني والوظيفي في المؤسسة.

1-1-4. أهداف الاتصال المؤسساتي

يعبر الاتصال في المجال المؤسساتي عن اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى العاملين بالمؤسسة فضلا عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها، ويمكن تلخيص أهداف الاتصال في المؤسسة في النقاط التالية :

- ✓ تحقيق التنسيق بين الأفعال و التصرفات : حيث يقوم الاتصال بالتنسيق بين تصرفات و أفعال وأقسام المؤسسة المختلفة ، حيث من دون اتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة موظفين يعملون بشكل منفصل لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض و بالتالي تتحول المؤسسة الى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب الأهداف العامة .
- ✓ المشاركة في المعلومات : يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم و تساعد هذه المعلومات بدورها على توجيه سلوك الأفراد نحو أداء مهامهم و تعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم و كذا تعريفهم بنتائج أدائهم .
- ✓ اتخاذ القرارات : يلعب الاتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات ، فاتخاذ أي قرار يحتاج الى معلومات معينة لتحديد المشاكل و تقييم البدائل و بالتالي اتخاذ القرارات الصائبة و تقييم نتائجها.
- ✓ التعبير عن المشاعر الوجدانية :يساعد الاتصال الموظفين على التعبير عن مشاعرهم و مخاوفهم و ثقتهم بالآخرين حيث يستطيع الموظف إبداء رأيه في موقف دون حرج كما يلعب ذلك دورا هاما

[1] العربي بن داود ، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008/2007 ، ص 157.

[2] – محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. المجلد 6 و 7 ،2003 ،ص43.

في عمل المدير حيث يساعده على الاتصال بالموظفين في جميع المستويات الادارية و بهذا يتدخل الاتصال في جميع وظائف و أنشطة المؤسسة[1]

تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة.

- توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها .
- وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات.
- تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة.
- السعي لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف، لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بنظر الاعتبار تحسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة وإلى الأهمية الكبيرة التي يتمتع بها.

2-تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2-1. تعريف التكنولوجيا:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما"Techno " تعني التشغيل الصناعي، والثاني"Logos " أي العلم أو المنهج ذ، ل ا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.[2]

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها :" تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها".[3]

---

[1] سليم كفان ، دراسة مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة و دوره في اتخاذ القرارات التنظيمية ، مذكرة ماجستير في علم النفس و علوم التربية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005/2004 ، ص ص 34-35 .

[2] – غسان قاسم ايلام ، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية ،) الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 ص 2

[3] –عبد البارى إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 ص 26.

2-2. أنواع التكنولوجيا :

يمكن تصنيف التكنولوجيا وفقا لعدة مؤشرات نذكرها فيما يلي :

- ✓ **على أساس درجة التحكم :**

التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

تكنولوجيا التمايز: وهي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسيرية.

تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.[1]

تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

تكنولوجيا ذات درجة عالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات طالو نية في الدول النامية تحقيق استغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة.[2]

تكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحلين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار.[3]

2-3-تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

يقصد بها القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر.

---

[1] – إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003 ص 55.

[2] –عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الإنترنيت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، (القاهرة: دار سيناء،د.س.ن)، ص88.

[3] –لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 /2004 ،ص ص9 – 1

ومن منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي او التنظيمي أو الجمعي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المصورة أو المكتوبة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو كلاهما، أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان لآخر وتبادلها. كما يقصد بثورة تكنولوجيا الإتصال تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الإتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والإنتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات.

3-3.مراحل تطور تكنولوجيات الاتصال الحديثة:

استغل الإنسان على مر التاريخ نمو معرفته بالبيئة المحيطة به واكتشافه لقوانين الطبيعة المختلفة في تطوير وسائل الاتصال ، حيث كان الاتصال أكثر الأمور ال تي اهتم بها الإنسان عبر العصور، فلولا تطور الاتصالات عبر مراحل عدة لما استطاع العالم المعاصر أن يصل لما وصل إليه "عصر المعلومات وتكنولوجيا الاتصال "، ونلمس هذا الاهتمام بالاتصال وتطويره من خلال ستة ثورات أساسية هي:[1]

3-3-1.ثورة الاتصال الأولى: حدث تطور جذري ومفاجئ عندما انتقل الجنس البشري إلى العيش في تجمعات بشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإ تراش ، وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم عندما بدأ الإنسان في استخدام الكلام كوسيلة اتصال ، وعندما استطاع أن يتكلم تحققت الثورة الأولى في مجال الاتصال البشري، إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكارها واكتشافاتها.[2]

3-3-2. الثورة الثانية للاتصال: لقد حدثت هذه الثورة عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم واستطاعوا الكتابة على الطين اللين ، وذلك منذ حوالي (3600 سنة) قبل الميلاد، حيث حفظت هذه الألواح الطينية الفكر الاجتماعي والسياسي والفلسفي في مراحله الأولى ، لقد استغرقت هاتين الثورتين

[1] – منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 51.

[2] – إياد شاكر البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص .18

الاتصاليتين معظم التاريخ البشري وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية سواء في مرحلة الحديث والمشافهة أو حتى بعد اختراع الكتابة، وظلت الفردية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل.[1]

3-3-3.الثورة الثالثة للاتصال: وفيها عرف الإنسان الطباعة ؛ أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي يتم استنساخه يدويا وبكميات وبشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط ، ويعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين الذين كان لهم أيضا فضل اختراع الورق د بوق ، بدأت الطباعة على القوالب الخشبي مثل: الفخار، حتى اخترع جوتنبرج الحروف الطباعية المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1445م، وبعدها انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله . وبفضل اختراع آلة الطباعة حدث تغيير جذري في أساليب التعبير والاتصال ، حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية للكلمة المطبوعة في الحصول على معلوماتهم ، وبذلك أصبحت حاسة الإبصار هي المسيطرة ، وحول المطبوع الأصوات إلى رموز مجردة أي إلى حروف مما شكل عملية تجريد منظم للحروف أو الرموز البصرية.[2]

3-3-4.الثورة الرابعة للاتصال: لقد بدأت معالم هذه الثورة الاتصالية خلال القرن التاسع عشر ، واكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين وتتمثل هذه الثورة بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية ، ففي عام 1824 اكتشف العالم الإنجليزي "وليم سترجون "Sturgeonالموجات الكهرو مغناطيسية، واستطاع "جر اهام بل" أن يخترع الهاتف ، وفي عام 1877 اخترع "توماس إديسون" جهاز الفونوغراف Phonographe ثم ، تمكن العالم الألماني "إيميل بر لنجر "في عام 1887م من ابتكار القرص المسطح Flate disk" ، "الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ، وتمكن العالم الايطالي "جوجليلمو ماركوني "Marconi "من اختراع اللاسلكي عام 1896 ، وفي 1919 تم توجيه خدمات الراديو 2المنتظمة ، وفي أول يوليو 1914 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة[3].

3-3-5. الثورة الخامسة للاتصال : شهد النصف الثاني من القرن العشرين تقدما في مجال التكنولوجيا يعادل كل ما تحقق في قرون عديدة سابقة ، ومن أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين

---

[1] – ماهر عودة الشمايلة وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص .67

[2] – محمود علم الدين ، مرجع سابق، ص ص 146-145.

[3] – ماهر عودة الشمايلة وآخرون، مرجع سابق، ص .68

ظاهرتي تفجر المعلومات وثورة الاتصال [1]، والتي نتج عنها التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي تتمثل أساسا في الأقمار الصناعية، الأجهزة الحاسبة وملحقاتها ، والبرمجيات المتطورة ، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين[2].

مع العلم أن أول اتصالات دولية بالأقمار الصناعية كانت عام 1962، والتي ساعدت على 1 اختراع شبكات الاتصالات التي كسرت حواجز المكان والزمان.[3]

3-3-6. ثورة الاتصال السادسة: وهي عصر الاتصال التفاعلي ، حيث شهد القرن العشرين من أشكال تكنولوجيا الاتصال ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في القرون السابقة ، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية والأقمار الصناعية ، فقدم لنا شبكات اتصالية من أنترنت ، وإكسترانت وأنترانت،..[4]

3-4.خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هناك جملة من الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن الوسائل التقليدية، وهي:

- ✓ **التفاعلية(Interactivity) :**

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثيرا على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها وتسمى ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية بمعنى القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها ، إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومة في الوقت ذاته ، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في 3عملية الاتصال: مثل الممارسة الثنائية ، التبادل ، التحكم ، المشاركين .وقد أجريت العديد من الدراسات التي ركزت على التفاعلية في الاتصال سنة 1998 من بينها دراسة "ها وجيمس "Ha & James ، التي أكدت على أن للتفاعلية وظائف متعددة منها: "الترفيه والاختيار بين البدائل المختلفة ، والارتباط ، والمشاركة والاتصال

---

[1] – منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص .67

[2] – عبد المالك بن السبتي: محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2004-2003، ص .8

[3] – إبراهيم الأخرس: الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية (الأنترنت والمحمول نموذجا)، إيتراك للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة، 2008، ص .26.

[4] – ماهر عودة الشمايلة وآخرون، مرجع سابق، ص .68

التبادلي وجمع المعلومات،[1] وأنها المدى الذي يسهل تحقيق الأهداف الاتصالية لطرفي العملية الاتصالية المرسل والمستقبل.[2]

- ✓ **الجماهيرية:** ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلاءم جماعات نوعية أكثر تخصصا.
- ✓ **اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.[3]
- ✓ **التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف ومستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية[4]
- ✓ **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال" Minitel" الفرنسي، "فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة

[1]– عبد الباسط أحمد هاشم شاهين: التفاعلية على مواقع الصحف الإلكترونية، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص 133.

[2] – علي عبد الفتاح علي: تطور الإعلام وفق تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ط 2، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2014،ص– ص 62– 63.

[3] – عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، 261–262.

[4] – محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، (الجزائر: دار الهدى، 2006 ،ص 25.

التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل".[1]

- ✓ **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون "،"والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف Wave Next" "، "والرأس من صنع شركة "شارب" . Sharp""."[2]
- ✓ **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" Tophler. A" "أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها[3].
- ✓ **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها لمسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.[4]

---

[1] – عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، (قسنطنية: مطبوعات جامعة منتوري، 2003-2004 ،(ص 8.

[2] – محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات.. ماهيته وخصائصه،(الجزائر:دار هومة للنشر والتوزيع، 2003 ،(ص ص 66- 67.

[3] – عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، (عمان: دار الثقافة، 1996 ،(ص ص 380-382

[4] – سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2) ،القاهرة: مركز وايد سبر قيس، 1998،) ص 37.

و يمكن أيضا ايجاز ميزاتها في العناصر التالية:

- **الفعالية** : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل و مرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.[1]
- **الحركية** : يعني أن ا لمستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.
- **العولمة** : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في 1التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان .[2]

3-5.أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- ❖ إنها أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي و. كما يمكن لهذه التكنولوجيات انعزالاً؛ من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق .
- ❖ تساهم في تنمية الاقتصاد فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلوماتً و المعرفة الموجودة في أي مكان ؛ ن بالعالم في نفس اللحظة تقريبا ورخاءا لجميع سكانه تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدر ة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما.
- ❖ تمكن تكنولوجيات المعلومات والإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في ا7تمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملوها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي ،ً و بوسعها تمكين الأفراد، في

[1] –فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 ص. 26.

[2] –حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005.

استمعات، والبلدان من تحسين مستوى حيا|م على نحو لم يكن ممكنا السابق . من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الإنتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الإتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان و زمان و بتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها

لهذا يكون من الضروري الإهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها إستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي [1].

[1] - 2 .15/05/2021http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/71.doc

2-الدراسات المشابهة:

كما انها تعرف الدراسات المشابهة على انها تلك الدراسات والبحوث التي تم إنجازها حول المشكلة او موضوع البحث أو الرسالة الجاري إنجازها والتي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي وهي إما أن تكون مطابقة للدراسة الجاري إنجازها، وحينئذ يشترط اختلاف ميدان الدراسة كما قد تكون دراسات نظرية مكتبية أو دراسات ميدانية.

وبالتالي فإن عملية استعراض الدراسات المشابهة في البحث العلمي ذات أهمية كبيرة لما تقدمه من مهام كثيرة للباحث أثناء تنفيذه لهذه العملية.

ولهذا نحاول قدر المستطاع توظيفها في دراستنا وفيما يلي استعراض أهمها:

2-1. الدراسة الأولى:

- ✓ **معلومات بيبليوغراغية:**

عنوان الدراسة: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة.

الباحثة: مهية زينب.

الدرجة العلمية: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه.

إشراف: عابدي لدمية.

تاريخ المنح: 2019/ 2020.

- ✓ **محتوى الدراسة:**
- ✓ **مشكلة الدراسة:**

تمثلت هذه الدراسة لمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة العمليات الإدارية بالمؤسسة ومدى تأثير هاته التكنولوجيا على نشاط الإدارة

- ✓ **فرضيات الدراسة:**

- تساعد تكنولوجيا الاتصال على توفير قدر كبير من المعلومات الدقيقة في شتى مجالات العمل.
- توفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مرونة في العمل.
- تساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تمكين موظفي المؤسسة في العمل بطريقة متصلة والتي تعود من شأنه لتعظيم مخرجات المؤسسة.

- ✓ **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي الامبريقي.
- ✓ **مجتمع الدراسة وعينته:**

تمثل مجتمع الدراسة في عمال وموظفين مديرية إتصالات الجزائر –تبسة– والبالغ عددها 152 موظفا. وكانت العينة غير قصدية من الموظفين.

- ✓ **نتائج الدراسة:**

– يهدف الاتصال إلى التنسيق بين جميع التصرفات التنظيمية.

– يساهم الاتصال داخل المؤسسة على إبقاء صانعي القرار على الاطلاع المستمر بكل النشاطات التفصيلية الدقيقة.

– يساهم الاتصال في توفير المعلومات التي تمكنهم من الاطلاع على سير العمل.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسة المشابهة:

- ✓ **أوجه التشابه:**

– تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة موضوع البحث كونها تبحث عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) وعن كيفية استخدامها.

– تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث الاعتماد على أداة جمع البيانات والتي تمثلت في استمارة استبيان.

– تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا إلى التعرف على استخدامات شبكة الانترنيت كأهم مظهر من مظاهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

– استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين أداء الموظفين.

– في المنهج والأدوات المستخدمة، خاصة أننا أعدنا اختبار بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال، الإنتاجية ومحيط العمل.

- ✓ **أوجه الاختلاف:**

– تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في طريقة معالجة مشكلة الدراسة.

– وكذلك اختلفت في طبيعة عينة الدراسة.

– تختلف من حيث الدراسة والتحليل.

وقد استفدنا من هذه الدراسة في كيفية إعداد الاستبيان وصياغة عباراته، وكذلك في التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في إطار هذه الدراسة.

2-2الدراسة الثانية:

- ✓ **معلومات ببليوغراغية:**
- ✓ **عنوان الدراسة:** استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- ✓ **الباحث:** حورية بولعويدات.
- ✓ **الدرجة العلمية:** درجة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة
- ✓ **إشراف:** د. حسين خزين.
- ✓ **تاريخ المنح:** 2008/2007.

محتوى الدراسة :

- ✓ **مشكلة الدراسة:**

تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها، بالإضافة إلى التعرف على ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة: جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنيت، وشبكة الاكسترانيت من ناحية الاستخدام في المؤسسة:

- ✓ **فرضيات الدراسة:**

يعتقد أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الانتاجية بصورة افضل من مجال العمل المكتبي والإداري.

تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسب متباينة.

- معظم أنشطة المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية.

- ✓ **منهج الدراسة:** وهنا قد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.
- ✓ **نتائج الدراسة الثانية :**

- وجود تباين في استخدام هده التكنولوجيات.
- احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى في الاستخدام.
- هناك عوامل الذاتية للموظفين على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة

- قد أدت تكنولوجيا الى الاتصال تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

✓ **علاقة الدراسة الحالية بالدراسة المشابهة:**

✓ **أوجه التشابه:**

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت)وعن كيفية استخدامها
- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين أداء الموظفين
- تتشابه في المنهج والأدوات المستخدمة، خاصة أننا أعدنا اختبار بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال، الإنتاجية ومحيط العمل.

✓ **أوجه الاختلاف:**

- تختلف من حيث الدراسة والتحليل.
- تختلف من ناحية طبيعة الدراسة.
- تختلف من حيث النمطية في الدراسة.

الفصل الثاني: الاجراءات المنهجية والدراسة الميدانية

1- الاجراءات المنهجية

1-1. مجالات الدراسة

1-1-1. المجال الزماني

1-1-2. المجال المكاني

1-1-3. المجال البشري

1-2. مجتمع البحث و العينة

1-2-1. مجتمع البحث

1-2-2. عينة الدراسة

1-3. منهج الدراسة

1-4. أدوات جمع البيانات

1-5. الأساليب الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

2- الدراسة الميدانية

2-1. تحليل البيانات السوسيوديمغرافية

2-2. تحليل المحور الخاص بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة .

2-3. تحليل المحور الخاص بأسباب و دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف قسنطينة .

2-4.تحليل المحور الخاص باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تأثيرها في مطار محمد بوضياف قسنطينة .

3- نتائج الدراسة

1- الاجراءات المنهجية للدراسة:

1-1 مجالات الدراسة:

1-1-1. المجال الزماني:

تم الشروع في انجاز هذه الدراسة مع منتصف شهر جانفي من السنة، وخلال هذه الفترة انقسمت الدراسة الى :

- ✓ المجال الزمني للإطار المنهجي: و تمثل ذلك من خلال الانطلاقة الأولى بعد اختيار الموضوع و تحديد متغيراته الأساسية و الموافقة عليه اواخر شهر ديسمبر من العام 2020 ، أين بدأنا بتحديد المشكلة بدقة و ما يتماشى معها من اجراءات منهجية حيث كانت الفترة المخصصة لإنجاز هذا الاطار بداية من منتصف شهر جانفي 2021.
- ✓ المجال الزمني للإطار المفاهيمي و الدراسات المشابهة: و الذي امتد من بداية شهر فيفري الى غاية بداية شهر مارس 2021 ، و قد تم فيه جمع كل التراث العلمي و الدراسات و الأبحاث الخادمة للموضوع محل الدراسة و اختيار العناصر الأساسية التي تقوم عليها الدراسة النظرية.
- ✓ المجال الزمني للإطار التطبيقي : و الذي انطلقنا فيه من منتصف شهر مارس الى غاية شهر أواخر شهر ماي 2021 ، و فيه قمنا بتحديد الاجراءات المنهجية و اختيار مجتمع و عينة الدراسة و اعداد استمارة الاستبيان وعرضها على اساتذة محكمين و تعديلها ، ثم توزيعها على عينة الدراسة و استرجاعها و الانطلاق في تفريغ البيانات و تحليلها و استخلاص النتائج.

1-1-2. المجال المكاني :

تم اجراء الدراسة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية – محمد بوضياف – لولاية قسنطينة .

تقديم مؤسّسة الخطوط الجوية الجزائرية:

عرفت الجزائر حركة شاملة و تجلت في ظهور عدة مؤسسات مختلفة الأنشطة والمهام سواء في المجال التجاري أو الصناعي، إداري وحتى خدماتي.

ومن بين المؤسسات التي نشطت في هذا المجال نجد مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية. وتعتبر مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية الهيئة الوحيدة التي خولت لها مهمة تقديم خدمات النقل الجوي والذي يعتبر الدعامة التي يرتكز عليها النشاط الاقتصادي و يرجع تاريخ تأسيس هذه المؤسسة إلى العام1947 حيث اقتصر نشاطها على تغطية الشبكات الفرنسية وهذا راجع لأسباب تاريخية معروفة (فترة الاستعمار).

بعد الاستقلال، دخلت الشركة العامة للنقل الجوي تحت وصاية وزارة النقل و بالضبط في18 فيفري

1963 لتصبح بعد امتلاكها51 % من رأس المال الكلي شركة وطنية.

وفي عام 1970استرجعت الدولة الجزائرية بعض الأسهم التي بحوزة الشركات الأجنبية وبالتالي وسعت رقابتها على المؤسسة إلى حد83 %من رأس المال أي حتى سنة 1970 كان التأميم جزئي ومستمر.

أما التأميم الكلي فقد كان في 1970 وهذا بعد أن استرجعت بقية الأسهم المقدرة ب17% وأصبحت بذلك مؤسسة وطنية 100% و هذا وفقا للمرسوم رقم 75- 39 المؤرخ في 17 فيفري 1975، ثم انقسمت إلى مؤسستين –مؤسسة الشبكات الداخلية ومؤسسة الشبكات الخارجية- واستمرت هاتين المؤسستين في خدمة المسافرين لمدة 10أشهرالى أن ظهرت هيكلة جديدة و ذلك بانقسامها مرة أخرى إلى مؤسستين: – مؤسسة الخطوط الداخلية ومؤسسة الخطوط الخارجية ونتج عن اتحادهما مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية وهذا وفقا للمرسوم رقم 84/347 المؤرخ في 27نوفمبر 1984.

وفي عام 1997أصبحت شركة أسهم رأسمالها يقدر ب2.5 مليون دينار موزعة على2500 سهم والقيمة الاسمية للسهم 100000 دينار، و في سنة 2004 أصبح رأسمالها يقدر ب 140 مليار.

مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية:

طبقا للمادة 07 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة في 25 نوفمبر 1984 «مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية مؤسسة عمومية اقتصادية ذات طابع تجاري وتتمتع هذه المؤسسة بالشخصية المدنية و الاستقلالية المالية ولها سمعة تجارية في علاقتها مع المتعاملين".

خبرة مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية :

اكتسبت منذ نشأتها خبرة واسعة جعلت منها مؤسسة رائدة تجمع بين التجربة والتحكم مما زاد في الوثوق بها كما يدل على ذلك 3.1مليون شخص الذين اختاروا الخطوط الجوية الجزائرية سنة 2003.

كما أنها تعتمد على احترافية وخبرة عمالها و إطاراتها المتميزين بالمهارة و حسن الاستقبال.

فالنقل الجوي بشكل عام يساهم في التنمية الاقتصادية وذلك من خلال تلبية احتياجات المبادلات التجارية و أيضا من خلال المساهمة في السمعة الدولية للبلاد، وتعتبر الخطوط الجوية الجزائرية شركة خدمات بالدرجة الأولى، حيث نجدها متخصصة في النقل الجوي للركاب والبضائع، والتي يبلغ رأس مالها 43،000،000.000 دج ، وهذا مع أسطولها المتكون من 31 طائرة وممثليها في الخارج، و لها مكاتب إقليمية ومراكز عمليات، ولذلك فهي تعتبر عامل تنمية اقتصادي مهم بالنسبة للجزائر ، ومن خلال أداء الخدمات ، ومن خلال تحقيق الأرباح .

ففي مجال النقل الجوي، فإن الأولوية ليست فقط في القيام بالرحلات، أوفي نقل الركاب والبضائع أو البريد، ولكن في الواقع، فالناقل يوفر أيضا الخدمات المتمثلة في: عمليات الحجز، الخدمات المقدمة على الأرض، الوفاء، راحة المقعد، الوجبات، والمبيعات المقدمة على متن الطائرة. ... الخ.

ولهذا فان الأولوية هي القيام بالخدمات عن طريق وسائل النقل .

وتجرى هذه العمليات من خلال التنسيق الدقيق. الأمر الذي يتطلب تدفق القرارات وينطوي على مختلف المهن (الباعة والميكانيكيين وعمال الشحن والطيارين والمضيفات...الخ)

فشرط النجاح يكمن في التنسيق العملي لهذه الأنشطة، ولكن أيضا في نوعية نظام المعلومات ودعم العمليات التجارية، فالاطلاع على كيفية سير الأعمال لحسابها الخاص، وكيف أنها تناسب معا، وما هي أوجه التواصل فيما بينها، والأهداف المحددة للنقل الجوي وتلك المتصلة استراتيجيا بعمل الشركة على الصعيد الإقليمي .

وقد وقع اختيارنا على مديرية قسنطينة – بصفتها الممثل الإقليمي للخطوط الجوية الجزائرية ،حيث حاولنا أن نفهم بنية المديرية، من خلال تنظيم وظائفها المختلفة (التجارية والإدارية والمالية) وكذا عمليات إدارتها.

2- نشاط و مهام مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية:

2-1-نشاطها:

تقوم مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بعدة نشاطات و في مجالات مختلفة هي :

أ)- في مجال النقل الجوي :

- استغلال الخطوط الجوية الدولية في إطار الاتفاقيات الدولية.

- استغلال الخطوط الجوية الداخلية و ذلك قصد ضمان النقل المنتظم وغير المنتظم للأشخاص والأمتعة ونقل البضاعة والبريد.

ب)- في مجال العمل الجوي :

- تلبية حاجيات كل من الحماية المدنية، الزراعية، النظافة العمومية، الحركة الصحية، نقل الركاب والبضائع حسب الطلب دون المساس باختصاصات الهيئات الأخرى.

ج)- في مجال التسيير و الاستغلال:

- بيع تذاكر السفر لحسابها أو لحساب مؤسسات النقل و إصدار تلك التذاكر.

- تحضير الطائرات و تنظيم الأماكن الموجهة للمسافرين.

- تنظيم وسائل الاتصال بالمطارات.

د)- في مجال الاستغلال التقني:

- تتكفل بعمليات الصيانة، التصليح و المراجعة.
- استغلال تسيير الأجهزة المركبة لغرض ترقية أعمالها القانونية.
- استغلال وتجهيز العمليات داخل محطة الطيران.

2-2- مهامها:

ان مهام مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية عديدة و مختلفة نذكر منها:

- تدعيم الأسطول بطائرات جديدة بآخر طراز و هذا لضمان النقل السريع و المريح للأشخاص و البضائع.
- إرضاء طلبات الزبائن بطريقة مضبوطة و منظمة.
- فتح خطوط جوية جديدة لتطوير التبادل الدولي.
- تحسين عمليات الشحن للبضائع و الحفاظ عليها.
- تطوير النقل الداخلي و فتح خطوط داخلية أخرى.
- ترقية القطاع السياسي.

3- موارد و شبكات الخطوط الجوية الجزائرية

3-1- مواردها:

ا) الموارد البشرية :

الموارد البشرية	عمال المؤسسة عدد	
داخل البلاد	طاقم أرضي 6199personnel au sol	67 اطار سامي 756 اطار سامي 2687 عون تحكم 3878 عون تنفيذ
	طاقم الطائرة personnel Navigant 1189	372 طاقم الطائرة التقني (الطيارين،ميكانيكيين،مساعدين) 817 طاقم الطائرة التجارية الخدم و المضيفات
خارج البلاد	675 عامل من إطارات و أعوان تقنيات و أعوان التنفيذ.	

ب)- الموارد المادية: و تتمثل في الأسطول الجوي الذي يتكون من الطائرات الخاصة بنقل المسافرين و أخرى خاصة بالنقل.

الموارد المادية	نوع الطائرة	العدد	المقاعد
طائرات خاصة بالنقل	بوينغ 300- 767	03	253
	اربوسA 200- 330	05	216
	بوينغ 200 - 727	08	147
	بوينغ 200 - 737	13	101
	بوينغ 800 - 737	17	162
	بوينغ 600 - 737	05	101
	ATR 500 - 72	06	68
طائرة خاصة بالنقل	هيركل 3822	02	شحن
	بوينغ 200 -737	01	شحن

أ. 1- **وكالات شركة الخطوط الجوية الجزائرية:**

تعتمد شركة الخطوط الجوية الجزائرية على شبكة من نقاط بيع موزعة في الجزائر و في الخارج، كما تستفيد من خدمات العديد من وكالات البيع المعتمدة:

تتوفر مؤسسة الخطوط الجوية على 37 محطة دولية و 29 محطة وطنية زيادة على شبكة تجارية واسعة، لها 43 وكالة في الخارج و 98 وكالة موزعة عبر تراب الوطن و هذا ما يعطي صورة عن أهميتها في الجزائر و الخارج.

1- الشبكة الداخلية : و تتضمن ربط كل نقاط التراب الوطني لاحتوائها على 26 اتجاه مبرمج في أكثر من 500 رحلة في الأسبوع منظمة بشكل يغطي جميع أنحاء الوطن.

و يرمز للشبكة الداخلية بالرمز(6).

2 - الشبكة الدولية: و تتضمن ربط الجزائر بدول العالم من خلال تغطية 35 اتجاه مبرمج في أكثر من 300 رحلة في الأسبوع و تنقسم إلى 5 شبكات و هي :

أ- الشبكة الفرنسية: وتضم باريس، مرسيليا، ليون، تولوز، نيس، ليل، متز، أوف، لين. ورمزها-1-

ب- الشبكة الأوروبية الأولى: وتضم بلدان أوروبا الغربية: مدريد، بالما، برستون، جنيف، لندن، بروكسل.

ورمزها–2–

ج – الشبكة الأوروبية الثانية : وتضم بلدان أوروبا الشرقية : موسكو، بلغراد، بودابست ، براق ،صوفيا، جولان الشرقية. ورمزها – 3 –

د – شبكة المغرب العربي و الشرق الأوسط: و رمزها – 4 –

هـ – الشبكة الإفريقية : و رمزها – 5 –

4– عرض تنظيمية الشركة الوطنية للخطوط الجوية الجزائرية للمديرية العامة: تتكون منظمة شركة الخطوط الجوية الجزائرية من 03 وظائف رئيسية :

* تجارية

* تقنية

* استغلالية

1– عرض مهام المديرية العامة:

و تتمثل حاليا مهام شركة الخطوط الجوية بالمديرية العامة، على ما يلي :

1 – الإدارة المالية : وهي المسؤولة عن تنفيذ السياسة العامة للشركة في الميدان المالي و المحاسبة ، و توفير الأدوات المركزية اللازمة لإدارة مواردها .

2 – الإدارة التقنية: وتتمثل مهمتها في صيانة، مراقبة وإعداد الموارد المخصصة لها، من اجل استغلال امثل و هذا لضمان حد أقصى من الأمان.

3 – إدارة النقل و التوجيه: وهي تحرص على تقديم خدمات المساعدة للركاب أثناء المناولة، يضاف إلى ذلك ضرورة التقشف في إدارة الموارد البشرية و المادية.

الإجراءات على نوعية خدماتها تشمل ما يلي :

* التدريب المتخصص للموظفين حول تقنيات العلاقة بين الزبون و الموظف.

* معالجة النزاعات.

* مناولة الأمتعة.

* تطوير الصلة و التعاون الوثيق مع الهيئات الخارجية (الجمارك – الشرطة)

4 – إدارة الإمداد : هي مجموعة مسؤولة بصورة مباشرة أو غير مباشرة على دراسة وتنفيذ مختلف المشاريع الإنسانية ، و إعادة التطوير أعمال جديدة تتعلق بالبنية التحتية والممتلكات و المعدات.

5– إدارة المطاعم : و هي المسؤولة عن ضمان أعلى جودة لخدمات الفنادق بالنسبة للركاب.

6 – إدارة العمليات الجوية: وهي مسؤولة عن تنفيذ برامج الرحلات الجوية مع توفير الحد الأقصى من الأمن و الانتظام ، فهي إذا مسؤولة عن :

* إحالة الطاقم إلى مختلف الرحلات الجوية.

* تدريب و تطوير هؤلاء الموظفين

7 – مديرية الترقية الاجتماعية:

* صحة، طب العمل.

* مطعم.

* النشاطات الثقافية و الرياضية.

8 – مديرية الشحن : وهي مسؤولة عن معالجة تنفيذ السياسة العامة للمؤسسة، من الناحية المواد والبضائع، ومن مهامها أيضا:

* تحديد سياسة الأسعار و الترويج للمنتجات.

* تطوير إدارة و دعم سياسة البيع فيما يخص المنتجات .

* دراسة و تحليل الأسواق المحتملة و استكشاف أسواق جديدة.

9 – مديرية الموارد البشرية: وهي مرتبطة مباشرة مع الأمانة العامة ، و من مهامها نذكر:

* تحديد الإطار التنظيمي لسياسة شؤون الموظفين و السياسة الاجتماعية للشركة .

* تسيير الشركة.

* تطوير تراثها.

10 – فرع التخطيط، الإدارة و المراقبة: ويقوم هذا الفرع بالتعاون مع الإدارات الأخرى على صياغة و مراقبة و تطوير أل على المدى القصير، المتوسط والطويل.

11 – الإدارة التجارية: وهي مسؤولة عن تنفيذ السياسة التجارية للمؤسسة، و تتمثل مهمتها في تطوير المنتجات العادية ،مواثيق و ضمان التسويق في ظل أفضل ظروف الربحية.

عرض عام لمهام إدارة المالية والمحاسبة:

إدارة المالية والمحاسبة:

- الإشراف على تنسيق الأنشطة المالية وخدمات المحاسبة لمختلف الأقسام المدرجة تحت سلطته .
- تعمل على ضامن الإجراءات المالية والمحاسبية التي وضعها المقر.
- تراقب و تحدد توقيف حسابات الوحدة وتحيلها إلى المقر .

- التأكد من التحليل المستمر للحسابات المالية للوحدة.
- تنشط وتشرح وتوجه الخدمات المدرجة تحت سلطتها، و العمل على وضع إجراءات جديدة.
- تضمن الرصد السليم وتنفيذ وحدة العقد المالية.
- تشرف على مجموعة من الديون وضمان الجدارة الائتمانية للعملاء في الاعتبار.
- التقارير المقدمة إلى المقر الرئيسي للقدرة المالية للوحدة، والمضي قدما في نقل الدفع المناسبة من الفوائض النقدية إلى المقر.
- ضمان التنفيذ في الوقت المناسب من المدفوعات وغيرها من الالتزامات التي قدمتها الوحدة.
- تحافظ على علاقات العمل مع كل من الهياكل الإقليمية، والإدارة / المقر والبعثات في الخارج.

قسم المحاسبة العامة :

- يقوم بالتحقق من سجلات المحاسبة القادمة من نقاط البيع .
- يقوم بالإسناد والاعتراف بالسجلات المحاسبية للوحدة.
- يتأكد من تحليل الحسابات المالية والمحاسبية لجميع العمليات المالية للوحدة.
- يضمن امتثال المعاملات والحفاظ على سلامة سجلات المحاسبة.
- ينقل شهريا ميزان المحاسبة يرافقه مرفقات إلى الدائرة المالية للجزائر .
- التأكد من تنفيذ الإجراءات المالية والمحاسبية المعمول بها في الشركة.

قسم الفوترة

- يتحقق من وثائق المحاسبة (طلبيه الشراء والتحفظ...) تتعلق بالفواتير .
- يؤدي الفواتير لقاء الخدمات المقدمة للعملاء الذين لديهم حسابات في المكتب الإقليمي.
- يضمن متابعة تحصيل الديون وخدمة العملاء حساب الائتمان.
- استعادة دوريا الزبائن في الانتعاش .
- التأكد من احترام اجل الفواتير .
- حسابات العملاء ينجز سدت ليسوا ذوي الجدارة الائتمانية.

قسم الخزانة:

- يقوم بالتحقق من سجلات المحاسبة القادمة من جميع نقاط البيع والممولين .
- يقوم بالإسناد والتعرف على العمليات المالية للوحدة.

- يقوم بالتأكد من صحة العمليات المنجزة.
- يقوم بدفع جميع الرسوم المتعلقة بإدارة المنطقة.
- يضمن رصد الخزانة من خلال إنشاء بيانات التسويات المصرفية و***CCP***
- التأكد من تنفيذ الإجراءات المالية والمحاسبية المعمول بها في الشركة.

مديرية العروض التجارية:

- التأكد من تنفيذ أنشطة العروض التجارية وذلك بالتعاون مع وفود محلية وإقليمية من الجمعيات ووكالات السفر.
- يجمع مبيعات الشبكة مع معلومات عن تقدم للعميل.
- يتابع بانتظام تطور المبيعات والوسطاء المعتمدين .
- يدير شبكة مبيعات وافق على وجه التحديد الذروة / حملة الوقت، والتوعية من الامتثال للإجراءات والتعليمات في مجال المبيعات.
- وضع نتائج أرقام الأعمال الخاصة بالوحدة.
- تطوير إحصاءات النشاط التشغيلي.
- تطوير تقرير النشاط السنوي.
- معالجة طلبات التمويل.
- إدارة ملف العملاء "نادي الأوفياء".
- تمثيل المؤسسة في مختلف المناسبات والمعارض.
- نشر المقالات واللوحات الاشهارية.
- معالجة الطلبات حساب

المندوبيات الجهوية للمديرية الجهوية لقسنطينة

1- المندوبية الجهوية لسطيف :

- المندوبية الجهوية لسطيف هي جهاز وظيفي تابع للفرع الإقليمي لقسنطينة .
- وهي مسؤولة عن تنفيذ السياسة التجارية المحددة والمتفق عليها من قبل الإدارة الوصية.
- مهمتها تغطية جميع الأنشطة التجارية والتسويقية في محيطها.
- يتم وضع المندوب الإقليمي مباشرة تحت سلطة المدير الإقليمي، فهو يقوم بالتنسيق مباشرة مع منافذ البيع الواقعة تحت سلطته، فهو يمارس سلطته داخل النطاق الجغرافي للأراضي الواقعة تحت سلطته .

– و يقوم بتبادل تقارير مباشرة مع الإقليمي على المستوى الداخلي.

2–المندوبية الجهوية لباتنة :

1– الإدارة التنفيذية :

– متابعة الموظفين .

– الحركة (المرض،الغياب، التدريب)

– التطور الوظيفي.

– الإجازات.

– الحق في الاستفادة من رحلات بخصومات للعاملين بالخطوط الجوية.

– التدريب و المهمات

– إعادة التأهيل .

ب. إدارة الميزانية والتخطيط :

– متابعة نفقات التشغيل

– متابعة الإنفاق الاستثماري.

– متابعة النفقات الجاري.

– متابعة نفقات صندوق المصاريف.

الأعمال والتسيير التجاري :

– متابعة التعديلات.

– إعداد التقرير الشهري والسنوي .

تسيير المطار:

– التنمية وعمليات برنامج الرصد.

– المسؤول عن مطار باتنة .

الاستغلال:

– المندوب هو المسؤول عن التحقق من سير عمل المطار المسند تحت سلطته.

– في قلب كل مطار، المهمة الأساسية هي ضمان التنفيذ السليم للمهام، ويتم التحقق من توفير هذه المهام من قبل مدير المحطة.

– مدير المحطة لديه كامل الصلاحيات لمراقبة كل الأنشطة المرور: التسجيل، الأمتعة، الاستقبال، البيع.

- الشحن: استيراد وتصدير .
- عمليات جوية.
- رصد وتحديث الوثائق–
- تحميل
- خدمات الضيافة .
- متابعة المواد والمعدات .
- تخزين نيابة الجمارك.
- الإدارة (االمستخدمين ،التمويل، الميزانية)

3–المندوبية المحلية لبسكرة :

مهام المندوب :

- ينسق ويشرف على أنشطة الوكالة، المطار والبضائع
- يدير الميزانية..

–إدارة الموظفين، والمراقبة والتحقق من الإيرادات والوثائق التجارية للوكالة

- دراسة وتطورات السوق .
- متابعة و تنفيذ توجيهات الوكالة الجهوية.

مدير الوكالة :

- يقوم بتسيير الرحلات (الحجز) التذاكر والصندوق.
- استدراج الزبائن .

رئيس المحطة:

- ينسق و يسير مختلف مصالح المطار(العبور – الأمتعة و الفندقة– الإحصاء)

رئيس قسم الشحن :

- مسؤول عن أعمال الشحن (استيراد وتصدير) واتفاقات التكامل الإقليمي .

المهمة الاولى للوكالات :

- بيع التذاكر .
- حسن استقبال الزبون وتوفير خدمات لراحته ولترك انطباعات حسنة لديهم.

المفوض التجاري :

– مفوض التجارة هو المسؤول عن استدراج العروض لمنتجات الخطوط الجوية الجزائرية .

مطار جيجل :

– مسؤولة عن استغلال الرحلات .

في ضوء هذه الصلاحيات المقررة حسب الأصول في تنظيم التشغيل في المديرية الإقليمية، نلاحظ أن هناك اختلافات واسعة بالمقارنة مع الصلاحيات والواجبات الواردة في الوصف الوظيفي .

تشخيص وتقييم حالة المؤسّسة:(المديرية الجهوية لقسنطينة)

تمهيد:

يعتبر تشخيص وتقييم حالة المؤسّسة (الخطوط الجوية الجزائرية) من أهمّ الأعمال التيّ تم إنجازها في بحثنا هذا، إذ بفضل هذا التّشخيص، نتمكّن من معرفة نقاط القوّة والضّعف لدى المؤسّسة، وكذلك معرفة واقع حالتها الماليّة والاقتصادية التيّ تعيشها، هل هي حالة جيّدة ؟ أم في حالة إفلاس وعجز ماليّ ؟

للإجابة على هذه التّساؤلات قمنا بإنجاز هذا العمل (تقييم وتشخيص حالة المؤسّسة) وقسّمناه إلى قسمين: قسم يتناول التّشخيص والتّقييم الدّاخلي (المحيط الدّاخليّ) ، والقسم الآخر وهو خاصّ بالتّشخيص والتّقييم الخارجيّ،

(المحيط الخارجيّ)

التّشخيص والتّقييم الدّاخليّ:

يتناول هذا الجانب عدة قطاعات داخل المؤسّسة تمثّل أساسا في النّواحي: الإنتاج، الإدارة، الصّيانة، التّسويق، الماليّة، تسيير المستخدمين.

1– من ناحية حجز وبيع التذاكر:

تعتبر الوكالات التجارية سواء التابعة للخطوط الجوية الجزائرية أو الوكالات السياحية المعتمدة، عمومية كانت أم خاصة، هي المتعامل المباشر الذي يتعامل مع الزبائن من أجل بيع التذاكر بعد عملية الحجز.

وقد رأينا في بحثنا هذا أن نقدّم لمحة عامّة وموجزة عن مراحل حجز و بيع التذاكر حتى ركوب الطائرة إلى محطة الوصول.

- **مراحل حجز وبيع التذاكر:**

تمر عملية بيع وحجز التذاكر بعدّة مراحل أساسيّة وهي كالتّالي:

1- مرحلة الحجز: توجد 03 أنواع على مستوى الحجز وهي:

أ- **الحجز عن طريق الهاتف:** وهو مسير من طرف مصلحة الحجز والتي يقوم أفرادها بعملية الحجز عن طريق الهاتف وذلك بتلقي المكالمات الهاتفية من طرف الزبائن المهتمين بالسفر عبر الطائرة.

ب- الحجز المباشر: وهو يتمثل في انتقال الزبون مباشرة إلى نقاط البيع المتواجدة عبر مختلف المناطق، وتتمثل نقاط البيع هته في وكالات البيع التابعة للخطوط الجوية الجزائرية ووكالات السفر السياحية المعتمدة.

ج- الحجز عن طريق الانترنيت: وتعتبر الوسيلة الأسهل استعمالا، حيث يقوم الزبون باستعمال هذه الطريقة بمفرده دون اللجوء إلى أية وساطة.

وحاليا تعتبر هذه الطريقة غير مستعملة في الجزائر، ولا نجدها مستعملة إلا في الخارج وذلك لتوفر الإمكانيات المتمثلة في بطاقات الائتمان البنكية.

2 – الحجز المباشر للزبون وانتقاله شخصيا إلى وكالات البيع: تتمثل هذه الطريقة في الانتقال المباشر للزبون وكالات البيع من أجل عملية الحجز ومن أجل شراء تذاكر السفر وهذا في حالة وجود أماكن شاغرة.

معلومات حول التذكرة : منذ جوان 2008، بدأت الشركة في تجريد التذكرة، أو بعبارة أخرى التذكرة الإلكترونية، وهي وثيقة يتم تخزين المعلومات فيها إلكترونيا من خلال قاعدة بيانات الشركة .

و لكن في المقام الأول تخضع الشركة لشروط يمليه الاتحاد الدولي للنقل الجوي لكن هذه الممارسات الجديدة لديها مزايا مشتركة للشركة و المسافرين على حد سواء و هذه الفوائد يمكن تلخيصها في الآتي:

الفوائد التي تعود على الركاب:

- تسهيل حركة المسافرين بدون وثائق سفر (تذكرة).- تجنب الإزعاج من فقدان أو سرقة البطاقة.
- القيام بالحجز في خطوة واحدة .- القدرة على اتخاذ ترتيبات السفر اللحظة الأخيرة. - التسديد ممكن عن طريق الهاتف .
- لا حاجة لتقديم تذكرة في حال حدوث تغييرات.- كفاءة في التعامل مع الركاب. - تسهيل عمل الحساب.
- تدعم قنوات التوزيع مثل الإنترنت.

الفوائد التي تعود على الشركة

– التخفيض في تكاليف إصدار التذاكر. – زيادة الكفاءة العملية في مجال خدمة العملاء فيما يتعلق الركاب.

– تسهيل عمل عائدات المحاسبة .

3 **– الانتقال إلى المطار عند اقتراب ساعة السفر:** بعد الانتهاء من خدمة الزبون ومن عملية الحجز وشراء التذاكر وعند اقتراب موعد السفر في اليوم المعلوم، يتقدم الزبون على مستوى الجهات المختصة والمتواجدة في المطار من أجل القيام بعملية التسجيل في الساعة المحددة قبل وقت إقلاع الطائرة، وهذا من طرف رجال البيع الذين يضمنون السير الحسن لتسجيل وخدمة الزبائن والحفاظ على أمنهم وسلامتهم حتى ركوبهم على متن الطائرة، فيقوم هؤلاء الموظفين بعملية تسجيل حقائب وأمتعة الزبائن، إذ يحصلون بعدها على بطاقة المرور ثم يتجهون إلى قسم الشرطة من أجل إتمام إجراءات أمن الشرطة والجمارك، ويتجهون بعدها إلى صالة الركوب أو منطقة تحت الجمارك، ليقاد هؤلاء الزبائن المسافرين على متن الطائرة.

عند وجود المسافرين على متن الطائرة فإنهم يكونون تحت مسؤولية موظفي ملاحة الخطوط الجوية الجزائرية.

عند وصول الرحلة إلى غايتها فان موظفي الخطوط الجوية الجزائرية يتحملون مسؤولية أمن وسلامة وهبوط المسافرين على أرض المطار وذلك إلى غاية استلام السافرين لحقائبهم.

2– من ناحية التّسويـق:

يعتبر التّسويق من أهمّ المصالح التيّ تعتمد عليها المؤسّسة في تسويق وبيع والترويج بمنتوجاتها الخدمية، وبالتّالي الحصول على سيولة ماليّة وعلى تحقيق رقم أعمال وربح سنوي يمكّنها من تسديد ديونها وتغطيّة تكاليفها وضمان استمرار نشاطها الخدمي

ولكن حاليا فان التسويق يمارس على مستوى المديرية العامة بالجزائر العاصمة وبشكل واسع، أما المديريات الجهوية ومن بينها المديرية الجهوية لقسنطينة.

كما لاحظنا أيضا أن هذه المصلحة لا تخلو من عدة صعوبات ومشاكل وعوائق لعبت دورا في إعاقة ادائها وفي انجاز مهامها بشكل مرن ، بحيث لاحظنا وعبر السّنوات الثّلاث السّابقة 2009–2010–2011، عودة ورجوع العديد من الشركات العالمية التي تعمل في المجال الجوي، مما زاد من حدة المنافسة على مستوى الشبكة الدولية والذي يستدعي شركة الخطوط الجوية الجزائرية أن تطور من

مجهوداتها التسويقية والقيام بعدة إجراءات متعلقة بإستراتيجياتها وسياساتها التسويقية وتحسين وتطوير علاقاتها الخارجية والداخلية حتى تتجنب الركود وتحافظ على مكانتها الدولية والتنافسية وكذلك الحفاظ على زبائنها.

فمن بين هذه الصعوبات والعوائق والتي لعبت دورا في إعاقة هذه المصلحة نجد:

- مركزية القرارات والتخطيط فيما يخص التسويق على مستوى المديرية العامة بالجزائر العاصمة.
- نقص في الإطارات المناسبة ذوي الكفاءة والخبرة المهنية.
- الارتفاع الملحوظ في سعر بيع التذاكر لدى المؤسّسة وهذا يؤثّر على عمليات بيع خدماتها التسويقية مقارنة مع الأسعار المنافسة الأخرى.
- عدم قيام المؤسسة بشكل واسع ومستمر فيما يخص البحوث التسويقية و دراسة السوق بشكل واسع ومعمق.

ملاحظة:

نظمت المؤسّسة سنتي 2009 و 2011 اليوم الثاني للجودة على الصعيد الجهوي وذلك بمشاركة العديد من الشركات التي تعمل بالمطار مثل: نفطال، الجمارك، EGSA، ENNA، PAF.

كما أنها نظمت سنة 2009 الرعاية Sponsort مالك حداد من خلال جمعية CITRUS للفلك.

كما نظمت المؤسسة سنة 2011 اليوم الخاص بـ: الاتصالات وأخذ القرارات، وكذلك يوم 16 أفريل الذي يمثل يوم العلم والذي أقيم فيه

التّشخيص والتّقييم الخارجيّ:

إن هذا التشخيص يهدف إلى تثمين علاقة المؤسسة بأطراف التعامل الخارجي، ويتم ذلك بالتطرق إلى:

1- الوضعيّة التّنافسية:

إن لهذه المؤسّسة العديد من المنافسين في السّوق المحلي وهذا من طرف الوكالات السياحية المعتمدة والتي استحوذت على نسبة لا بأس بها من السوق المحلي.

أما على المستوى الخارجي فان الخطوط الجوية الجزائرية لها عدة منافسين دوليين ، مثل الخطوط الجوية الفرنسية ***AIR FRANCE*** ، الخطوط الجوية لـ: ***AIGL AZUR*** الفرنسية، الخطوط الجوية السعودية ***SAAUDI ARABIAN AIR LINES***، الخطوط الجوية القطرية ***QUATAR AIR WAYS***، ***ALITALYA*** الايطالية و ايبيريا الاسبانية، وغيرها من شركات طيران عالمية و التي خولت

لها الدولة العمل داخل المجال الجوي الجزائري.

2- المحيط القانونيّ والمؤسّساتي: ويتمثّل في:

- **الشّكل القانونيّ للمؤسّسة: الخطوط الجوية الجزائرية *AIR ALGERIE*** إنّ المديرية الجهوية التابعة لمؤسّسة الخطوط الجوية الجزائرية تخضع لإدارة المديرية العامة الكائن مقرّها الآن بوسط بالجزائر العاصمة بشارع موريس أودان Mauris Audin وبالتّالي ليس لها الاستقلالية في اتخاذ القرارات الكبيرة و كذا تسطير البرامج والأهداف التيّ تراها مناسبة وخاصة المتعلقة بالقرارات والبحوث التسويقية .
- **تنظيم العمل ونظام الأجور:** بما أنّ المديرية الجهوية لقسنطينة تخضع لإدارة المديرية العامة بالجزائر العاصمة، فهي لا تملك الحقّ في تحديد أو وضع نظام الأجور المناسب لمختلف درجات العمّال.

والتي تقوم بوضع وتحديد نظام الأجور الخاص بموظفي الخطوط الجوية هي مديرية الموارد البشرية المتواجدة بالجزائر العاصمة.

- **تحديد الأسعار:** يتحدد التّسعير في المؤسسة على مستوى المديرية العامة بالجزائر العاصمة، وهذا على مستوى إدارة الإيرادات والتسعير وذلك على أساس التّكلفة مع الأخذ بعين الاعتبار المنافسة، وطبعا هامش الرّبح يتحدّد وفقا للأسعار التّنافسيّة السّائدة.

سعر البيع = التّكاليف المتغيّرة + التّكاليف الثّابتة + هامش الرّبح

و في واقع الأمر دفعت المنافسة إلى تغيير العديد من العادات التجارية، و أحدثت تغييرا كبيرا في أسعار الرحلات، فقد كان السفر الجوي عبارة عن خدمة مترفة، و كان من الصعب إيجاد التوازن بين جودة الخدمة ومراقبة التكاليف، ولهذا فقد قررت الخطوط الجوية الجزائرية عام 2006 تأسيس نظام إدارة الإيرادات و الأسعار، في (إدارة الإيرادات والتسعير). والهدف هو "تحقيق أقصى قدر من العائدات المقررة على المدى القصير وتحسين الأرباح في المدى المتوسط عن طريق التسيير المدمج للأسعار و والمقاعد.

3- تحليل علاقة المؤسّسة مع الشّركاء الاقتصاديين:

إنّ المؤسّسة تتعامل مع العديد من الشّركاء الاقتصاديين نذكر منهم:

- **البنوك:** إن مؤسّسة الخطوط الجوية الجزائرية هي على علاقة دائمة ومباشرة مع بنك BNA
- **المورّدون:** وهم متنوّعون، وكلّ على حسب الآجال المحدّدة وآجال الدّفع تختلف باختلاف حجم

البضاعة وسمعة المؤسّسة بالنّسبة للمورّد، فقد تكون أيّام أو 15 يوم أو 3 أشهر أو التّسديد على دفعات وعبر الفواتير...إلخ.

- **النّظام الضّريبي:** بالنّسبة لمصلحة الضّرائب فإنّها تتّبع عدّة أنواع من رسوم الضّرائب نذكر منها:

TVA: الرّسم على القيمة المضافة وتفرض على الإنتاج (Taxes sur la valeurs ajoutée).

TAP: الرّسم على النّشاط المهني: ويفرض على رقم الأعمال (يصل إلى 2% من رقم الأعمال).(Taxes sur l'activité professionnelles).

IRG: الرّسم على الدّخل الإجمالي ويفرض على الدّخول.

VF: الدّفع الجزافي: المستخدم يدفعها للمستخدمين.

عرفت سنة 2011 بعض الاحداث التي أثرت على مالية المؤسسة:

- ✓ شدة المنافسة على السوق التقليدي
- ✓ ارتفاع تكاليف صيانة الطائرات
- ✓ ارتفاع سعر الوقود (الكيروزان)

الى جانب ذلك هناك أسباب أخرى انجرت عنها مصاريف ثقيلة اضافية:

- ✓ اضراب مستخدمي الطيران التجاري في جويلية 2011.
- ✓ الغاء عدة رحلات جوية بسبب الاضطرابات السياسية التي حدثت في البلدان العربية.

داخل هذا المحيط، حققت الخطوط الجوية الجزائرية ما يلي:

- ✓ زيادة في رقم الاعمال (+4 % مقارنة بسنة 2010)
- ✓ انخفاض في الوحدة المتوسطة للايرادات لكل مسافر
- ✓ ارتفاع في المصاريف وأعباء الاستغلال (+8 % مقارنة بسنة 2010)
- ✓ ارتفاع في الانتاج العام للمؤسسة
- ✓ انخفاض في رقم الأعمال للنشاط العمرة ب: (−13% مقارنة بسنة 2010)

ان التحليل عن طريق قطاع النشاط نتج عنه مايلي:

- **قطاع العبور المنتظم:**

لقد حقق هذا النشاط هامش ربح قدر ب: −769.7 مليون دج مقارنة ب: −021.2دج في 2010.

بينت التحاليل أن جميع الشبكات في حالة عجز.حيث بلغت تغطية نسبة الأعباء المحققة للشبكة الدولية93,55%

نسجل أيضا أن الشبكة الرنسية قد حققت نسبة التغطية بـ: 97,98%.

ان عجز الشبكة الداخلية بلغ -797.4دج مع نسبة تغطية قدرت بـ:49,45 %

- **نشاط استئجار (شارتير) العبور:**

هذا النشاط حقق 7.833 مليون دج من النتجات (-17% مقارنة بسنة 2010)

- **نشاط عملية الحج 2011**

بالنسبة لعملية الحج لسنة 2011، سجلنا رقم أعمال قدر بـ: 1.756 مليون دج (+8% مقارنة بسنة 2010) مقابل تكاليف اجمالية قدرت بـ: +346 ملين دج (+21% بالنسبة لسنة 2010).

ان النتائج المعروضة لهذا النشاط تبقى ايجابية ولكن مع انخفاض بالنسبة للسنة الماضية أي -42% مع هامش قدر بـ: +202 مليون دج مقابل +346 مليون دج في 2010.

- **نشاط صيانة الطائرات:**

في سنة 2011 قدمت لنا المديرية التقنية 9,960 مليار دج (7,274 مليار دج في 2010) وهذا مقابل 9,696 دج من الاعباء (7,209 مليون دج سنة 2010) أين كان هناك نتيجة ربح تمثل في +264 مليون دج (+65 مليون دج سنة 2010) مع نسبة تغطية بـ: 103% (101% في 2010.

- **نشاط الشركات الخارجية:**

الخدمات المقدمة للشركات الخارجية أعطت نتائج مربحة بلغت +627 مليون دج مقابل +392 مليون دج سنة 2010، والذي يعني ارتفاع بنسبة +60% وهذا بفضل انخفاض الاعباء والمنتجات مع نفس الاتجاه.

- **نشاط التموين:**

أكدت معطيات الاستغلال أن نتائج الاستغلال لمركز التموين هو ايجابي بـ: +118 مليون دج مقارنة بسنة 2010 مع نسبة تغطية الاعباء بـ: 109% مقابل 107% في سنة 2010.

- **نشاط تكوين شبه الطيران:**

منتوجات هذا النشاط قدرت بـ: 4مليون دج مقابل 3مليون دج سنة 2010.

من ناحية أخرى فان أعباء الاستغلال سجلت بالنسبة لهذه السنة هي مستقرة مقارنة مع السنة الماضية، أي 120 مليون دج مقابل السنة الماضية، أي 120 مليون دج مقابل 119 مليون دج سنة 2010.

في حين هامش الاستغلال سالب بـ: -116 مليون دج.

II--2 تعاليق موجزة على تقييم مختلف نشاطات المؤسسة لسنة 2012:

رغم المجهودات المدعومة من جانب الآداء التجاري والتسيير العام، فان المؤسسة تعرضت لعدة مخاطر بسبب الارتفاع في التكاليف الخارجية التي جاءت لتثقل على أعباء الاستغلال بدون أن تكون هناك زيادة في المنتجات وفي نفس الاتجاه.

وعندما ننظر الى النتائج المقدمة من مختلف مراكز الأعباء والمداخيل، نجد أن العوامل التي أثرت على نشاط المؤسسة هي:

- ✓ ارتفاع في رقم الأعمال (+14% مقارنة بـ:2011)
- ✓ تطور عمليات النقل (+17% مقارنة بـ: 2011)
- ✓ انخفاض مداخيل الوحدة المتوسطة لكل مسافر
- ✓ ارتفاع المصاريف وأعباء الاستغلال (+9% مقارنة بـ:2011)
- ✓ الزيادة في الانتاج العام للمؤسسة

الى جانب ذلك فان تحليل نتائج النشاطات أعطى ما يلي:

- **بالنسبة للنشاط المنتظم للعبور:**

لقد حقق هذا النشاط هامش خسارة قدر ب: -6.499 مليون دج،في حين بلغت نتيجة الرحلات المنتظمة الدولية -705.1 مليون دج مقابل -786.2 مليون دج سنة 2011.

بينت التحاليل أن الشبكات في أوربا والمغرب العربي والشرق الأوسط في حالة ربح عكس شبكات فرنسا وافريقيا في حالة عجز.حيث بلغت تغطية نسبة الأعباء المحققة للشبكة الدولية 96,49%

ان عجز الشبكة الداخلية بلغ -794.4 مليون دج مع نسبة تغطية قدرت بـ:52,70 %

- **نشاط استئجار (شارتير) العبور:**

هذا النشاط حقق 8.660 مليون دج من المنتجات (+11% مقارنة بسنة 2011)، مقابل 6.632 مليون دج من الأعباء (-2% مقارنة بسنة 2011).

- **نشاط عملية الحج 2012**

بالنسبة لعملية الحج لسنة 2012، سجلنا رقم أعمال قدر بـ: 1.799 مليون دج (+2% مقارنة بسنة 2011) مقابل تكاليف اجمالية قدرت بـ: 1.572 مليون دج (+1% بالنسبة لسنة 2011).

ان النتائج المعروضة لهذا النشاط تبقى ايجابية ولكن مع انخفاض بالنسبة للسنة الماضية مع هامش قدر بـ: +227 مليون دج مقابل +202 مليون دج في 2011.

- **نشاط صيانة الطائرات:**

في سنة 2012 قدمت لنا المديرية التقنية 8,562 مليار دج وهذا مقابل 7,881 دج من الاعباء (7,209 مليون دج سنة 2010) أين كان هناك نتيجة ربح تمثل في +645 مليون دج مع نسبة تغطية بـــ: 103% .

- **نشاط الشركات الخارجية:**

الخدمات المقدمة للشركات الخارجية أعطت نتائج مربحة بلغت +737 مليون دج مقابل +627 مليون دج سنة 2011.

- **نشاط التموين:**

أكدت معطيات الاستغلال أن نتائج الاستغلال لمركز التموين هو ايجابي بـــ: +16 مليون دج مقارنة +118مليون دج لسنة 2011 مع نسبة تغطية الاعباء بـــ: 101% مقابل 109% في سنة 2011.

- **نشاط تكوين شبه الطيران:**

منتوجات هذا النشاط قدرت بـــ: 12مليون دج مقابل 4مليون دج سنة 2011.

من ناحية أخرى فان أعباء الاستغلال التي سجلت بالنسبة لهذه السنة هي مستقرة مقارنة مع السنة الماضية، أي 132 مليون دج مقابل 119 مليون دج سنة 2011.

في حين هامش الاستغلال سالب بـــ: -119 مليون دج[1].

1-1-3. المجال البشري :

موظفي مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية – محمد بوضياف – قسنطينة.

1-2. مجتمع البحث و العينة :

1-2-1. مجتمع البحث :

يمكن تعريف مجتمع البحث على أنه : مجتمع الدراسة الأصلي و يقصد به كافة أفراد أو أحداث أو شاهدات لموضوع البحث أو الدراسة[2].

و بما أن دراستنا تهدف الى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الجوية الجزائرية ، فإن مجتمع الدراسة تمثل في جميع موظفي مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية – محمد بوضياف – قسنطينة.

[1] معلومات متحصل عليها من طرف مؤسسة بوضياف – قسنطينة– خلية الاعلام و الاتصال.

[2] محمد عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي ، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999 ، ص 84.

1-2-2. عينة الدراسة :

بما أن مجتمع الدراسة محدودا ، حاولنا اختيار عينة تكون مناسبة و ممثلة لمجتمع البحث تمثيلا صحيحا.

و تعرف العينة بأنها : فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث[1].

و نظرا للظروف الصحية التي تمر بها البلاد ، و لما كان عدد العينة محدود قمنا بالاعتماد على اسلوب الحصر الشامل حيث تضمنت عينة الدراسة 30موظفا ، و لكن عملية توزيع الاستمارات أسفرت عن ملأ خمسة وعشرون استمارة فقط و مرتجعات قدرت ب 5 استمارة ، و بذلك فإن نتائج الدراسة ستحسب نسبة 25مفردات .

1-3. منهج الدراسة :

يعرف المنهج العلمي بأنه: مجموعة القواعد العامة التي تحكم الاجراءات العلمية و العمليات العقلية التي يتبعها الباحث للوصول الى الحقيقة فيما تعلق بالظواهر المختلفة[2].

و بما أن دراستنا تتمحور حول " واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية " فإنها تنتمي الى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال ، و التي تقوم على الوصف الدقيق و التفصيلي للظاهرة أو لموضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية لتوضيح مقدار هذه الظاهرة أو مدى ارتباطها مع الظاهرات الأخرى المختلفة[3] .

و قد قمنا بالاعتماد على المنهج المسحي من أجل تشخيص مؤشرات الدراسة و جمع كافة المعلومات المتعلقة بالموضوع المدروس ، و يعرف المنهج المسحي بأنه الطريق العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها و العلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي[4].

---

[1] أحمد بدر ، أصول البحث العلمي و مناهجه ، المكتبة الأكاديمية ، مصر ، 1996 ، ص324.

[2] سعد سلمان المشهداني ، مناهج البحث الإعلامي ، دار الكتاب الجامعي ، الامارات العربية المتحدة ، 2017 ، ص 20.

[3] رجاء وحيد الدويدري ، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العملية ، دار الفكر المعاصر ، دمشق ، 2000 ، ص 183.

[4] أحمد بن مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ص 286.

إضافة الى الاعتماد على أسلوب التحليل من أجل الوصول الى تفسيرات كيفية تضاف الى النتائج الكمية المتحصل عليها .

1-4. أدوات جمع البيانات :

إن طبيعة الموضوع المدروس فرضت علينا استخدام أحد أهم أدوات جمع البيانات و هي استمارة الاستبيان.

و يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه "يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت ،بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد.[1]

و استمارة استبيان مكونة من أربعة وعشرين سؤالا 24 موزعة على 4 محاور:

- ✓ المحور الأول تضمن معلومات حول البيانات سوسيو ديموغرافية.
- ✓ أما المحور الثاني فقد عالج أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف بقسنطينة.
- ✓ أما فيما يخص المحور الثالث يخص دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار "محمد بوضياف" قسنطينة.
- ✓ أما فيما يخص المحور الأخير والذي تمحور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها في مطار محمد بوضياف بقسنطينة.

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

1-5. الأساليب الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات :

قمنا بمعالجة البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة عن طريق المعالجة اليدوية و استخدام الجداول البسيطة لتفريغ البيانات و التعليق عليها و تحليلها و تفسيرها انطلاقا من المعطيات الموجودة.

[1] –موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2) ،الجزائر: دار القصبة،2006، ص 62.

2- الدراسة الميدانية

2-1.المحور الأول : البيانات السوسيو ديموغرافية

الجدول (01): توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكر	15	%60.00
أنثى	10	40.00%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس أن هناك نسبة 60% من المبحوثين كانوا من جنس الذكور، في حين ذلك نجد أن الإناث يمثلون نسبة 40% من المبحوثين، وقد كانت أغلبية العاملين بهذه المؤسسة هم من جنس الذكور وذلك راجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة.

الجدول (2) توزيع المبحوثين حسب العمر :

الاجابة	التكرار	النسبة
من 20 الى 29 سنة	3	%12.00
من 30 الى 39 سنة	10	%40.00
من 40 الى 49 سنة	6	%24.00
من 50 سنة فما فوق	6	%24.00
المجموع	25	%100

انطلاقا من الجدول رقم (02) يتبين لنا أن الموظفين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية [من 30 إلى 39] يمثلون أعلى نسبة والمقدرة بـ 40%، وهي الفئة التي تبرز عطاؤها وأدائها الجيد وتقديم أفضل ما لديها، بينما تأتي الفئتين العمريتين المحصورتين بين [40 و49] والفئة العمرية الأخرى [50 سنة فما فوق] على التوالي بنفس النسبة والمقدرة بـ 24%، وهذا راجع إلى الخبرة المهنية التي تعتمدها المؤسسة كأساس محكم في تسيير نشاطاتها، بينما تأتي الفئة العمرية من [20 إلى 29] في المرتبة الأخيرة وبنسبة جد ضئيلة تقدر بـ 12% وهم فئة الشباب ويعود ذلك لكونهم حديثي العهد في مجال العمل.

وبناءا على ماسبق يمكننا تفسير ارتفاع نسبة الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية ما بين [30 إلى 39 سنة] تتميز بالجدية والنشاط والحيوية والتي تعطيهم الرغبة في العمل وتنفيذ كامل المهام الموكلة لهم بسرعة ودقة عالية، إضافة إلى القدرة على التسيير الجيد.

الجدول (3) توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي :

الاجابة	التكرار	النسبة
ثانوي	5	%20.00
تقني سامي	9	%36.00
جامعي	11	%44.00
المجموع	25	%100

يوضح لنا الجدول رقم (03) المستوى التعليمي للأفراد المبحوثين بالمؤسسة حيث نجدهم يتوزعون على ثلاثة مستويات، حيث يأتي المستوى الجامعي في المركز الأول وبنسبة عالية والتي تقدر بـ 44%، بينما يأتي في المرتبة الثانية مستوى التقني السامي بنسبة 36%، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة يأتي المستوى الثانوي بنسبة 20%.

ونستنتج من ذلك أن أغلبية عمال الخطوط الجوية الجزائرية من خريجي الجامعات، وهذا راجع إلى وفرة مناصب العمل ذات المستوى الجامعي من جهة، وحاجة المؤسسة إلى كفاءات وإطارات ذات مستوى تعليمي عالي.

الجدول (4) توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل :

الاجابة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	%16.00
من 5 سنوات الى 10 سنوات	9	%36.00
أكثر من 10 سنوات	12	%48.00

من خلال الجدول التالي يتبين لنا أن العاملين 10 سنوات فما فوق هم الذين يمتلكون الأقدمية في العمل والتي قدرت بنسبة 48% ، في حين أن العمال من 5 إلى 10 سنوات يأتون في المركز الثاني بنسبة قدرت بـ 36%، وفي الأخير وفي المرتبة الثالثة يأتي العمال الذين تقل أقدميتهم في العمل أقل من 5 سنوات بنسبة 16%.

ومن خلال الجدول نستنتج أن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، تعتمد على مبدأ الخبرة والأقدمية في العمل كمبدأ أساسي وأساس محكم في تسيير مصالح المؤسسة من جهة وولوج عالم الاقتصاد والكفاءة الإنتاجية من جهة أخرى.

الجدول (5) توزيع المبحوثين حسب مناصب العمل التي يشغلونها بالمؤسسة :

الإجابة	التكرار	النسبة
رئيس مصلحة	4	%16.00
موظف	11	%44.00
عون إدارة	7	%28.00
رئيس دائرة	3	%12.00
المجموع	25	%100

يتبين لنا من خلال النسب المسجلة في هذا الجدول رقم (05) أن الموظفون هم أكثر فئة في العينة، حيث نجد أن نسبة هؤلاء المبحوثين تقدر بـ 44%وهي أعلى نسبة في الجدول، وذلك راجع إلى طبيعة العمل تتطلب عدد كبير من الموظفين من أجل إنجاز المهام الإدارية على اختلاف مستوياتها وأدوارها، في حين جاءت المرتبة الثانية لأعوان الإدارة والتي قدرت بنسبة 28%، ونلاحظ أن نسبة 16% كانت لرئيس المصلحة، وفي الأخير احتل منصب رئيس دائرة أقل نسبة والتي قدرت بـ 12%.

ومنه نستنتج أن نسبة الموظفين احتلت أكبر نسبة من العمال المبحوثين حسب طبيعة منصب العمل الذين يشتغلون به المؤسسة والتي قدرت بـ 44% وذلك راجع إلى احتياجات المؤسسة والهيكلة الإدارية التي تعتمد على الموظفين للتسيير والتنسيق بين نشاطاتها.

2-2.المحور الثاني : أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف " قسنطينة "

الجدول (6) طبيعة الاتصالات التي تقوم بها داخل المؤسسة :

الاجابة	التكرار	النسبة
داخلية	8	%32,00
خارجية	2	%08,00
معا	15	%60,00
المجموع	25	%100

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول رقم (06) الذي يوضح طبيعة الاتصالات التي يتم القيام بها داخل المؤسسة، حيث أن نسبة الاتصالات الداخلية والخارجية معا قدرت بـ 60% وهي أعلى نسبة، فيما نجد أن نسبة الاتصالات الداخلية تأتي على التوالي وبنسبة 32%، في حين أن أقل نسبة قدرت بـ 8% وتمثل نسبة الاتصالات الخارجية.

وما يمكن استنتاجه أن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية تعتمد على كلا الاتصاليين الداخلي والخارجي معا، وذلك راجع لطبيعة الاتصال التي اعتمدته مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية للتواصل بين أفراد المؤسسة ولتبادل وتنسيق الجهود لبلوغ إنتاجية واكتساب مكانة في عالم المنافسة الاقتصادية.

الجدول (7) وسائل الاتصال المستخدمة في العمل :

الاجابة	التكرار	النسبة
الاتصال المباشر	8	%32,00
الحواسيب	4	%16,00
التقارير	6	%24.00
الفاكس	4	%16.00
لوحة الاعلانات	2	%08.00
التعليمات المصلحية المكتوبة	0	%00,00
الاجتماعات	1	%04,00

من خلال الجدول رقم (07) يتضح لنا أن الاتصال المباشر هو أهم نوع مستخدم في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، حيث حاز على أكبر نسبة والتي قدرت بـ 32%، وذلك راجع لسهولة استخدامه، وكذلك يحقق التكامل والتفاهم بين عمال المؤسسة، فيما تأتي التقارير في المرتبة الموالية كوسيلة اتصال مستخدمة لنقل وتبادل المعلومات بين أفراد المؤسسة وقد قدرت بنسبة 24% مما يدل على أن المؤسسة تتعامل أيضا باستخدام التقارير، بينما نجد أن نسبة كل من استعمال الفاكس والحواسيب في العمل كانت بنفس النسبة والمقدرة بـ 16%، ثم تبدأ النسبة في التدرج نحو الأسفل لتليها لوحة الإعلانات وبنسبة قدرت بـ 08%، وفي الأخير نجد الاجتماعات كوسيلة اتصال مستخدمة في العمل بنسبة تقدر بـ 4% وهي أقل نسبة.

من خلال الجدول الذي يمثل وسائل الاتصال المستخدمة في العمل تبين لنا أن أكبر نسبة من وسائل الاتصالات المحققة في ميدان العمل كانت نسبة وسيلة الاتصال المباشرة والمقدرة ب 32%، بالإضافة إلى وسيلة التقارير في العمل داخل المؤسسة.

الجدول (8) استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل :

الاجابة	التكرار	النسبة
دائما	17	%68,00
غالبا	6	%24,00
احيانا	2	%8,00
نادرا	0	%0,00
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل يكون بصفة دائمة بنسبة 68% وهي أعلى نسبة في الجدول، في حين أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل عند البعض كانت بصفة متداولة يوميا والتي قدرت بـ 24%، وذلك راجع إلى الخبرة ونمطية العمل، بينما نجد أن استخدامها يكون أحيانا بنسبة 8%، في حين تنعدم ندرة استخدام الانترنيت نظرا لكون العصر عصر تكنولوجي بامتياز والمجال العملي يتطلب استخدام التكنولوجيا لتحقيق التواصل ولتنسيق العمل.

وتعد مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية من أبرز المؤسسات التي تعتمد على تكنولوجيا الإنترنت لتسيير وتبادل المعلومات بين أفرادها ومن بين أبرز البرامج المستخدمة داخل المؤسسة برنامج Zombra و Amadus وهذا ما جعل مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية تعتمد على الإنترنت كمصدر أساسي لتبادل

المعلومات وتداولها وهذا ما جاءت به نفس النتيجة لدراسة الطالبة حورية بولعويدات في دراستها الميدانية في مؤسسة "سونلغاز" حيث كانت تكنولوجيا الاتصال كمصدر أساسي يتم العمل به في مؤسسة سونلغاز.[1]

الجدول 9: تتمثل هذه التكنولوجيا في:

الإجابة	التكرار	النسبة
شبكة الانترنت	12	%48,00
شبكة الاكسترانت	2	%08,00
شبكة الانترنات	2	%08,00
البريد الالكتروني	5	%20,00
الموقع الإلكتروني	4	%16,00

إن القراءة الأولية لمعطيات الجدول المبين أعلاه أن نسبة استخدام شبكة الانترنيت فاقت جميع التكنولوجيات الأخرى والتي قدرت بـ 48%، يليها استخدام البريد الإلكتروني بنسبة 20% وذلك لتبادل الرسائل بين المندوبيات والمديريات الجهوية، ومن ثم تأتي المواقع الإلكترونية في المرتبة التالية وبنسبة 16%، وتبقى النسب في تدرج لتستقر في النسبة المئوية بـ 8% في استخدامها لكل من شبكتي الانترانت والإكسترانت.

وعليه فإنه يتبين أن شبكة الأنترنيت هي من أكثر أنواع التكنولوجيا المستخدمة في العمل داخل المؤسسة وذلك كونها القاعدة الأساسية لتسيير أعمالها والمحرك الوحيد لجميع نشاطاته

الجدول (10) درجة التحكم في هذه الشبكات :

الاجابة	التكرار	النسبة
جيدة	18	%72,00
متوسطة	7	%28,00
ضعيفة	0	%0,00
المجموع	25	%100

[1] – حورية بلعبيدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ،كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة،2008/2007، ص 143.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة 72% من عمال المؤسسة يمتلكون درجة عالية من التحكم في مختلف الشبكات، في حين أن هناك 28% من عمال المؤسسة من لديهم درجة متوسطة في التحكم.

ومنه فإنه تبين لنا أن عمال المؤسسة على درجة عالية من التحكم في مختلف الشبكات، وذلك راجع لطبيعة المؤسسة وطبيعة نشاطها ضف إلى ذلك مستوى إطاراتها العاملين بها. وهذا ما تبين من خلال الدراسة السابقة.

جدول 11 عدد الموظفين الذين يخضعون لدورات تدريبية من أجل الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا :

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	17	%68,00
لا	8	%32,00
المجموع	25	%100

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن عدد الموظفين الذين يخضعون لدورات تدريبية من أجل الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا كان بنسبة 68%، فيما كانت النسبة الأقل تقدر بـ 32% بالنسبة للذين لا يخضعون لدورات تدريبية لتحسين استخدامهم لمختلف التكنولوجيات.

ومنه فإنه يتبين لنا من خلال الجدول أن موظفو المؤسسة يخضعون لدورات تدريبية من أجل تطوير استخداماتهم لهذه التكنولوجيات.

الجدول (12) أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل :

الإجابة	التكرار	النسبة
اختصار الجهد	7	%28.00
اختصار الوقت	3	%12.00
سرعة نقل المعلومات	4	%16.00
سرعة تبادل المعلومات	4	%16.00
ضرورة من ضروريات العمل (التحول للبيئة الرقمية)	5	%20.00
أخرى	2	%08.00
المجموع	25	%100.00

الجدول التالي يوضح لنا أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العمل وفيما تكمن هذه الأهمية، والملاحظ في هذا الجدول أن ما يصل إلى نسبة 28% اتفقوا على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تكمن في اختصار الجهد، في حين أن 20% اعتبروها ضرورة من ضروريات العمل وتحول للبيئة الرقمية، بينما كانت النسبة 16% موجودة في كل من سرعة تبادل ونقل المعلومات، بينما قال عنها آخرون أنها تختصر الوقت و بنسبة قدرت بـ 12%، لتتبقى لنا نسبة 8% قيل عنها أنها تمثلت في استخدامات أخرى مثل نقل الحمولات والبضائع kargo.

ومنه نستنتج أن أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل عديدة ومتنوعة إلا أن أهمها تمثل في كونها وسيلة لاختصار الجهد باعتبارها ضرورة من ضروريات العمل أي التحول للبيئة الرقمية، إضافة إلى ذلك تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثاني ركيزة أساسية في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

2-3.المحور الثالث : دوافع و أسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار " محمد بوضياف " قسنطينة :

الجدول (13) مساهمة استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في العمل:

الإجابة	التكرار	النسبة
سهولة الاتصال بين الموظفين.	11	%44,00
سرعة وصول المعلومات.	8	32.00
تفعيل العلاقات بين العمال.	6	%24,00
أخرى	0	%0,00
المجموع	25	%100

توضح لنا من خلال الجدول مجالات مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث كانت أبرز مساهمته في سهولة الاتصال بين الموظفين وقدرت بنسبة 44%، بإضافة إلى مساهمتها في سرعة وصول المعلومات وقدرت نسبتها ب32%، وذلك راجع إلى مرونة إستخدامها ،وكذلك لديها مساهمة في تفعيل العلاقات بين العمال وقدرت بنسبة 24%، وذلك لظروف العملية التي تستدعي التنسيق والوصول إلى النتيجة العالية والجودة في تمكين .

ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل يكمن في أنها تسهل عملية الاتصال والتواصل بين الموظفين إضافة إلى ضمان سرعة وصول المعلومات وتداولها.

الجدول (14) سبب استخدام الموظفين لشبكة الأنترنيت (Internet):

الإجابة	التكرار	النسبة
الحصول على المعلومات	5	%20,00
نقل الملفات.	13	%52,00
تبادل المعلومات مع الآخرين	7	%28,00
المجموع	25	%100

نلاحظ في الجدول التالي أسباب استخدام الإنترنت، حيث كانت أكبر نسبة في نقل الملفات وقدرت بنسبة 52%، في حين أن نسبة 28% تمثلت في تبادل المعلومات مع الموظفين الآخرين، بينما نسبة 20% المتبقية تتمثل في البحث و الحصول على المعلومات التي يحتاجونها للعمل.

نستنتج من خلال هذا التحليل أن سبب استخدام تكنولوجيا الاتصال هو طبيعة العمل من جهة والدرجة العملية ومستوى الضغط العملي من جهة لهذا استوجب عليهم العمل بهذه التكنولوجيا من أجل بلوغ إنتاجية أفضل.

وقد اتفقت دراستنا مع الدراسة السابقة للطالبة "مهية زينب" المعنونة تحت "تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحدية على العمليات الإدارية بالمؤسسة، حيث أنه في هذه الدراسة بلغت نسبة استخدام شبكة الانترنيت لدى موظفي اتصالات الجزائر 57.8% وذلك لما توفره من إمكانيات نقل الملفات بين الموظفين واتساق وانسجام العمل بينهم، وتقع نقاط التشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية في نقل الملفات والاتساق والانسجام بين العمال.[1]

[1] – مهية زينب، تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د)، تخصص الاعلام والاتصال في التنظيمات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،2020/2019، ص 218.

الجدول (15) سبب استخدام الموظفين لشبكة الإكسترانت (Extranet):

الإجابة	التكرار	النسبة
تبادل الخبرات مع الآخرين	4	%16,00
التعامل مع مؤسسات أخرى	8	%32,00
سهولة التواصل مع فروع المؤسسة.	13	%52,00
المجموع	25	%100

يوضح لنا الجدول أسباب استخدام شبكة الإكسترانت، حيث أن نسبة 52% أكدوا على أن سبب استخدامهم لشبكة الإكسترانت يعود إلى أنها تسهل عملية التواصل مع فروع المؤسسة، فيما تليها نسبة 32% منهم على أنها تسهل عمليات التعامل مع المؤسسات الأخرى، لتتبقى نسبة 16% في الأخير وتتمثل جزء تبادل الخبرات مع الآخرين.

ومنه نستنتج أن سبب استخدام الموظفين لشبكة الإكسترانت يعود إلى طبيعة العمل والذي يكمن في الأساس في تسهيل التواصل مع فروع المؤسسة والذي احتل النسبة الأكبر.

ولقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسة السابقة في استخدام شبكة الإكسترانت داخل المؤسسة والذي يعود سببها لطريقة التعامل مع الشركاء التي تتم بصفة تقليدية وذلك على الرغم من اعتماد المؤسسة على نظام B2B الذي يتطلب اتصالا أسرع وأقوى.[1] إكسترانت حيث أن نتائج الدراسة الحالية تبين فيها الاعتماد على شبكة الإكسترانت كالتعامل في تسيير نشاط المؤسسة وكذلك تعاملها مع الشركاء حيث يمكن للموظفين الانتقال من خلال شبكة الإكسترانت إلى فروع المؤسسة ومندوبيتاها لقضاء شؤونهم ومراجعة النشاط الدوري لهذه المندوبيات في حين أن الدراسة السابقة تبين فيها أن المؤسسة المدروسة لا تعتمد على شبكة الإكسترانت في عملها رغم توفر هذه الشبكة داخل المؤسسة بالإضافة إلى ضعف استخدام شبكة الاكسترانت.

[1] – حورية بلعبيدات، نفس الدراسة السابقة، ص 139.

الجدول (16) اسباب استخدام الموظفين لشبكة أنترانيت (Intranet):

الإجابة	التكرار	النسبة
سهولة ومرونة التواصل داخل المؤسسة	11	%44,00
سرعة نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة	8	%32,00
آداء مهام إدارية بأقل جهد ووقت	6	%24,00
المجموع	25	%100

الجدول التالي يبين لنا أسباب استخدام الموظفين لشبكة الأنترانت ، حيث اتفق 44% منهم على اعتبار أنها وسيلة سهلة ومرنة في تحقيق التواصل داخل المؤسسة ، بينما نجد أن نسبة 32% منهم اتفقوا على أنها وسيلة تكنولوجية سريعة في نقل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 24% فقد اعتبروها وسيلة لأداء مختلف المهام الإدارية بأقل وقت وجهد ممكن.

ومنه نستنتج أنه من بين أسباب استخدام الموظفين لشبكة الأنترانت يعود إلى أنها تعمل على تسهيل ومرونة التواصل داخل المؤسسة وهو ما جعلها تحوز على أعلى نسبة في جدول البيانات.

الجدول (17) الغاية من استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة:

الإجابة	التكرار	النسبة
التعريف بخدمات المؤسسة	7	%28,00
إعداد التقارير وعرض المعلومات	7	%28,00
تسهيل التواصل مع الجمهور الداخلي	5	%20,00
تسهيل التواصل مع الجمهور الخارجي	4	%16,00
زيادة التطور الوظيفي	2	%08,00
المجموع	25	%100

الجدول التالي يوضح لنا الغاية من استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة، حيث نجد أن 28% هي نسبة تمثل الغاية من استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة والتي وجدت في كل من التعريف بخدمات المؤسسة وإعداد التقارير وعرض المعلومات وهي أعلى نسبة في الجدول، لتليها على التوالي غاية تسهيل التواصل مع الجمهور الداخلي بنسبة 20%، ومن ثم تأتي في المرتبة ما قبل

الأخيرة الغاية منه لتسهيل التواصل مع الجمهور الخارجي بنسبة 16%، في حين أننا نجد نسبة زيادة التطور الوظيفي قدرت بـ 08% .

ومنه نستنتج أن الغاية من استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة تمثلت في التعريف بخدمات المؤسسة وإعداد التقارير والمعلومات المتعلقة بها كأكبر نسب محققة من الاستبيان.

2-4.المحور الرابع : تاثيرات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار " محمد بوضياف " قسنطينة :

الجدول (18) مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة و زيادة فعالية أداء الموظفين:

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	12	%48.00
غالبا	8	%32,00
أبدا	5	%20.00
المجموع	25	%100

تبين من خلال الجدول المبين أعلاه أن مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة وزيادة فعالية أداء الموظفين كانت بصفة دائمة بنسبة قدرت بـ 48%، بينما كانت مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة وزيادة فعالية أداء الموظفين بالصفة الغالبة بنسبة قدرت بـ 32%، بنما قلت النسبة عندما تعلق الأمر بنفي اعتبار عدم وجود مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة وزيادة فعالية أداء الموظفين.

ومن خلال الجدول نستنتج أنه لطالما كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة مساعدة في زيادة فعالية أداء الموظفين وبنسبة عالية مما يعني أهمية وجود تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة.

الجدول (19) مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي:

الإجابة	التكرار	النسبة
جيدة	24	%96,00
متوسطة	1	%04,00
ضعيفة	0	%0,00
المجموع	25	%100

يوضح لنا الجدول مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي، حيث أننا نجد ما يقدر بنسبة 96% كانت بصفة جيدة وكانت له الأغلبية والمساهمة الأكبر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة وهذا راجع لطبيعة العمل التي تحتاجّ إلى استخدام هاته التكنولوجيات وبصورة جيدة وممتازة، في حين أن النسبة المتبقية والمقدرة بـ 4% فهي نسبة متوسطة في تحسين الاتصال الداخلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومنه نستنتج أن الغالبية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي كانت بنسبة كبيرة والمقدرة بـ 96%مما يعني أن الاتصالات الداخلية داخل المؤسسة ناجعة وفعالة وهذا راجع لمساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

الجدول (20) أثر استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الخارجي:

الإجابة	التكرار	النسبة
جيدة	23	%92,00
متوسطة	2	%08,00
ضعيفة	0	%00,00
المجموع	25	%100

الجدول اعلاه يبين أثر استخدام تكنولوجيا الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الخارجي، حيث نجد أن نسبة 92% من الموظفين يرون أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثر على الاتصال الخارجي للمؤسسة بصورة جيدة، في حين أن 8% يرون أن تأثير استخدامها كان متوسط ، بينما تنعدم آثارها في التصنيف الضعيف.

ومن خلال الجدول نستنتج أن استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الخارجي كان جيدا وعالي النسبة والمقدرة بـ 92% مما يعني أن طبيعة العمل تحتاج للاتصال الخارجي لتحقيق أهدافها.

جدول (21) اراء الموظفين ان كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد من تخفيف ضغوط العمل :

الإجابة	التكرار	النسبة
كثيرا	23	%92,00
بشكل متوسط	2	%08,00
لم تفعل	0	%0,00
المجموع	25	%100

الجدول الآتي يوضح لنا دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التخفيف من ضغوط العمل ، حيث يتفق الكثير من الموظفين وبنسبة 92% أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في التخفيف من ضغوط العمل بنسبة كبيرة و سهلت القيام به كما قلصت المدة التي يستغرقونها عادة لإنجاز العمل دون اللجوء الى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، في حين أن 8% منهم أقرت بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المساهمة وبشكل متوسط في التخفيف ضغوط العمل.

نستنتج من خلال الجدول أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في التخفيف من ضغوط العمل على الموظفين وهذا راجع لطبيعة العمل وطبيعة العصر الذي أصبح لا يتخلى عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التخفيف من عبئ وضغوط العمل في تسيير المؤسسات.

الجدول (22) الأثر الإيجابي على أداء المؤسسة لاستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الإجابة	التكرار	النسبة
الرفع من كفاءة العمل	8	%28,00
زيادة الدقة في الأداء	7	%32,00
تحسين صورة المؤسسة	5	%36,00
التعريف بخدمات المؤسسة	5	%28,00

الجدول يوضح الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء المؤسسة وقد تنوعت الإجابات بين رفع الكفاءة وزيادة دقة الأداء المهني، تحسين صورة المؤسسة والتعريف بخدماتها، حيث لاحظنا أن

36% وهي أعلى نسبة تتفق على أن تكنولوجيا الاتصال كان لها أثر كبير في تحسين صورة المؤسسة، لتليها من بعد ذلك نسبة 32% والتي تمثلت في زيادة الدقة في الأداء المؤسساتي، في حين أن نسبة 28% منهم قالت أن الأثر الإيجابي في أداء المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال يكمن في أداء الرفع من كفاءة العمل وكذلك في التعريف بخدمات المؤسسة ومنه نستنتج أن الأثر الإيجابي لأداء المؤسسة في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كان موجود من أجل تحسين صورة المؤسسة وذلك من أجل غاية سامية ترجع بالربح صورة المؤسسة

الجدول (23) التأثيرات السلبية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة :

الإجابة	التكرار	النسبة
تهديد حماية المعلومات	6	%24,00
تقليص والأدوار والوظائف	0	%0,00
محاضر الفيروسات الإلكترونية	19	%76,00
المجموع	25	%100

الجدول اعلاه يوضح لنا حجم التأثيرات السلبية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من وجود فيروسات إلكترونية إضافة إلى تهديد المعلومات أو القرصنة، حيث اتفق 76% على ان اكثر تأثير سلبي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل في وجود محاضر الفيروسات الإلكترونية ، في حين أن 24% منهم قالوا أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرات سلبية عبارة عن تهديد حماية المعلومات أي قرصنة المعلومات، في حين أن النسبة انعدمت 00% عند تقليص الأدوار والوظائف.

ومنه نستنتج أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرات سلبية تعود على المؤسسة وقد كانت أكبر نسبة متمثلة في وجود محاضر الفيروسات الإلكترونية والتي تؤثر سلبا على قيمة الأداء الوظيفي وفعاليته

الجدول (24)الصعوبات التي واجهت الموظفين أثناء استخدامهم تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

الإجابة	التكرار	النسبة
صعوبات تقنية	6	%24,00
صعوبات بشرية	9	%36,00
صعوبات تنظيمية	6	%24,00
أخرى	4	%16,00
المجموع	25	%100

يوضح الجدول الصعوبات التي واجهها الموظفون أثناء استخدامهم تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة حيث تعددت الصعوبات بالنسبة للموظفين وذلك راجع لعدة أسباب، حيث يواجه 36% من الموظفين صعوبات بشرية، ثم نجد نسبة 24% كانت تتمثل في وجود صعوبات تقنية، وكذلك في وجود صعوبات تنظيمية، في حين أن نسبة 16% منهم واجهوا صعوبات عديدة ومتنوعة وذلك كله راجع لصعوبة طبيعة العمل واختلاف المستويات بين العمال.

من خلال ما سبق ذكره نجد أن معظم الصعوبات التي واجهت الموظفين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة كانت عبارة عن صعوبات بشرية وذلك راجع لاختلاف الأعمار ولصعوبة التعامل مع مختلف الفئات العمرية المتعامل معها.

3-النتائج العامة للدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها و التي تدور حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار محمد بوضياف " قسنطينة " على مجموعة من النتائج التي ساهمت في الاجابة عن الفرضيات المقترحة في الاشكالية و كذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي :

تفسير وتحليل نتائج الدراسة على ضوء التساؤلات:

من خلال تحليلنا للمحور الأول المعنون بـ"البيانات السوسيوديمغرافية" استنتجنا ما يلي:

- أن نسبة العاملين بالمؤسسة هم من الفئة الذكورية والتي كانت لها الأغلبية في العمل داخل المؤسسة وذلك راجع لطبيعة العمل نظرا لوجود صعوبات تقنية وبشرية كذلك صعوبات مهنية المتواجدة على مستوى المؤسسة .
- ارتفاع نسبة الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية ما بين [30 إلى 39 سنة] تتميز بالجدية والنشاط والحيوية والتي تعطيهم الرغبة في العمل وتنفيذ كامل المهام الموكلة لهم بسرعة ودقة عالية، إضافة إلى القدرة على التسيير الجيد.
- أغلبية عمال الخطوط الجوية الجزائرية من خريجي الجامعات، وهذا راجع إلى وفرة مناصب العمل ذات المستوى الجامعي من جهة، وحاجة المؤسسة إلى كفاءات وإطارات ذات مستوى تعليمي عالي من جهة أخرى.
- مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، تعتمد على مبدأ الخبرة والأقدمية في العمل كمبدأ أساسي وأساس محكم في تسيير مصالح المؤسسة من جهة وولوج عالم الاقتصاد والكفاءة الإنتاجية من جهة أخرى.

ومنه ومن خلال ما تطرقنا إليه خلال المحور الأول في بياناته السوسيوديمغرافية تبين لنا أن الفئة العاملة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية أغلبيتهم من الفئة الذكورية والشبابية وخريجي الجامعات ذوي الكفاءات العالية قصد تسيير مصالح المؤسسة لولوج عالم الاقتصاد.

تفسير وتحليل نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الأول:

من خلال تحليلنا للمحور الثاني المسطر تحت عنوان "أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف" قسنطينة:

- أن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية تعتمد على كلا الاتصالين الداخلي والخارجي معا، وذلك راجع لطبيعة الاتصال التي اعتمدته مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية للتواصل بين أفراد المؤسسة ولتبادل وتنسيق الجهود لبلوغ إنتاجية واكتساب مكانة في عالم المنافسة الاقتصادية.

– أن أكبر استخدام لوسائل الاتصالات المحققة في ميدان العمل كانت نسبة وسيلة الاتصال المباشرة.
– وتعد مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية من أبرز المؤسسات التي تعتمد على تكنولوجيا الإنترنت لتسيير وتبادل المعلومات بين أفرادها ومن بين أبرز البرامج المستخدمة داخل المؤسسة برنامج Zombra وAmadus وهذا ما جعل مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية تعتمد على الإنترنت كمصدر أساسي لتبادل المعلومات وتداولها .
– شبكة الأنترنيت هي من أكثر أنواع التكنولوجيا المستخدمة في العمل داخل المؤسسة وذلك كونها القاعدة الأساسية لتسيير أعمالها والمحرك الوحيد لجميع نشاطاتها.
– عمال المؤسسة على درجة عالية من التحكم في مختلف الشبكات، وذلك راجع لطبيعة المؤسسة وطبيعة نشاطها ضف إلى ذلك مستوى إطاراتها العاملين بها. وهذا ما تبين من خلال الدراسة السابقة.
– موظفو المؤسسة يخضعون لدورات تدريبية من أجل تطوير استخداماتهم لهذه التكنولوجيات.
– تكمن أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العمل في أنها تختصر الوقت والجهد وتعتبر ضرورة لتنسيق العمل والقيام بمختلف المهام.

ومن خلال هذه النتائج المتوصل إليها تبين لنا أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة دور مهم للغاية في تسيير مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية كونها ضرورة من ضروريات العمل المهني في هذه المؤسسة الاقتصادية.

تفسير وتحليل نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الثاني:

من خلال تحليلنا للمحور الثالث المسطر تحت عنوان "دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف" قسنطينة:

– يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في سهولة الاتصال بين الموظفين و تنسيق الأنشطة فيما بيتهم و تحقيق السرعة في وصول المعلومات و بالتالي من خلال مؤشرات الاتصال نجد أن قد توفرت على مستوى المؤسسة أي أن تكنولوجيا الاتصال تساهم بدرجة كبيرة في تسهيل العمل في المؤسسة .

– نستنتج ان استخدام الموظفين للإنترنت هو أمر ضروري ، أي أن طبيعة العمل داخل مؤسسات الطيران هي التي تفرض تواجد شبكة الأنترنت و الأبعد من ذلك أن تكون الأنترنت ذات جودة و تدفق عاليين .

– أن استخدام الموظفين لشبكة الإكسترانت لهو حتمية تفرضها طبيعة العمل أي طبيعة المؤسسات الطيران بصفة عامة ، كذلك يرجع ذلك إلى البنية القاعدية لنشاط المؤسسة الذي يكمل إلا باستخدام شبكة الإكسترانت .

– ومنه نستنتج أنه من بين أسباب استخدام الموظفين لشبكة الأنترانت يعود إلى أنها تعمل على تسهيل ومرونة التواصل داخل المؤسسة نظرا لطبيعة النشاط المفروض داخل المؤسسة.

– إن الغاية من استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة تمثلت في التعريف بخدمات المؤسسة وإعداد التقارير والمعلومات المتعلقة بالمؤسسة لتسهيل التعرف عليها وعلى الخدمات التي تقدمها.

وعليه ومن خلال ما توصلنا إليه من خلال فروع التساؤلات والتي أجبنا عليها في المحور الثاني تبين لن أن من بين أسباب ودوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة راجع إلى تسهيل الاتصال بين الموظفين للحصول على المعلومات قصد التعريف بالمؤسسة على أكمل وجه.

تفسير وتحليل نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الثلث:

من خلال تحليلنا للمحور الرابع المسطر تحت عنوان "تأثيرات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف" قسنطينة:

– أن نوع المساعدات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة تتمثل في زيادة فعالية أداء الموظفين بدقة عالية مما يعني أهمية وجود تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة.

– غالبية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تكمن في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة بصفة ناجعة وفعالة وهذا راجع لمساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

– ان استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الخارجي كان جيدا وطبيعة العمل تحتاج للاتصال الخارجي لتحقيق أهدافها.

– أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في التخفيف من ضغوط العمل على الموظفين وهذا راجع لطبيعة العمل وطبيعة العصر الذي أصبح لا يتخلى عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التخفيف من عبئ وضغوط العمل في تسيير المؤسسات.

– أن الأثر الإيجابي لأداء المؤسسة في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كان موجود من أجل تحسين صورة المؤسسة وذلك من أجل غاية سامية ترجع بالربح على المؤسسة.

– أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرات سلبية تعود على المؤسسة والمتمثلة في وجود محاضر الفيروسات الإلكترونية والتي تؤثر سلبا على قيمة الأداء الوظيفي وفعاليته.

– إن معظم الصعوبات التي واجهت الموظفين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة كانت عبارة عن صعوبات بشرية وذلك راجع لاختلاف الأعمار ولصعوبة التعامل مع مختلف الفئات العمرية المتعامل معها.

ومن خلال ما تطرقنا إليه نستنتج ان التأثيرات الموجودة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل في وجود الجانب الإيجابي والسلبي، ومن بين ذلك وجود المساعدات لزيادة فعالية أداء الموظفين بفعالية وتحسين الاتصال الداخلي والخارجي نظرا لتعلقهما بتسيير المؤسسة وزيادة فعالية الاداء الوظيفي.

خاتمـــــــة

خاتمة

خاتمة:

لقد تمت دراسة موضوع "واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية" تحت مجموعة من الغايات والأهداف وكذلك من أجل توضيح الدور الاساسي والفعال لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بالإضافة إلى التعرف على ثقافة الموظفين اتجاه تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومدى انسجام الموظفين مع مختلف التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة، فبعد دراستنا هذه تعرفنا على الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تسيير مختلف نشاطات المؤسسة، وكذلك توصلنا إلى أن من بين أسباب ودوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة راجع إلى تسهيل الاتصال بين الموظفين للحصول على المعلومات قصد التعريف بالمؤسسة على أكمل وجه، منتهجين في ذلك ثلاثة وسائل تكنولوجية اتصالية حديثة ومجموعة أنظمة من بينها نظام Zombra و Amadus بالإضافة ألى اعتبار أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي أساس كل عمل يقام داخل المؤسسة قصد تطويرها وتطوير فعالية الأداء للعاملين بها، وكذلك طبيعة العمل وبيئة المؤسسة التي تفرض اعتماد تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتطوير العمل والتنسيق الجهود بين أفراد المؤسسة الواحدة وتبادل الخبرات فيما بينهم.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولا: المصادر:

أ/ **القرآن الكريم:** رواية ورش، المنار للنشر والتوزيع، مؤسسة علوم القرآن، دمشق، ط 2، 1425 هـ.

ثانيا: المراجع:

المعاجم والقواميس:

1- محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويغي الأفريقي، (المتوفي 711 هـ)، لسان العرب، ج 7، ط 3، دار البصائر، 1414 هـ.

2- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة: دار الفجر، 2004 .

الكتب باللغة العربية:

1- إبراهيم الأخرس: الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية (الأنترنت والمحمول نموذجا)، إيتراك للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة، 2008.

2- إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003.

3- أحمد بدر ، أصول البحث العلمي و مناهجه ، المكتبة الاكاديمية ، مصر ، 1996.

4- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005 .

5- إياد شاكر البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

6- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2 ،القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997 .

7- رجاء وحيد الدويدري ، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العملية ، دار الفكر المعاصر ، دمشق ، 2000.

8- سعد سلمان المشهداني ، مناهج البحث الاعلامي ، دار الكتاب الجامعي ، الامارات العربية المتحدة ، 2017.

9- سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2 ،القاهرة: مركز وايد سبر قيس، 1998.

10- صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن: دار آدم للدراسات، 2004 .

11- عبد البارى، إبراهيم ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 .

عبد البارى، إبراهيم ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 .

12- عبد الباسط أحمد هاشم شاهين: التفاعلية على مواقع الصحف الإلكترونية، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.

13- عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الإنترنيت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، (القاهرة: دار سيناء،د.س.ن).

14- عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة، عالم الاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجماعية، 1992.

15- عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، قسنطنية: مطبوعات جامعة منتوري، 2003-2004 .

16- علي بن جعفر بن علي السعدي، أبو القاسم، المعروف بأن القطاع الطفيلي (المتوفى 515 هـ/ كاتب الأفعال، ج 3، (ط 1)، عالم الكتب، 1403-1983 م.

17- علي عبد الفتاح علي: تطور الإعلام وفق تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ط 2، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

18- عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، عمان: دار الثقافة، 1996.

19- غسان قاسم ،إيلام إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية ،الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 .

20- فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010.

21- ماهر عودة الشمايلة وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

22- محمد الزعبي: التغيير الاجتماعي/ ط 1، القاهرة، دار الطليعة، 1988.

23- محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر: دار الهدى، 2006.

24- محمد عبيدات و آخرون منهجية البحث العلمي ، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999.

25- محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات ماهيته وخصائصه، الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2003 .

26- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. المجلد 6 و7 ،2003.

27- منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

28- -موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، ط2 ،الجزائر: دار القصبة،2006.

29- هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003.

30- هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2003.

31- يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986.

المذكرات و الرسائل الجامعية

32- حورية بلعبيدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ،كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة،2008/2007

33- مازن سلمان الحوش ، الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الاعلامية ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، 2006/2005.

34- العربي بن داود ، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008/2007.

35- سليم كفان ، دراسة مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة و دوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، مذكرة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005/2004.

36- إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003 .

37- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، في إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 /2004.

38-دليلة بركان، واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2005 -2006 .

39-مهية زينب، تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د)، تخصص الاعلام والاتصال في التنظيمات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،2020/2019.

المحاضرات :

40- عبد المالك بن السبتي: محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003-2004.

المجلات و الدوريات :

41- حسين محمد احمد عبد الباسط ، التطبيقات و الاساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيات الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا ، مجلة التعليم بالانترنت ، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية ، العدد الخامس ، 2005.

الكتب باللغة الأجنبية:

42- management, 1966

43- Langlet Monique , Communication, Paris : Nathan, 1996.

المواقع الإلكترونية:

44- ar.wikipedia.org/wiki/Air_Algerie

http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp content/uploads/2011/04/71.doc

15/05/2021

الملاحـــق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة –

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

بعنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية

اعداد الطلبة:

– عبادة بومدين

– مهدي أميرة

اشراف الاستاذة :

راضية قراد

ملاحظة

نوجه اليكم هذا الاستبيان مع الشكر المسبق ونرجو تعاونكم معنا بالإجابة على الاسئلة الواردة في الاستبيان بكل صدق ؛ لنتمكن من اجراء التحليل العلمي المطلوب مع التأكيد على انه سيتم التعامل مع الاجابات بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ؛ ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

السنة الجامعية: 2021 / 2022

المحور الاول: البيانات السوسيوديمغرافية

ضع اشارة (x) في المكان المناسب:

1 - الجنس : ذكر ☐ - انثى ☐

2 -العمر : من 20الى 29 ☐ من 30الى 39 ☐ - من 40 الى 49 ☐

من 50 سنة فما فوق ☐

3 – المستوى التعليمي : ثانوي ☐ - تقني سامي ☐ - جامعي ☐

4 – الاقدمية في العمل : اقل من 5 سنوات ☐ - من 5 الى 10 سنوات ☐ -

- اكثر من 10 سنوات ☐

5- مناصب العمل : رئيس مصلحة ☐ - موظف ☐ - عون ادارة ☐ - رئيس

دائرة ☐ .

المحور الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار محمد بوضياف – قسنطينة-.

1- ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها داخل المؤسسة:

داخلية ☐، خارجية ☐، معا ☐.

2- ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك:

الاتصال المباشر ☐ الحواسيب ☐.

التقارير ☐ الفاكس ☐.

لوحة الإعلانات ☐ التعليمات المصلحية المكتوبة ☐.

الاجتماعات☐.

3- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملكم:

دائما☐، غالبا☐، أحيانا☐، نادرا ☐.

4- فيما تتمثل هذه التكنولوجيات في:

شبكة الأنترنيت Internet ☐، شبكة الاكسترنيت ☐Extarnet

شبكة الأنترانت ☐، البريد الإلكتروني☐، الموقع الإلكتروني ☐.

5- ما هي درجة تحكمك في هذه الشبكات؟

جيدة ☐، متوسطة ☐، ضعيفة☐

6- هل تخضع لدورات تدريبية من أجل الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا؟

نعم☐ ، لا ☐

7- حسب رأيك فيما تكمن أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟ :

اختصار الجهد☐

اختصار الوقت☐

سرعة نقل المعلومة☐

سرعة تبادل المعلومات☐

ضرورة من ضروريات العمل (التحول للبيئة الرقمية).☐

أخرى:

أذكرها.....

.....

.....

المحور الثالث: دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار "محمد بوضياف" قسنطينة:

1- هل ترى أن استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في عملكم ساهمت في:

- سهولة الاتصال بين الموظفين.☐
- سرعة وصول المعلومات.☐
- تفعيل العلاقات بين العمال.☐

أخرى تذكر:

.....

.....

.....

.....

2- ما هو سبب استخدامك لشبكة الأنترنيت (Internet):

- الحصول على المعلومات.☐
- نقل الملفات.☐
- تبادل المعلومات مع الآخرين.☐

3- هل سبب استخدامك لشبكة الإكسترانات (Extranet)هو:

- تبادل الخبرات مع الآخرين☐
- التعامل مع مؤسسات أخرى☐
- سهولة التواصل مع فروع المؤسسة☐

4- هل ترى أن استخدامك لشبكة أنترانيت (Intranet) يكون سبب في:

- سهولة ومرونة التواصل داخل المؤسسة ☐
- سرعة نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة ☐

- آداء مهام إدارية بأقل جهد ووقت ☐

5- هل ترى أن استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في مؤسستكم زاد من:

- التعريف بخدمات المؤسسة ☐
- إعداد التقارير وعرض المعلومات ☐
- تسهيل التواصل مع الجمهور الداخلي ☐
- تسهيل التواصل مع الجمهور الخارجي ☐
- زيادة التطور الوظيفي ☐

المحور الرابع: تأثيرات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار "محمد بوضياف قسنطينة".

1- هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم مع زيادة فعالية أداء الموظيفين:

دائما ☐، غالبا ☐، أبدا ☐

2- هل استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال الداخلي بصورة:

جيدة ☐، متوسطة ☐، ضعيفة ☐

3- هل ترى أن استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الحديثة أثر على الاتصال الخارجي بصورة:

جيدة ☐ ، متوسطة ☐ ، ضعيفة ☐

4- هل تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تخفيف ضغوط العمل؟.

كثيرا ☐، بشكل متوسط ☐، لم تفعل ☐

5- في اعتقادك هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال أثر بشكل إيجابي على أداء المؤسسة من خلال:

- الرفع من كفاءة العمل ☐

- زيادة الدقة في الأداء ☐
- تحسين صورة المؤسسة ☐
- التعريف بخدمات المؤسسة ☐

6- فيما تتمثل التأثيرات السلبية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة تتمثل في:

- تهديد حماية المعلومات ☐
- تقليص والأدوار والوظائف ☐
- محاضر الفيروسات الإلكترونية ☐

7- ما هي الصعوبات التي تواجهك أثناء استخدامك تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم:

- صعوبات تقنية ☐
- صعوبات بشرية ☐
- صعوبات تنظيمية ☐

أخرى تذكر:

.....

.....

.....

.....

.....

الهيكل التنظيمي للخطوط الجوية الجزائرية (المديرية العامة)

الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لقسنطينة، و المهام المنوطة لها.

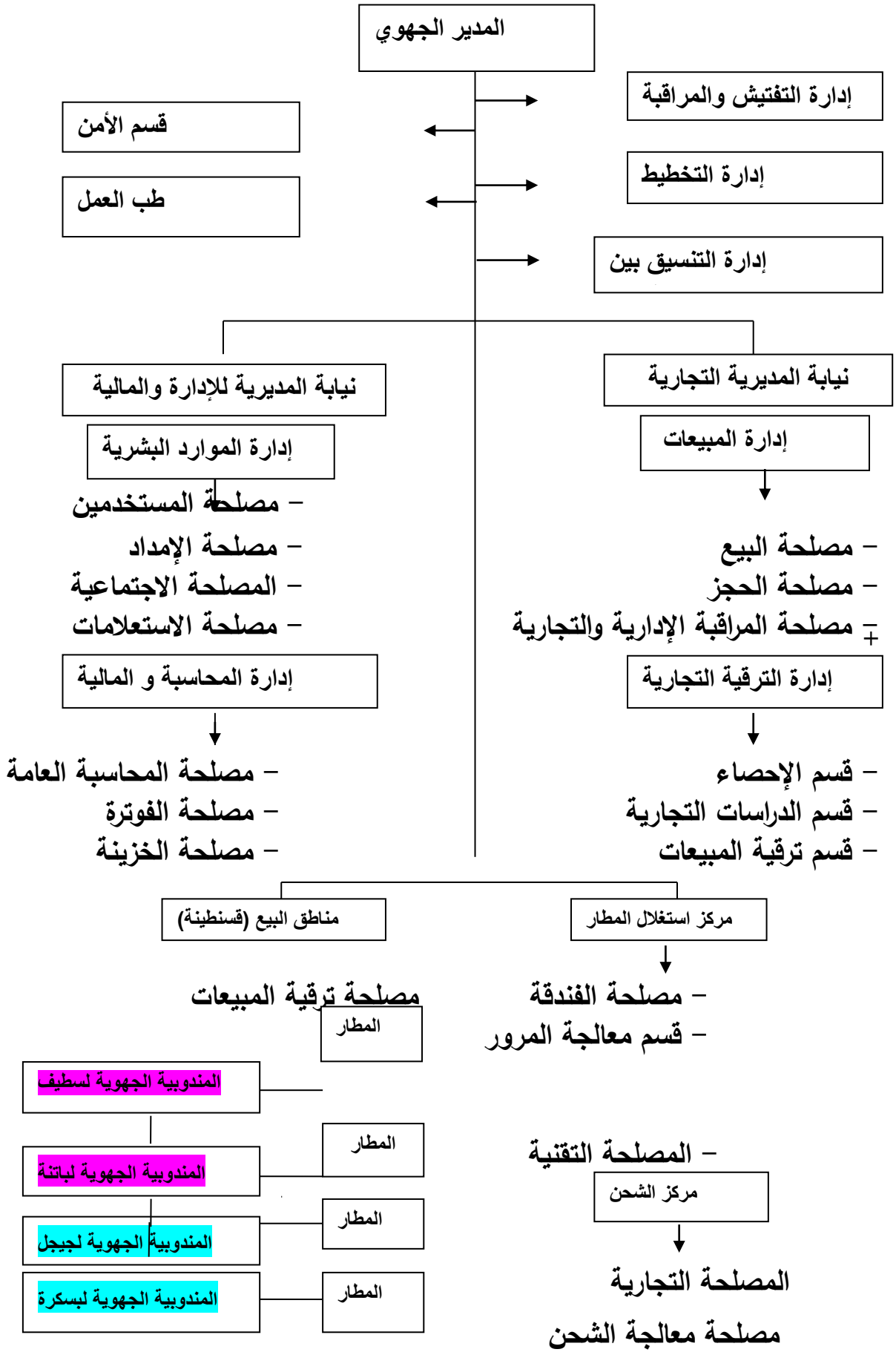
ثانيا: الهيكل التنظيمي للخطوط الجوية الجزائرية (المديرية الجهوية لقسنطينة)

يتكون الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لقسنطينة من نيابتين ومن عدة إدارات، حيث تتكون كل إدارة من عدة مصالح خاصة بها. وفيما يلي مخطط للهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لقسنطينة.

شكل يبين الهيكل التنظيمي للخطوط الجوية الجزائرية (المديرية الجهوية لقسنطينة)

مخطط يوضح جغرافية المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية




المدير الجهوي
إدارة التفتيش والمراقبة
إدارة التخطيط
إدارة التنسيق بين
قسم الأمن
طب العمل
نيابة المديرية التجارية
إدارة المبيعات
- مصلحة البيع
- مصلحة الحجز
- مصلحة المراقبة الإدارية والتجارية
إدارة الترقية التجارية
- قسم الإحصاء
- قسم الدراسات التجارية
- قسم ترقية المبيعات
نيابة المديرية للإدارة والمالية
إدارة الموارد البشرية
- مصلحة المستخدمين
- مصلحة الإمداد
- المصلحة الاجتماعية
- مصلحة الاستعلامات
إدارة المحاسبة و المالية
- مصلحة المحاسبة العامة
- مصلحة الفوترة
- مصلحة الخزينة
مركز استغلال المطار
- مصلحة الفندقة
- قسم معالجة المرور
- المصلحة التقنية
مركز الشحن
المصلحة التجارية
مصلحة معالجة الشحن
مناطق البيع (قسنطينة)
مصلحة ترقية المبيعات
المطار
المندوبية الجهوية لسطيف
المطار
المندوبية الجهوية لباتنة
المطار
المندوبية الجهوية لجيجل
المطار
المندوبية الجهوية لبسكرة

تحليل مجاميع حساب الاستغلال التحليلية

I- تحليل مجاميع حساب الاستغلال التحليلية لسنة 2011:

حساب الاستغلال التحليلي الملخص للأعباء والمنتجات المسجلة المحولة الى أقسام التحليل المقدمة من طرف جدول نتائج التحليل والذي يبين ويقدم لنا النتائج الداخلية والخارجية.

I-1 جدول النتائج التحليلية لسنة 2011:

أ-نشاط العبور			**ب-نشاط الشحن:**		
أ-1 الشبكة الخارجية			رقم الاعمال	743.666	
رقم الاعمال	48.453.933		المصاريف المباشرة	495.858	
المصاريف المباشرة	41.201.181		المتغيرة	247.807+	
المتغيرة			الاشتراكات		
الاشتراكات الاجمالية	7.252.752+		الاجمالية	140.705	
مصاريف الطيران +	6.309.298		مصاريف الطيران +		
مصاريف ACMI			مصاريف الانطنوف	107.102+	
الاشتراكات الصافية	943.454+		الاشتراكات الصافية		
المحاسبية	2.713.249		المحاسبية للاقسام	36.353	
تكاليف الحصص			تكاليف الحصص		
العامة للأقسام			العامة		**70.749+**
نتيجة الاستغلال		**1.769795-**	**نتيجة الاستغلال**		
أ-2 الشبكة الداخلية					
رقم الاعمال	6.234.180				
المصاريف المباشرة	8.624.918				
المتغيرة	2.390.738-				
الاشتراكات الاجمالية	1.733.970				
مصاريف الطيران +	591.580				

مصاريف ACMI		**4.716.287-**			
تكاليف الحصص العامة			**ع- مركز التموين**		
نتيجة الاستغلال			خدمات خارجية مقدمة		
			خدمات داخلية مقدمة	118.034	
ج- الخدمات المقدمة الشركات الاجنبية			مجموع الخدمات مقدمة	1.264.636	
	1.578.969		نفقات مباشرة	1.382.670	
الخدمات المقدمة	899.933		هامش الاستغلال	1.195.649	
أعباء الاستغلال	679.036+		تكاليف الحصص العامة للأقسام	187.021+	
هامش الاستغلال	51.924	**627.112+**	**نتيجة الاستغلال**	68.987	
تكاليف الحصص العامة للأقسام					
نتيجة الاستغلال					**118.034+**
	697.003		**ص- تكوين شبه الطيران**		
د-الوكالات			خدمات خارجية مقدمة	4.054	
منتوج وكالة الخطوط الجزائرية	4.134.240		أعباء الاستغلال المتغيرة	59.858	
أعباء الاستغلال	3.437.238-		الاشتراكات الاجمالية	55.804-	
وكالة الخطوط الجوية الجزائرية	55.804		التكاليف الثابتة شبه التكوين	53.441	
هامش الاستغلال		**3.493.042-**	الاشتراكات الصافية	109.245-	
تكاليف الحصص العامة للأقسام			تكاليف الحصص العامة للأقسام	6.537	
نتيجة الاستغلال					**115.782-**
هـ-صيانة الطيران			**نتيجة الاستغلال**		**9.015.224-**
خدمات مقدمة للمشتركين	263.787				
	9.695.891				

خدمات داخلية	9.959678		ر- **النتيجة**		
مقدمة			**التحليلية العامة**	**+1.808.554**	
مجموع خدمات	9.166.974		**منتوج غير معنوي**	**+8.243.000**	
الورشات	+792.704		**اعانة مالية**	**+209.540**	
التكاليف المباشرة	528917	**+263.787**	**أعباء غير معنوية**		**+10.261.094**
للورشات			**فرق غير معنوي**		**+1.245.870**
هامش الاستغلال			**ز-نتيجة الاستغلال**		
تكاليف الحصص					
العامة للأقسام					
نتيجة الاستغلال					

2- تعاليق موجزة على تقييم مختلف نشاطات المؤسسة لسنة 2011

II - تحليل مجاميع حساب الاستغلال التحليلية لسنة 2012:

حساب الاستغلال التحليلي الملخص للأعباء والمنتجات المسجلة المحولة الى أقسام التحليل المقدمة من طرف جدول نتائج التحليل والذي يبين ويقدم لنا النتائج الداخلية والخارجية.

II-1 جدول النتائج التحليلية:

أ-نشاط العبور			**ب-نشاط الشحن:**		
أ-1 الشبكة			رقم الاعمال	447.599	
الخارجية	56.746.625		المصاريف المباشرة	376.952	
رقم الاعمال	45.005.200		المتغيرة		
المصاريف			الاشتراكات	+70.647	
المباشرة المتغيرة	+11.741.424		الاجمالية	37.561	
الاشتراكات	7.373.243		مصاريف الطيران +		
الاجمالية			مصاريف الانطنوف	+33.087	
مصاريف الطيران	+4.368.182		الاشتراكات الصافية		
+ مصاريف	3.881.388		المحاسبية للاقسام		**+2.370**

ACMI		**+486.794**	تكاليف الحصص العامة	30.717	
الاشتراكات الصافية المحاسبية تكاليف الحصص العامة للأقسام			**نتيجة الاستغلال**		
نتيجة الاستغلال	5.972.063				
أ-2 الشبكة الداخلية	8.199.117				
	-2.227.054				
رقم الاعمال	1.766.053				
المصاريف المباشرة المتغيرة	-3.993.107	**-4.731.553**			
الاشتراكات	738.447				
الاجمالية					
مصاريف الطيران + مصاريف ACMI			**ع- مركز التموين**		
			خدمات خارجية مقدمة		
الاشتراكات الصافية المحاسبية			خدمات داخلية مقدمة	16.867	
تكاليف الحصص العامة	1.912.927		مجموع الخدمات مقدمة	1.333.775	
نتيجة الاستغلال	1.093.957			1.350.642	
	+818.969	**+737.067**	نفقات مباشرة		
			هامش الاستغلال	1.240.873	
ج- الخدمات المقدمة الشركات الاجنبية	81.903		تكاليف الحصص العامة للأقسام	+109.769	
			نتيجة الاستغلال	92.902	**+16.867**
الخدمات المقدمة					
أعباء الاستغلال			**ص- تكوين شبه الطيران**		
هامش الاستغلال					
تكاليف الحصص	1.197.251		خدمات خارجية		

العامة للأقسام	5.069.593		مقدمة	12.647	
نتيجة الاستغلال			أعباء الاستغلال	68.500	
	3.872.343-	**3.955.150-**	المتغيرة	55.853-	
د-الوكالات			الاشتراكات	54.113	
منتوج وكالة	82.807		الاجمالية		
الخطوط الجزائرية			التكاليف الثابتة شبه	109.966-	
أعباء الاستغلال			التكوين	9.180	**119.146-**
وكالة الخطوط			الاشتراكات الصافية		
الجوية الجزائرية			تكاليف الحصص		**9.015.224-**
هامش الاستغلال			العامة للأقسام		
تكاليف الحصص	645.521		**نتيجة الاستغلال**		
العامة للأقسام	7.880.752				
نتيجة الاستغلال			**ر- النتيجة**		
	8.526.273		**التحليلية العامة**	**1.939.290+**	**9.710.609+**
هـ-صيانة الطيران	7.331.830	**645.521+**	**منتوج غير معنوي**	**8.781.834+**	**2.793.378+**
خدمات مقدمة	1.194.443+		**اعانة مالية**	**1.010.514+**	
للمشتركين			**أعباء غير معنوية**		
خدمات داخلية	548.923		**فرق غير معنوي**		
مقدمة			**ز-نتيجة الاستغلال**		
مجموع خدمات					
الورشات					
التكاليف المباشرة					
للورشات					
هامش الاستغلال					
تكاليف الحصص					
العامة للأقسام					
نتيجة الاستغلال					

الملخصات

ملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف المؤسسات، وبشكل خاصة مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، حيث نسعى الى ابراز اهمية هذه التكنولوجيا في تحقيق التنسيق بين مختلف الانشطة والاعمال الخاصة بالمؤسسة والتي تندرج ضمن إطار الاتصال المؤسساتي. كما نسعى الى معرفة مدى تفهم الموظفين بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية لأهمية هذه التقنيات الحديثة في تحقيق السرعة في الاداء والدقة وسهولة الانجاز وكيف يتعاملون معها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاتصال المؤسساتي.

abstract

In this study, I found the importance of modern communication technology in various institutions, particularly the field of Air Algeria, its role in institutional communication, the coordination of efforts and the work and activities of the members of the foundation, as well as the extent to which Air Algeria employees understand these modern technologies and how they deal with them.

Keywords: technology, modern communication technologies, institutional communication, the reality of the use of modern communication technology.