

استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية

دراسة ميدانية " مطار هواري بومدين نموذجاً "

ط د / يسرى بوترعة¹ د / خالد لعلاوي²

¹ المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام *Mail: yoursrabouter7@gmail.com*

² المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام *Mail: lalaoui.2000@yahoo.com*

تاريخ القبول: 2020/09/22

تاريخ الاستلام: 2020/08/11

✉

مستخلص البحث:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية الجزائرية والكشف عن مدى توظيفها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الكشف عن الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة معينة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من أجل الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة، وبالاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالميدان، تم تحليل البيانات وتفسيرها في جداول بسيطة، ثم مقارنة النتائج المتحصل عليها مع الدراسات السابقة ومناقشتها على ضوء الفرضيات. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- بينت نتائج الدراسة أن مطار فرحات عباس يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، ويستخدمها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.
 - بينت الدراسة أن الدافع من وراء إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار هواري بومدين هو تحسين أداء الموظفين، وذلك من خلال خفض كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومة.
- الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإتصال والإعلام؛ المؤسسات؛ المؤسسات الخدمية.

Abstract:

In this study, we tried to determine the extent to which modern information and communication technologies (ICTs) are used in Algerian service organizations. This study is part of descriptive studies aimed at uncovering current facts related to a particular phenomenon. The study was based on a descriptive approach in order to take into account aspects of the subject of the study, which was analyzed and interpreted in simple tables, then compared to previous studies and discussed in light of the hypotheses.

The study resulted in a number of results, the most important of which are: The results of the study showed that Farhat Abbas Airport relies on modern information and communication technologies and the 'used to improve the quality of services provided to customers.

The study found that the introduction of modern information and communication technologies at the Farhat Abbas Airport Foundation is the result of improved employee performance by reducing the costs of information archiving, and the speed of access to this information.

Keywords:

Communication technology ; institutions ; service institutions.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد للأدوات التكنولوجية المختلفة، من أهمها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، إذ ظهرت كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، وخاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها، وفجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات، ونظرا لتطور وسائل الاتصال التي بدأت بالاتصالات السلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية، وأخيرا الحاسبات الإلكترونية التي تلاحت مع العقل البشري، وغزت كل المجالات والنشاطات الإنسانية المعاصرة في الاقتصاد، الخدمات والاتصالات .

قد سارت ثورة تكنولوجيا الاتصال بالتوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات حيث لا يمكن الفصل بينها، وأصبح لهم دورا بالغ الأهمية ومحسوس في جميع الأنشطة، وباتت التكنولوجيا هي الغاية الأساسية والأداة الهامة لكل مؤسسة، وتعرف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة بأنها مجموعة من الأدوات المعرفية، لها قدرة هائلة على التخزين وسرعة فائقة في الاسترجاع والنشر والمعالجة. مع المزايا الكبيرة التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم، لاسيما المؤسسات الخدمائية، هذه الأخيرة تستخدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في نشاطات، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية، فيما أنها عبارة عن نسق لا بد أن تتصل بفروعها وأقسامها، وكذا الفاعلين الداخليين والخارجيين على السواء، والمؤسسة الخدمائية عبارة عن هيكل تنظيمي، غرضه الأساسي تقديم خدمة معينة للعملاء، وهي مؤسسات في غاية الأهمية، قد تكون تابعة للقطاع العمومي أو القطاع الخاص.

- إشكالية الدراسة :

نعيش اليوم في عصر يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي حولت إلى « قرية كونية » Herbert Marshall McLuhan « هذا العالم على حد تعبير » ما رшал ماكلوهان صغيرة» ، بل إلى « بناية » كما يقول العالم الإيطالي «تشارلز كولي.» لاتعد تكنولوجيا الاتصال مظهرا جديدا في العالم، فإذا ما استثنينا مطبعة « غوتنبورغ » قبل أكثر من 500 عام، فإن بواكير التقنيات الالكترونية بدأت قبل نحو مائة وخمسين عام باختراع التلغراف، اللاسلكي والهاتف، قبل أن يجري خلال النصف الأول من القرن 20 اختراع الراديو والتلفزيون (الصالح، ٢٠٠١، صفحة ٦٤). شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدّة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخّم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة الأشكال والتخصصات واللغات وثورة الاتصال وتتجسد في تطوّر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف

الضوئية وثورة الحساسات الالكترونية، التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة، وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدّة تسميات أبرزها :

مرحلة التكنولوجيات الاتصالية التفاعلية (MultiMedia) مرحلة الاتصال المتعدّد الوسائط (Interactive) على غرار مختلف المؤسسات كان لزاما على المؤسسات الخدمية الجزائرية مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل لاسيما وأن الزبون انفتحت أمامه فرص الاختيار والمفاضلة بين بدائل متعددة. ومن أبرز هذه المؤسسات « مطار هواري بومدين » ، إلا أنّ هذه المؤسسة في تبنها وتطبيقها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها) العاملين والموظفين، وهذا ما جعلنا نقف عند (سعادة، ٢٠٠٧، صفحة ٢٩) هذه المؤسسة لدراسة الإشكال التالي :

ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار هواري بومدين؟

تندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

1-ما هي تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة داخل مطار هواري بومدين؟

2-ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار هواري بومدين

- أهداف الدراسة :

- إبراز الجذور التاريخية لحركة وتتبع مراحل وأفاق تطور تكنولوجيا الإنصال في المجال المؤسساتي وتوثيق الإسهامات البحثية في هذا الإطار.
- إبراز أهمية ودور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمية الجزائرية.
- الوقوف على التحديات التي تواجه التحول المؤسسة الخدمية الجزائرية .
- الوقوف على طبيعة الأدوات والأساليب إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والتعرف على مدى استخدام في المؤسسة باعتبارها العمود الفقري لكسب السبق والتفوق في مضمار المنافسة؛

- منهج الدراسة :

تم الإعتماد على المنهج المسحي كما إعتدنا على الوصف وتحليل ما توفر من أدبيات الموضوع لبناء الإطار الفكري والمفاهيم للبحث والأفكار التي تحكم هذه الإطار استنادا لتلك الأدبيات ومناقشة تلك المفاهيم واستخلاص ما يمكن من استنتاجات إنطلاقا من البحث الميداني لبناء توصيات موضوعية عملية.

- عينة ومجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع البحث على أنه "جميع المفردات ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة فهو جمع محدود أو غير محدود من المفردات التي تنتمي إلى الظاهرة المبحوثة" (مرسلي، ٢٠١٣، صفحة ٥٧)، وسيتمثل مجتمع الدراسة في موظفين المؤسسة الخدماتية هواري بومدين، دراسة مسحية على عينة عمدية قوامها ٨٠ موظف. قمنا بإختيار أسلوب العينة المتاحة وتم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ الى ٢٥ جانفي ٢٠١٩، حيث تم توزيع ٨٠ استمارة لجميع مفردات الدراسة وتم استرجاع ٦٠ استمارة منها.

- أسلوب جمع البيانات :

اسلوب الاستقصاء سيتم استخدام اداة جمع البيانات الخاصة بالدراسة المسحية على عينه من موظفي مطار هواري بومدين.

- هيكل الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن الإجابة على التساؤل المطروح أعلاه وتحقيقا لأهداف الدراسة يمكن الاعتماد على المحاور التالية:

- المحور الأول: مدخل مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- المحور الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة .
- المحور الثالث: أهمية ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة .
- المحور الرابع: آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

- المحور الخامس: نتائج الدراسة الميدانية .

المحور الأول: مدخل للتكنولوجيا الاتصال الحديثة

إذا حاولنا تعريف "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" سوف تواجهنا مسألتان أولهما ما المقصود بتكنولوجيا الاتصال؟ وثانيهما ما الذي نعني بكلمة "حديثة" خاصة وأن هناك مفهوم آخر يترادف مع تكنولوجيا الاتصال ويحل محله أحيانا، ونعني بذلك مفهوم "تكنولوجيا المعلومات" إضافة إلى ما تثيره كلمة "حديثة" من إشكاليات تتعلق بالسياق ".
Information technology"

الذي تستخدم فيه، ويستخدم مصطلح "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" في سياق العالم الثالث ليشير إلى التلفزيون، الهاتف المعتمد على الأقمار الصناعية، مسجلات الفيديو كاسيت والتكنولوجيا التفاعلية المستعينة بالحاسب والتراسل الإلكتروني والتليكس والفيديو تكست. وتعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها: "أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات إنتاجية وتخزينها واستقبالها وتوزيعها أو بثها"، وينطبق ذلك على مدى واسع من التقنيات ونظم الاتصال الرقمية ومنها: نظام الاتصال المستعينة بالحاسب) مثل الأنترنت (مكاوي، ٢٠٠١، صفحة ١٠٧)

وتشمل نظم استقبال رسائل الأقمار الصناعية، الاتصالات عن بعد وتجهيزات المكتب الحديثة (مثل أجهزة الفاكس والمساحات الضوئية)، كما يشمل ذلك تقنيات أخرى مثل: مسجلات الفيديو كاسيت وكاميرا تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد تعريف محدد ومتفق عليه لمصطلح "تكنولوجيا الاتصال الحديثة"، لأن كلمة "حديثة" ذات طابع نسبي، فما يعتبر حديث اليوم يكون قديم الغد، وما هو حديث في المجتمع النامي يعتبر قديم في المجتمعات الغربية المتقدمة في تكنولوجيات الاتصال، لذلك فإن كلمة حديثة "تستعمل على إعادة تعريف تكنولوجيا الاتصال بصفة دائمة ومستمرة.

- تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة:

شهد عام (١٨٢٤) اكتشاف العالم الإنجليزي "وليام ستجرون" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل مورس" اختراع التلغراف عام (١٩٣٧)، وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا، وخلال القرن التاسع عشر إختراع الهاتف لنقل الصوت وفي عام (١٨٧٦) تم توفير قابلية إستخدام تكنولوجيا الإتصال عبر مسافات بعيدة إستنادا لتكنولوجيا التلغراف. (مجاهد، ٢٠٠٩، صفحة ٨٣)

المحور الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة:

هناك جملة من الخصائص تتميز بأنها تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وهي:

حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين

١- التفاعلية Interactivity:

أي تبادل الأفكار والمعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر. وقد ساهمت هذه الخاصية في نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما جعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا. ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها في توزيع رسائل. وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في نفس الوقت . والمرونة منها في الاتصال من أي مكان ثم نقلها إلى طرف آخر.

٢- اللاجماهيرية Demassification:

أي الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا، وتشير الدلائل إلى أن رؤية "مارشال ماكلوهان" الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققها وسائل الاتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرين.

٣- اللاتزامنية Asynchmanization:

هو تقنية نقل البيانات فائقة السرعة وأنها لا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه. وهي استقبال وارسال الرسائل في الوقت المناسب للفرد المستخدم للاتصال، ففي حالة البريد الالكتروني يمكن توجيه الرسائل في اي وقت بغض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين (مكاوى، ٢٠٠١، صفحة ١٠٧).

٤- قابلية التوصيل:

وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعه كبرى من أجهزة أخرى، بغض النظر عن الشركة الصناعية لها أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

المحور الثالث: أهمية ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تكمن أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة فيما يلي:

- تقليل تكاليف العمل وزيادة المبيعات.

- المساهمة في تحسين الجودة وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.

- تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.

- تساعد في الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجات والرغبات التي هي في تطور دائم.

- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية. (العيض، ٢٠١٠، صفحة ٩٨).

- متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تشتمل البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المكونات المادية (الأجهزة) والمكونات البرمجية، والخدمات التي تقدم عن طريقها، وهناك تعريفان للبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأول تعريف تقني أو فني يحددها بأنها: "مجموعة من الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها ومرافقها"، أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال فيعني: "مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي ممولة من قبل الإدارة، وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن بالإضافة إلى العاملين".

المحور الرابع: آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن تطبيقات تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أي منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية.

الآثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات المركزية في التنظيم.

- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يمكن حصرها فيما يلي:

تنمية العمل حيث تعمل تكنولوجيا الاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية بتعريف الأفراد بدورهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

رفع مستوى الأداء و الإنتاجية في المؤسسات: حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات، بشرط وجود درجة من التوافق بين

ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا الاتصال. (العلاق، ٢٠٠٧، صفحة ١٠٥)

زيادة قيمة المؤسسة: يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات إلى خلق قيمة المؤسسة، هذا بالإضافة على معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل حدة المنافسة بين المؤسسات.

فعالية اتخاذ القرارات: تبسيط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات الشخصية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم بالشروط .

المحور الخامس: الدراسة الميدانية

الجدول رقم ١: يمثل جنس الأفراد المبحوثين

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | ٣٦ | ٦٠% |
| أنثى | 24 | 40% |
| المجموع | ٦٠ | 100% |

يبين من خلال الجدول رقم ١ توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث يتضح من خلال الجدول أن عدد الإناث قدر بنسبة 60% فيما قدرت نسبة الذكور بنسبة 40 % وتكرس هذه النتائج التفوق العددي للإناث، ويمكن تفسير ذلك إلى استبعاد الاستثمارات غير صالحة للدراسة.

الجدول رقم ٢: يمثل سن أفراد المبحوثين

| السن | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| من ٢٥ إلى ٣١ | ٦ | ١٠% |
| من ٣٢ إلى ٣٩ | ١٢ | ٢٠% |
| من ٤٠ فما فوق | ٤٢ | ٧٠% |
| المجموع | 60 | 100% |

تمثل بيانات الجدول رقم ٢ تقسيم مفردات العينة البحثية إلى ثلاث فئات عمرية واحتلت الفئة الأولى الممتدة من ٤٠ فما فوق أعلى نسبة ب 70% من المجموع الكلي للفئات العمرية، لتليها الفئة الثانية الممتدة من ٣٢ ل ٣٩ ضمن المرتبة الثانية بنسبة قدرت ٢٠% وفئة ٢٥ ل ٣١ آخر مرتبة، هذا راجع لسياسة توظيف المؤسسة الخدمائية مطار هواري بومدين.

الجدول رقم ٣: يوضح تقسيم مفردات العينة حسب المستوى الجامعي

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى الجامعي |
|----------------|---------|-----------------|
| 50% | 30 | ليسانس |
| 45% | 27 | ماستر |
| 5% | 3 | ثانوي |
| . | . | دكتوراه |
| 100% | ٦0 | المجموع |

يتضح من خلال الجدول رقم ٣ الخاص بتقسيم مفردات العينة البحثية من خلال المستوى، حيث تشير الأرقام إلى أن الصدارة كانت من نصيب كل من طلبة الليسانس بنسبة 50%، ثم الماستر بنسبة ٤٥%، في حين يليها مستوى ثانوي بأقل نسبة والتي تقدر ب ٥%.

الجدول رقم ٤ يبين توافر جهاز الحاسوب بمكاتب الموظفين:

| النسبة | التكرار | الاجابات |
|--------|---------|----------|
| ٩٥% | ٥٧ | نعم |
| 5% | ٣ | لا |
| 100% | ٦٠ | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلب الموظفين يملكون جهاز حاسوب في مكتبهم وذلك بنسبة (75%) بينما (5%) من الموظفين لا يملكون جهاز الحاسوب في مكتب عملهم، ويمكن إرجاع ارتفاع النسبة الأولى حسب اعتقادنا إلى كون مطار هواري بومدين يولي أهمية كبيرة لاستخدام التكنولوجيا خاصة جهاز الحاسوب الذي يسهل القيام

بالوظائف الإدارية كتخزين المعلومات والملفات والقيام بالإحصائيات، فالحاسوب حسب ما قدمته نتائج الدراسة حل محل الطرق التقليدية اليدوية وتوفير للجهد والوقت.
الجدول رقم ٥: يبين عدد الموظفين الذين يمتلكون ربط شبكة الأنترنت:

| الاجابات | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | ٥٧ | 75% |
| لا | ٣ | 5% |
| المجموع | ٦٠ | 100% |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلب الموظفين يمتلكون ربط بشبكة الأنترنت وذلك بنسبة تقدر ب(75 %). بينما قدرت نسبة الموظفين الذين ليس لديهم ربط بشبكة الانترنت بنسبة

(5 %)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن شبكة الانترنت تعد وسيلة تبادل ضرورية وسريعة للمعلومات والملفات والوثائق بين مختلف الوحدات الإدارية، وكل الأطراف المرتبطين بالمؤسسة. وهكذا نستنتج أن شبكة الانترنت تحتل حيزا كبيرا وبارزا في المؤسسة، خاصة وأن المؤسسة المذكورة تم بمواكبة التطور الحاصل في ميدان التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم ٦: يبين مدى اعتماد الموظفين على الهاتف النقال في عملهم

| الاجابات | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | ٦٠ | 100% |
| لا | / | / |
| المجموع | ٦٠ | 100% |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن كل الموظفين يستعملون الهاتف النقال في عملهم، وذلك بنسبة(100 %)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن الهاتف النقال أصبح اليوم وسيلة مهمة لا غنى عنها خاصة في المعاملات الإدارية، وهو من بين الوسائل

التكنولوجية الأكثر استعمالا داخل المؤسسة وهو ما يفسر عدم امتلاك المؤسسة لشبكة اتصال داخلية وخارجية.

الجدول رقم ٧: يبين درجة اعتماد الموظفين على تكنولوجيا الاتصال في عملهم.

| الاجابات | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| كبيرة | ٤٥ | %٧٥ |
| متوسطة | ٩ | %١٥ |
| ضعيفة | ٦ | %١٠ |
| المجموع | ١٢ | %100 |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (75%) من الموظفين يعتمدون بدرجة كبيرة على التكنولوجيا في عملهم و (15%) يعتمدون عليها بدرجة متوسطة و (10%) كانت درجة اعتمادهم عليها ضعيفة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن أغلبية الإداريين يعتمدون على التكنولوجيا تتيح لهم القيام بمهامهم بسرعة كبيرة وتجعل الخدمة أكثر تنظيما داخل المطار وبالتالي ضمان سير العمل بوتيرة عالية وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة.

الجدول رقم ٨: يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال داخل المطار في تحسين اتصال الموظفين.

| الاقتراحات | التكرار | النسبة |
|------------------------------------|---------|--------|
| سرعة وصول وتداول المعلومة | ٣٦ | %٦٠ |
| سهولة الاتصال الإداري بين الموظفين | ١٥ | %٢٥ |
| القضاء على تشوه المعلومة | ٩ | %15 |
| المجموع | ٦٠ | %100 |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ بأن (60%) من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المطار من خلال تحسينها وتسهيلها

لايصال المعلومة بين الموظفين، كما ساهمت سهولة الإتصال الإداري حسب العينة بنسبة قدرت ب (25 %) أما (15%) من الموظفين فيرون أن حسنت الاتصال من خلال قضائها على التشوه الذي يصيب المعلومة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال قد كانت عاملا إيجابيا في تحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين داخل المؤسسة، الأمر الذي جعل العمل أكثر تنظيما ودقة وبالتالي القضاء على مشاكل البيئة الإدارية خاصة مشكلة سوء التسيير التي تنتج عن وجود خلل في وصول وتداول.

الجدول رقم ٩: يبين مجال استخدام الحاسوب في العمل

| الاجابات | التكرار | النسبة |
|--------------------|---------|--------|
| كتابة تقارير العمل | ٣ | 5% |
| القيام بالاحصاءات | ٢١ | 35% |
| تخزين المعلومات | ٣٦ | 60% |
| المجموع | 6٠ | 100% |

من خلال النسب والأرقام الواردة نلاحظ أن جهاز الحاسوب يستخدم داخل مطار هواري بومدين في تخزين المعلومات والملفات وذلك بنسبة (60%)، كما يستخدم للقيام بالاحصاءات وذلك بنسبة (35%) ، أما (5%) من الموظفين فيستخدمونه من أجل كتابة تقارير العمل. ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى الدور الذي يلعبه الحاسوب الآلي في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يوفر السرعة والوقت والصلاحية أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات التي حلت محل الأوراق التي كانت يحتفظ بها في قسم الأرشيف، إضافة إلى ذلك إمكانية القيام بالعمليات الحسابية المعقدة بكل سهولة والتي كان يصعب تنفيذها يدويا، كما أن قدرته على تخزين كم هائل من المعلومات والملفات بطريقة منظمة وسريعة ساعدت كثيرا الموظفين في إنجاز العمل ضمن الجدول الزمني المحدد، و نستنتج أن استخدامات الحاسوب في المطار محل الدراسة الميدانية وتتمثل أساسا في القيام بتخزين المعلومات والملفات والقيام بالاحصاءات وكذا كتابة التقارير.

الجدول رقم ١٠ : يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل:

| الاجابات | التكرار | النسبة |
|-----------|---------|--------|
| دائما | ٥١ | %٨٥ |
| احيانا | ٩ | %١٥ |
| نادرا | / | / |
| لا استخدم | / | / |
| المجموع | ٦٠ | %100 |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلب الموظفين يستخدمون الأنترنت بشكل دائم في القيام بأعمالهم وذلك بنسبة قدرت ب(85%) ، بينما (15%) من الموظفين يستخدمون من حين لآخر، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن الموظفين الذين يستخدمونها في عملهم هم أكثر وعيا بأهمية هذه الشبكة، كما نستنتج أن المؤسسة تحرص على توظيف تكنولوجيا الاتصال.

الجدول رقم ١١ : يبين مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال:

| الاجابات | التكرار | النسبة |
|--------------------|---------|--------|
| التعامل مع الزبائن | ٣٦ | %٦٠ |
| التعامل مع العمال | ١٥ | %٤٣ |
| المجموع | ٦٠ | %100 |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في التعامل مع الزبائن، قد بلغت (60%) بينما بلغت نسبة الموظفين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا في التعامل مع العمال(43%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن المؤسسة تسعى إلى كسب رضا الزبون من خلال توفير الخدمات التي

يحتاجها بجودة كبيرة وجعلته على رأس أولوياتها، دون إغفال توفير كل الإمكانيات المادية والمعنوية للعاملين داخل المؤسسة خاصة وأن مردود العمال يؤثر بشكل مباشر على نوعية ومستوى الخدمة المقدمة للجمهور الخارجي.

- النتائج العامة للدراسة:

بينت الدراسة أن جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت والهاتف النقال هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة بشكل دائم في تخزين المعلومات والملفات والحصول عليها وتبادلها والاتصال بزلاء العمل.

- سجلت فروقات في معدلات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين المبحوثين الإناث والذكور، وبين المستويات الدراسية، ويمكن تفسير ذلك إلى استبعاد الاستثمارات غير صالحة للدراسة.

- بينت الدراسة أن موظفي مطار هواري بومدين يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.

- بينت الدراسة أن الدافع من وراء إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار هواري بومدين هو تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تقليل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومات وشفافيتها.

- بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها تأثير إيجابي في رفع مستوى أداء الموظفين بالمطار.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية :

- ١- احمد بن مرسل(٢٠١٣) الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، دار الؤسم للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠١٣، الجزائر.
- ٢- ابراهيم بعزيز. (٢٠١١). الصحافة الالكترونية والتطبيقات الاعلامية. القاهرة: دار الكتاب الحديثة.

- ٣- احمد محمد الصالح. (٢٠٠١). الانترنث والمعلومات. القاهرة: دار الامين للتوزيع والنشر.
- ٤- بشير العلاق. (٢٠٠٧). تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطبيقاتها. القاهرة: المنطقة العربية.
- ٥- جمال العيفى. (٢٠١٠). مؤسسات الاعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ٦- جمال مجاهد. (٢٠٠٩). مدخل الى الاتصال الجماهيري. الاسكندرية: دار المعرفة.
- ٧- جودة احمد سعادة. (٢٠٠٧). استخدام الحاسوب والانترنث. الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ٨- حسن عماد مكاوى. (٢٠٠١). الاتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Mark Jean Ferrandi et Marie Christine Lichtlé, **Marketing, dunod**, paris, 2014.
- 2- Bontis , Nick , Booker , lorne D , **The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in the banking industry** . Management Decision . (2007), Vol 2 no.