



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم : العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص علم الاجتماع الاتصال  
بعنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قطاع السياحة  
دراسة مسحية مديرية السياحة والصناعة التقليدية بتوقرت

اعداد الطالب:  
نيبوع نبيل

نوقشت المذكرة علنا يوم :

2023 /06/07

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ مساعد أ	بوخاري فتحي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ مساعد أ	بن ناصر علي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	دكتورة	محمدي كريمة

السنة الجامعية: 2023/2022





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم : العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص علم الاجتماع الاتصال  
بعنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قطاع السياحة  
دراسة مسحية مديرية السياحة والصناعة التقليدية بتوقرت

اعداد الطالب:  
نيبوع نبيل

نوقشت المذكرة علنا يوم :

2023 /06/07

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ مساعد أ	بوخاري فتحي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ مساعد أ	بن ناصر علي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	دكتورة	محمدي كريمة

السنة الجامعية: 2023/2022

## الاهداء

أهدي بحثي إلى من أوصلاني الى رفع قلم العلم  
والتعلم ومن شقة دروب الحياة الصعاب من  
أجل أن يستقيم عمادي، وإلى من يدعوننا لي  
ليلا ونهار جهارا وخلفي مرارا وتكرار أُمي  
وأبي حفظهما الله وأطال في عمرهما وأدام  
عليهما ثواب الصحة والعافية، كما أهدى عملي  
الى رفيقة دربي وسندي زوجتي الغالية وإلى  
إبنتي " جوري " و " رتال "

## الشكر والتقدير

الشكر لله والحمد لله على النعمة التي أنعمها الله علينا  
ألا وهي نعمة العلم والتعلم  
كما أتقد بشكري للأستاذ الكريم الدكتور بن ناصر علي الذي استقبلنا بقلب واسع  
للإشراف على مذكرتنا ومساعدتنا على تخطي جميع مراحل هذه الدراسة، كما  
أتقدم بشكري الى مديري بمدرية النقل لولاية توقرت السيد عبد الكريم زروال على  
موافقته لي لإتمام دراستي في ظروف حسنة  
كما لا أنسى كل عمال مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية توقرت على  
رأسهم السيد المدير.

## المخلص

تهدف الدراسة المعنونة بـ " واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بقطاع السياحة " الى الاجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية توفرت للإجابة على هذا السؤال اعتمد الباحث على التساؤلين الهامين

1- ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت الهاتف الذكي) في مديرية السياحة والصناعة التقليدية  
2- ماهي معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت الهاتف الذكي) في مديرية السياحة والصناعة التقليدية والتي تندرج تحتها فرضيتين:

- يوجد تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية  
- توجد معوقات تنظيمية وشخصية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية

حيث تم الاعتماد على الاجراءات المنهجية المتمثلة في المدخل المنهجي لنظرية انتشار المبتكرات والمنهج الوصفي التحليلي لتحليلي وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقا من الملاحظة البسيطة مرورا بالمقابلة، واستمارة الاستبيان وصولا الى الأساليب لتحليل البيانات.

وطبقت هذه الأدوات على مجتمع البحث المتمثل في موظفي مديرية السياحة والصناعة التقليدية حيث كان عددهم 28 موظفا تم اختيارهم على طريقة المسح الشامل واسترجعت 23 استمارة من أصل 28 وأسفرت نتائج الدراسة الميدانية:

- ان استخدام جهاز الحاسوب عامل أساسي في اختصار الوقت والجهد وتحسين اداء العمل كما يساهم في حفظ المعلومات والبيانات مما يدعو الى فتح مجالات التكوين  
- عدم توفر جهاز الحاسوب بالشكل الكافي وعدم اتصالها لشبكة الانترنت  
- كشفت الدراسة أن جل الموظفين يملكون هاتفا ذكي يستخدمونه خلال العمل حيث تباينت استخداماته

- عدم الالمام بتطبيقات الهاتف الذكي المتنوعة في مختلف المجالات العمل الاداري  
- الانترنت تستخدم بدرجة كبيرة في الانجاز الأعمال المتمثلة في المراسلات والإشهار كما أن بعض الموظفين يستخدمونها في الترفيه والتواصل مع الاصدقاء

- ضعف مستويات اللغات الأجنبية عند الموظفين مما يعيق عمليات التحكم الجيدة في استخدام بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومواكبة التقنيات الحديثة

تم التوصل الى أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة معرضة لاختراق البيانات مما يتحفظ الموظفون في استخدامها

### Summary

The study under investigation entitled “ The reality of using modern communication technology in the tourism sector” aims to answer the following main question “what is the reality of the use of modern communication technology in the Directorate of Tourism and Handicrafts in Touggourt wilaya .To answer this question .The researcher raised the following questions .

1. To what extent is the use of modern communication technology (computer, Internet and smartphone) in the Directorate of Tourism and Handicrafts ?

2)What are the obstacles in using the modern communication technology (computer, Internet and smartphone) in the Directorate of Tourism and Handicrafts ?

In light of the previous research questions. We put forward the following hypothesis:

- There is a discrepancy in the use of modern communication technology in the Directorate of Tourism and Handicrafts

- There are organizational and personal obstacles in the use of modern communication technology in the Directorate of Tourism and Handicrafts .

In order to achieve the stated aims of the present study, a methodological procedures represented in the methodological approach to the theory of the spread of innovations and the descriptive analytical approach to my analysis were relied upon using a set of tools to collect data from simple observation through the interview, the questionnaire form to the methods of data analysis.The questionnaire was administered to 28 employees who were selected on the comprehensive survey method, and 23 out of 28 forms were retrieved .The results obtained revealed that the use of the computer is a key factor in reducing time and effort and improving work performance as well as contributing to the preservation of information and data, which calls for opening areas of training.

- Insufficient computer availability and lack of Internet connection

- The study revealed that most employees have a smartphone that they use during work, as its uses varied

- The Internet is widely used in the achievement of the work of correspondence and advertisement , and some employees use it in entertainment and communication with friends.

- Poor levels of foreign languages among employees, which hinders good control processes in the use of modern communication technology and keeping pace with modern technologies.

It was concluded that the means of modern communication technology are subjected to data breaches, which employees are reticent to use.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
III.....	-الاهداء.....
IV .....	-الشكر .....
V .....	-ملخص باللغة العربية .....
VI.....	-ملخص باللغة الانجليزية .....
VII VIII .....	-قائمة المحتويات .....
IX.....	-فهرس الجداول.....
X.....	-فهرس الأشكال البيانية .....
XI.....	-قائمة الملاحق .....
11.....	-المقدمة .....
12.....	- طرح الاشكالية .....
12.....	- فرضيات ابحت.....
12.....	- مبررات اختيار الموضوع.....
12.....	- أهداف البحث وأهميته.....
13.....	- حدود البحث.....
13.....	- منهج البحث.....
14.....	- صعوبات البحث.....
14.....	-هيكله البحث.....
<b>الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b>	
<b>المبحث الأول: الأدبيات النظرية</b>	
17.....	-مفهوم الاستخدام.....
17.....	- مفهوم تكنولوجيا.....
17.....	- مفهوم الاتصال.....
18.....	- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
19.....	- مفهوم جهاز الحاسوب.....
19.....	- مفهوم الانترنت.....
20.....	- مفهوم الهاتف الذكي.....
21.....	- نظرية انتشار المبتكرات .....

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

22.....- الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات

28.....- مجتمع وعينة الدراسة.

28.....- المؤسسة محل الدراسة.

29.....- المتغيرات وطرق قياسها.

29.....- أدوات جمع البيانات.

30.....-الأدوات والأساليب الاحصائية المستعملة.

30.....- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات.

### المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

61-31.....-تحليل الجداول.

62-60.....-نتائج الدراسة.

63-62.....-الاستنتاجات والحلول.

66-65.....الخاتمة.

68-67.....- قائمة المراجع.

75-69.....- قائمة الملاحق.

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
28	توزيع موظفي مديرية السياحة حسب المنصب	01
39	يبين توزيع الأفراد حسب متغير الجنس	02
40	يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن	03
41	يبين توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	04
42	يبين توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية	05
43	يبين توزيع الأفراد حسب طبيعة المنصب	06
44	يبين امتلاك جهاز حاسوب بالعمل	07
45	يبين ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت	08
46	سبب عدم ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت	09
47	يبين المزايا التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل	10
48	يبين امكانية الاستغناء عن جهاز الحاسوب في العمل	11
49	يبين ما إذا كانت السجلات الورقية تغني عن استخدام جهاز الحاسوب	12
50	يبين امتلاك المبحوثين لهاتف الذكي	13
51	يبين استخدام الهاتف الذكي خلال العمل	14
52	يبين ان كان هناك تطبيقات في الهاتف الذكي لها علاقة بطبيعة العمل	15
53	يبين استخدام شبكة الانترنت خلال العمل	16
54	يبين الفترات التي تستخدم فيها شبكة الانترنت خلال العمل	17
55	يبين مجالات التي يستخدم فيها الموظفون شبكة الانترنت خلال العمل	18
56	يبين أكثر وسيلة اتصال تستخدم فيها الموظفين شبكة الانترنت	19
57	يبين امكانية استغناء الموظفين على خدمات الانترنت في العمل	20
58	يبين ان كان هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال	21
59	يوضح إذا كان نقص التكوين الداخلي من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال	22
60	يوضح إذا كان عامل اللغة من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال	23
61	يوضح إذا كان العامل الأمني في سرية المعلومات من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
62	يوضح إذا كان نقص الامكانيات المادية من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	25
63	يوضح امتلاك جهاز الحاسوب في العمل	26
65	يوضح استخدام الهاتف الذكي خلال العمل	27
66	يوضح فترات استخدام شبكة الانترنت خلال العمل	28
68	يوضح المعوقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة	29

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	شكل رقم
39	يبين توزيع الأفراد حسب متغير الجنس	01
40	يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن	02
41	يبين توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	03
42	يبين توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية	04
43	يبين توزيع الأفراد حسب طبيعة المنصب	05
44	يبين امتلاك جهاز حاسوب بالعمل	06
45	يبين ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت	07
46	سبب عدم ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت	08
47	يبين المزايا التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل	09
48	يبين امكانية الاستغناء عن جهاز الحاسوب في العمل	10
49	يبين ما إذا كانت السجلات الورقية تعني عن استخدام جهاز الحاسوب	11
50	يبين امتلاك المبحوثين لهاتف الذكي	12
51	يبين استخدام الهاتف الذكي خلال العمل	13
52	يبين ان كان هناك تطبيقات في الهاتف الذكي لها علاقة بطبيعة العمل	14
53	يبين استخدام شبكة الانترنت خلال العمل	15
54	يبين الفترات التي تستخدم فيها شبكة الانترنت خلال العمل	16
55	يبين مجالات التي يستخدم فيها الموظفون شبكة الانترنت خلال العمل	17
56	يبين أكثر وسيلة اتصال تستخدم فيها الموظفين شبكة الانترنت	18
57	يبين امكانية استغناء الموظفين على خدمات الانترنت في العمل	19
58	يبين ان كان هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال	20
59	يوضح إذا كان نقص التكوين الداخلي من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال	21
60	يوضح إذا كان عامل اللغة من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال	22
61	يوضح إذا كان العامل الأمني في سرية المعلومات من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	23
62	يوضح إذا كان نقص الامكانيات المادية من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
69	الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية.....
72-70	استمارة الاستبيان.....
73	قائمة المحكمين.....
75-74	دليل المقابلة.....

## المقدمة:

## أ/ توطئة:

تعتبر ظاهرة الاتصال من الظواهر الاجتماعية التي نشاهدها ونعيشها في واقعنا وعلاقتنا اليومية فهو ظاهرة برزت مع بروز الانسان عبر الأزمنة والعصور لكنها عرفت اختلافا وتنوعا في شكلها وممارساتها وحتى في تسميتها فهو ضرورة حيوية كانت ولا تزال في حياة الأفراد والجماعات وفي ممارساتهم اليومية،

حتى انتقل بنا الاتصال الى عصر مغاير مبني على تكنولوجيا معقدة التي اتخذت ثورة في مجال الاتصالات ومن خلال فضاء مفتوحة للعمليات الاتصالية كل ذلك في ظل الرقمنة التي دعت اليها السلطات العليا للبلاد على مستوى غالبية القطاعات الإدارية فمع التطور العلمي والفكري الذي تشهده المجتمعات الكبيرة كان للعلمية الاتصالية أهمية كبيرة في تحقيق انسجاما وتماسكا داخل مؤسساتها الادارية فالالاتصال أحد أبرز المقومات التي تؤثر في تقدم المؤسسات وتحسين أدائها وما تقدمه من خدمة عمومية فهي تسعى الى تقديم ما هو أفضل اذا أحسنت استخدام تكنولوجيات الحديثة الاتصال جهاز الحاسوب وشبكات الانترنت وحتى السهولة والمرونة من خلال الهواتف الذكية وتطبيقاتها فالملاحظ للواقع يمكنه ادراك مستويات متباينة في استخدام والتحكم في وسائل الاتصال جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت رغم اختلاف العمر والمستويات التعليمية بل تصل الى طريقة التشغيل والغلق والأجهزة ثم ان الهواتف الذكية أصبحت المنافس الاول لمنظومة الحواسيب لإلمامها بكل تقنيات الحواسيب ومميزاتها المنفردة وتطبيقاتها التي أصبحت ركيزة أساسية ان أحسنا استخدامها أحسن استخدام ، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة عبارة منظومة الشبكات المعلوماتية التي أصبحت المؤسسات تعتمد عليها باعتبارها من طرق التسيير العصري التي تسمح بالانتقال السريع للملفات والبيانات وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها بين مختلف الأشخاص في مختلف المستويات الإدارية التي تجمع بينهم علاقات اتصالية لانجاز الأعمال

كما تعتبر هذه الوسائل تقنيات لا غنى عنها نظرا للخدمات والسرعة وقلة التكاليف والرفع من مستويات التنافسية ورغم كل ما تتمتع به من ايجابيات إلا أنها لم تخلوا من بعض السلبيات التي هي بمثابة عوائق تحول دون استخدامها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل المطلوب قد لا تقتصر على جوانب معينة لكن الواقع يفرض عليها جوانب متعددة تنظيمية و شخصية وفي مجال التسيير والجانب المادي الذي هو أساس وجود الوسيلة الاتصالية بحد ذاتها كما أن المستوى التعليمي والتكوين في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورة إلزامية لاستخدام هذه التكنولوجيا، كل ذلك دعى الى تسليط دراستنا على مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية توقرت باعتبارها ولاية مستحدثة جديدا وغالبية مؤسساتها الادارية مازالت في طور البناء الهيكل الإداري ولتسييري باعتبارها قطاعا حيويا حساس لمعرفة الواقع الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل هيكلها الاداري وسنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على الواقع الذي ينتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين فصول الفصل الاول الإطار المنهجي للدراسة حيث طرح فيه إشكالية الدراسة ،التساؤلات

أهدافها إضافة إلى أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المنهج المعتمد بالإضافة للمجتمع البحث والعينة، وأخيرا الدراسات السابقة مع النظرية المتبناة أما الفصل الثاني للجانب التطبيقي يحتوي على نتائج الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة والنتائج المتوصل إليها.

#### ب/ الإشكالية:

ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بتوقرت؟

#### الأسئلة الفرعية:

-مامدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بقطاع السياحة؟

-ماهي معوقات استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بقطاع السياحة؟

#### الفرضيات:

يوجد تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية توجد معوقات تنظيمية وشخصية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية

#### ج / مبررات اختيار الموضوع:

تعود فكرة اختيار الموضوع لمجموعة من الضوابط والاعتبارات نذكر منها

#### - الأسباب الموضوعية:

تعتبر طبيعة التخصص العامل الأول في اختيار الموضوع باعتبار ان جهاز الحاسوب والهاتف الذكي وشبكة الانترنت من وسائل الاتصال الحديثة كما أن قرار الرقمنة الذي دعت اليه السلطات العليا للبلاد كان دافع لمعرفة مستويات التحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، الهاتف الذكي) التي تعتبر المنطلق الأساسي لعمليات الرقمنة على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية.

وموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من المواضيع الحديثة في الساحة الوطنية ومحاولة منا لإثرائها في الابحاث العلمية ومن خلال ابراز اهميتها ودورها الفعال على الساحة الادارية.

#### د/ أهداف البحث وأهميته:

#### الأهداف:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى توفرها

كأداة وانتشارها بين موظفي مديرية السياحة والصناعة التقليدية

-اثراء البحوث العلمية باعتبار حداثة الموضوع وتوسيع دائرة العلوم الاجتماعية

-التحكم في استخدام الجيد لتقنيات البحوث العلمية في الجانب الميداني

### -الأهمية:

تكمن أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع وعلى قيمته العلمية فتكنولوجيا الاتصال الحديثة من المواضيع حديثة الدراسة في المجتمع الجزائري الذي تسعى من خلال خلالها الى تطوير وتنويع قنوات ووسائل الاتصال بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما تكمن الأهمية باعتبار أن جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والهاتف الذكي الاعتماد عليها في مديرية السياحة يساعد في اعطاء انماط واستدلالات تعمل على فهم وتدليل صعوبات

### ه/حدود البحث:

-المجال الزماني: تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ بداية شهر مارس 2023 وانقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين

الإطار نظري: استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من بداية شهر مارس 2023 إلى غاية بداية شهر أبريل 2023

وتم اجراء المقابلة في 20 مارس 2023 مع رئيس مصلحة ادارة المستخدمين.

الإطار ميداني: وتم الشروع فيه أواخر منتصف شهر أبريل، بعد تلقي القبول من طرف مدير السياحة والصناعة التقليدية حيث تمت الموافقة على طلب الترخيص لتوزيع الاستبيان لانطلاق في الدراسة الميدانية وذلك بهدف إعطاء الموضوع المدروس جانب تطبيقي واقعي للإجابة على إشكالية الدراسة.

-المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية توقرت مقرها بالحي الإداري بالمستقبل وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري وظيفتها الأساسية الحفاظ وتثمين الآثار والرموز المحلية وتشجيع العمل السياحي هي احد المؤسسات التي لديها عدد معتبر من الموظفين من بين المديريات المستحدثة حديثا بالولاية وهو سبب اختيارنا لها كمجال للدراسة.

-المجال البشري: ويقصد به المجموع الكلي لعدد الموظفين بمديرية السياحة والصناعة التقليدية وكان عددهم 28 موظف وتكون مجتمع الدراسة من الأفراد المستخدمين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

### و/منهج البحث:

### المنهج الوصفي:

يعتبر المنهج الوصفي من أكبر المناهج لاحتوائه على عدد من المناهج الفرعية والأساليب المساعدة، فهو أسلوب أو طريقة من طرق التفسير والتحليل بشكل علمي منظم، وهو يركز على جمع معلومات كافية ودقيقة عن موضوع الدراسة من أجل تحليلها وتحديد مميزاتها وأبعادها المختلفة. ويقوم المنهج الوصفي على دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي يمكن تفسيره مع إيضاح حجم الظاهرة ودرجة تشابكها مع الظواهر الأخرى أو

بشكل كفي موضحا مميزاتاها<sup>1</sup> يساعد المنهج الوصفي في اتخاذ قرارات الصحيحة المتعلقة بالدراسة من خلال تقديم إيضاحات والشروح الخاصة بها، ويعمل على الوصول الى النتائج والحلول المنطقية الموضوعية وهذا ما نسعى اليه في دراستنا في قطاع مديرية السياحة والصناعة التقليدية للوصول الى معلومات مختلفة والقرب من المبحوثين والدقة في طرح التفاصيل.

### ي/ صعوبات البحث:

عادة ما تصادف الباحث مجموعة من الصعوبات خلال قيامه بالبحث العلمي وذلك في مختلف مراحل انجاز مذكرته، يذكر أن المشكلة الوحيدة التي واجهتها وهي صعوبة الوصول الى مسؤولي المديرية السياحة والصناعة التقليدية بتوقرت، اجراء مقابلة وتلقي الموافقة بتوزيع الاستبيان وبحكم كثرة نشاطاتهم الخارجية مما دعى الى تضييع الوقت في انتظار موافقتهم والانطلاق في توزيع الاستبيان على الموظفين.

### م/ هيكلية البحث:

جاءت هذه المذكرة مقسمة وفق الهيكلية التالية التي تساعد القارئ في فهم مشكلة البحث والمراحل والخطوات وصولا الى عرض النتائج العلمية المثبتة بالبراهين وانطلاقا من السؤال الرئيسي.

ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بتوقرت؟  
قمنا بتقسيم هذا البحث العلمي الى فصلين أساسيين وهما:

#### \_ الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية

والذي بدوره ينقسم الى مبحثين أساسيين باعتبار الدراسة تحتوي على متغير واحد فقط حيث المبحث الاول: المتمثل في الأدبيات النظرية لموضوع الدراسة (تكنولوجيا، الاتصال، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، جهاز الحاسوب شبكة الانترنت الهاتف الذكي نظرية انتشار المبتكرات).

\_ **الفصل الثاني:** المتمثل في الادبيات التطبيقية والدراسات السابقة التي لها صلة وتقارب مع موضوع دراستنا

تم تقسيم الفصل الى مبحثين تطرقنا في المبحث الاول لمجتمع الدراسة وأدوات الدراسة أما المبحث الثاني فخصص لتحليل ومناقشة النتائج حيث تم في هذه الدراسة توزيع الاستبيان وهو مقسم الى محورين أساسيين ويتكون من 23 سؤال تم توزيعها عبر الجداول وتحليلها وصولا الى استنتاجات وهذا تطبيقا محتويات طريقة الامراد"

1 عوض صابر، فاطمة؛ علي خفاجة، ميرفت. أسس ومبادئ البحث العلمي، الاسكندرية: مطبعة الاشعاع، ط1، 2002. ص. 96.

# الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية

**تمهيد:**

إن ثورة التكنولوجيا الاتصالية المعاصرة قد أحدثت قفزات سريعة في استخدامها الادارية والمؤسسية خاصة في مجال الكمبيوتر وبرمجياته ، وشبكة المعلومات العالمية أو ما يعرف بالإنترنت أو Net ، وحتى الهواتف الذكي بمختلف أشكالها وأنواعها ومسمياتها لما فيها من إبداعات جديدة ، وابتكارات دقيقة واستخدامات متنوعة ومتعددة ، فأصبحت وسيلة اتصالية وتقنية دقيقة وسريعة للعمل تمثل الوسيط الجدي الذي يمكن من ممارسة جميع الأنشطة الذهنية والعملية عن بعد و استرجاع المعلومات المرغوب فيها بالصوت والصورة وتسهيل عمليات التحليل والتبويب و توسيع العلاقات الإنسانية داخل وخارج المؤسسات العمومية مما يدعوننا الى التطرق في هذا الفصل الأدبيات النظرية وتسلط الضوء على متغيرات ومفاهيم الدراسة الحالية .

## المبحث الأول : الأدبيات النظرية

(1) - مفهوم الاستخدام : لغة : " استخدام ، توظيف عمل يأجر

استخدم كل الإمكانيات: استغلالها استخدم، يستخدم ، استخداما و مستخدم ، والمفعول مستخدم<sup>1</sup>  
اصطلاحا : إن مفهوم الاستخدام يؤدي إلى معنى ، " ماذا يفعل الناس حقيقة بالأدوات أو الأشياء  
التقنية وعليه فاستخدام وسيلة إعلامية أو مضمون إعلامي ما يتحدد بالخلفيات الديموغرافية  
والسوسولوجية تقنية والاقتصادية والثقافية للأفراد ، فالعوامل الاقتصادية والتكنولوجية هي  
مصدر صيرورة الاستخدام ذلك أن الغرض هو الذي يقف وراء الاستخدام .فمفهوم الاستخدام  
يقتضي أولا الوصول إلى التقنية أو الوسيلة<sup>2</sup>

التعريف الإجرائي لمفهوم الاستخدام : هو نشاط يقتضي بالضرورة وجوده لدى المجتمع، ويتم  
هذا بفضل التكرار والتقدم الحاصل ليتمكن من خلاله المجتمع الوصول إلى وسائل وتقنيات فاعلة  
لديه

(2) مفهوم تكنولوجيا : التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان ، والشيء الحديث  
فيها هو اللفظ فقط ، وكلمة تكنولوجيا معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها وتقابلها  
كلمة تقنية والتي يمكن أن نطلقها على كلمة التكنولوجيا، وكلمة تكنولوجيا مكونة من قسمين هما  
:تكنيك : والذي معناه الطريق أو الوسيلة، ولوجي : التي تعني العلم ويكون معنى الكلمة كلها "   
علم الوسيلة " والذي يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها مجموع الآلات والآليات والأنظمة  
ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض  
الإنتاج والبحث والحرب<sup>3</sup>

- التعريف الإجرائي لتكنولوجيا: هي مجموعة الوسائل والتقنيات التي عادة ما تستخدم لتسريع  
وتطوير وتحسين طرق ومجالات العمل سواءً من حيث الأداء أو من حيث الاتصال وذلك من  
خلال جمع المعلومات وتسهيل تبادلها بكل سهولة ومرونة.

(3)-الاتصال: لغة : " يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية  
Communis ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية تتضمن  
المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما<sup>4</sup>.

1 قاموس معجم الوسيط اللغة العربية المعاصر ، قاموس عربي ، ص 20 .

2 عبد الوهاب خنوفة ، الأطفال والثورة المعلوماتية ( التمثل والاستخدامات إتحاد إذاعة الدول العربية ، العدد الثاني ، تونس ، 2007 ، ص .

3 خير الدين بوهدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة  
يحي فارس ، ص 7.

4 حسن عماد مكاوي و ليلي حسين ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط 4 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003 ، ص 23 .

" أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتقة من وصل والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه، ويعني أيضا المواصلات والبلاغ.<sup>1</sup>

**اصطلاحاً:** الاتصال هو " عملية نقل المعلومات من أجل التواصل بين أطراف الاتصال وتتم هذه العملية لنقل المعلومات باستخدام الإشارات أو الرموز أو الألوان أو الروائح أو الأصوات أو التفاعلات الكيميائية أو اللغة المنطوقة أو المكتوبة... الخ<sup>2</sup>

"كذلك يعرف بأنه " نقل أو تلقي أو امر، تعليمات، توجيهات، معلومات، آراء... الخ من جهة لأخرى التي قد تكون فرداً أو جماعة وذلك من أجل إحاطتهم بها والتأثر في سلوكهم وتفكيرهم - وتوجيههم الوجهة الصحيحة والمطلوبة، باستخدام وسيلة اتصال مناسبة لضمان استمرارية العمل في المنظمة وتحقيق التفاعل بين إدارتها والعاملين فيها"<sup>3</sup>

**التعريف الإجرائي للاتصال:** هو نقل المعلومات والأفكار والتعليمات والاستفسارات والآراء عبر مختلف مستويات الادارية من شخص الى اخر من خلال الرموز والإشارات لممارسة الوظائف الادارية المختلفة.

#### 4\_ مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

"برنت" و "روبين" يعرف هاذين العالمين تكنولوجيا الاتصال بأنها: أدان أو جهاز أو وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات -وتعرف كذلك" بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو وسائل التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"<sup>4</sup>

#### مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

**اصطلاحاً:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي أية أداة أو جهاز أو وسيلة أو تقنية، يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات إنتاجها وتخزينها و استقبالها وتوزيعها أو بثها.وينطبق ذلك على مدى واسع من التقنيات ونظم الاتصال الرقمية ومنها نظم الاتصال المستعينة بالحاسب (مثل الأنترنت) ونظم استقبال رسائل الأقمار الصناعية والاتصالات عن بعد (مثل أطباق الاستقبال والهاتف المحمول)، وتجهيزات الفيديو كاسيت وكاميراتها<sup>5</sup>.

هي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها<sup>6</sup>

1 فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998 ، ص 9 .

2محمد محفوظ ، تكنولوجيا الإتصال ( دراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الإتصال ) ، دار المعرفة الجامعية ، جامعة بيروت 4 العربية بالإسكندرية ، 2005 ، ص 12

3 منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 50

4 حسن عماد مكاوي،محمود علم الدين،تكنولوجيا المعلومات والاتصال،ط 1، دار العربية للنشر والتوزيع،مصر،2009، ص 68

5 جمال مجاهد، شدوان شبيبة، طارق الخلفي : مدخل إلى الإتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية طبع نشر وتوزيع، الاسكندرية، 2010 ،ص324.

6 محمد تيمور عبد الحسيب ومحمود علم الدين:الحاسبات الكترونية وتكنولوجيا الاتصال،ط1،دار الشروق، القاهرة مصر،1997، ص 17.

### التعريف الاجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هي مجموعة الابتكارات الحديثة والمتنوعة لمختلف الأدوات والوسائل في عمليات الاتصال نتيجة لعدت عوامل مختلفة واكبت حياة الانسان تتسم بالسرعة والمرونة والتفاعلية تخدم الانسان في مختلف مجالات الحياة اليومية الخاصة والعملية.

### 5) مفهوم الحاسوب:

إن كلمة كمبيوتر "Computer" مشتقة من فعل يحسب "Compute" لذلك عربت كلمة كمبيوتر في سرعة عالية ودقة متناهية، ويمكن قبول البيانات وتخزينها ومعالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة. اللغات الأجنبية إلى كلمة حاسوب في اللغة العربية، وسعر الحاسوب أنه : آلة حاسبة إلكترونية ذات <sup>1</sup>

ويعرف كذلك " هو جهاز يقوم بمعالجة البيانات بسرعة ودقة عالية، وفي توافق مع مجموعة تعليمات مزود بها مسبقا، ويشار لتلك المجموعة من التعليمات كبرنامج حاسب آلي Progra Computer وبعبارة أخرى " يقوم الحاسب الآلي بمعالجة بيانات مدخلة data input processing في توافق مع برنامج شبق تزويده به لكي يقوم بإخراج بيانات مطلوبة data output ويشار أيضا لمخرجات الحاسب الآلي كإبانات ذات معنى أو كمعلومات information، ويقوم كاتبو برنامج الحاسبات programmers بكتابة هذه البرامج مستخدمين لغات لكتابة برامج الحاسبات مثل BASIC و Java و C++ و C و FORTRAN و Pascal و COBOL <sup>2</sup>

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن آلة إلكترونية مساعدة للعقل البشري يمكن بواسطتها تخزين البيانات ومعالجتها لاستخراج المعلومات ومن ثم استرجاعها بواسطة برامج من التعليمات بسرعة فائقة.

### 6) مفهوم الانترنت:

تعتبر الانترنت وسيلة اتصالية وتقنية دقيقة وسريعة للعمل تمثل الوسيط الجدي الذي يمكن من ممارسة جميع الأنشطة الذهنية والعملية عن بعد واسترجاع المعلومات المرغوب فيها بالصوت والصورة والحركة في أي وقت، كما يمكن التعلم، والنقاش، وتبادل الآراء وتوسيع العلاقات الإنسانية.

لغويا: مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارا للعبارة الإنكليزية of Interconnection networks، ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة (net the) أو الشبكة العنكبوتية (the 1) web (، أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات <sup>3</sup>

1 مجد الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري "مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة"، ط1، لدار أسامة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن، 2012 ص 226

2 محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، الجزائر ، 1995 ، ص 137.

3 عبد الملك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت ط، 1، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001 ص، 36.

تعتبر شبكة الانترنت نافذة على العالم يستطيع كل فرد الإبحار Navigation بين مختلف المواقع Sites وخاصة أن تكنولوجيا الإنترنت بسيطة ولا تتطلب جهدا كبيرا خاصة عند، فالإنترنت إذا ليست مجرد أنبوب لنقل المعطيات الاليكترونية، بل هي وسيلة اتصال تصاعدية أفقية، عرائضي في طبيعة مع النمط القديم الخطي والعمودي للاتصال السياسي والثقافي فالنمط الاتصالي المستحدث يتحرر جزئيا من الممر الإجباري الذي تمثله وسائل الاتصال<sup>1</sup>

كما عرفت شبكة الانترنت بأنها "نظام شامل للمعلومات ترتبط عناصرها ارتباطا منطقيًا بواسطة العنوان الموحد الموجود في مراسيم protocol Internet (IP)، أو عن طريق الإمدادات الموجودة فيها، ويسمح بإجراء الاتصالات بين هذه العناصر عن طريق مراسيم (IP/TCP protocol control transsion)، أو عن طريق المراسيم الأخرى القابلة للتطبيق في IP، وهو بذلك يتيح ويقدم مستوى عالي للخدمات سواء بطريقة فردية أو جماعية عن طريق وسائل الاتصال المتوفرة لدى الشبكة<sup>2</sup>

**التعريف الإجرائي:** هي الشبكة العنكبوتية تعتبر من أحدث وسائل الاتصال فهي عبارة عن شبكة عالمية من الروابط بين الحواسيب تسمح للناس يتبادل المعلومات في مختلف انحاء العالم بين مختلف المؤسسات تتميز بالسرعة في الحصول على المعلومات والحسابات والعمليات الاحصائية.

(7) **الهاتف الذكي:** يعود تاريخ الهواتف الذكية لعام 1992 عندما كشفت شركة أي بي أم الستار عن هاتف سايمون، حيث لم يقتصر دوره على تلقي المكالمات بل كان من أدواره وضع الجداول الزمنية والتوقيت العالمي ودفتر العناوين والمذكرة والبريد الالكتروني<sup>3</sup> في كل هذا على التلفزيون والراديو والجريدة والانترنت، لأنه ببساطة يجمع خصائص كل هذه الوسائل وعليه يعرف انه وسيلة اتصال الأصغر حجما، والأوسع انتشارا والأكثر استخداما، الأقوى تأثيرا، يتفوق وزيادة، ويقوم بالدور الذي تقوم به مجتمعه وزيادة<sup>4</sup>.

**التعريف الإجرائي:** وهو جهاز اتصالي لا سلكي محمول، ينتقل مع الفرد أينما تحرك ويمكن الاتصال من الخلوية ويحتوي على لوحة مفاتيح كاملة، ومع ارتباط الهاتف الخلوي بالانترنت، يقدم ذلك مجموع خدمات متنوعة في مجال الاتصال والتواصل ونقل المعلومات وتخزين البيانات وتوزيعها وفق تطبيقات برامج خاص بالهاتف.

1 فؤاد بن حالة، صدمة الاتصال الشمولي الأنظمة والمجتمعات العربية في مواجهة التحدي، ترجمة من الفرنسية (أحمد عظيمي)، الجزائر، منشورات المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع، صص 43-44.

2 حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ط1، مركز القاهرة للتعليم المفتوح، مصر، 2000 صص 65

3 موسوعة الجزيرة " موقع الجزيرة نت " 05-12-2015

4 إسماعيل إبراهيم، الاعلام المعاصر (وسائله، مهاراته، تأثيراته، أخلاقياته)، قطر: وزارة الثقافة والفنون والتراث. ص 130.

### 8\_ نظرية انتشار المبتكرات:

يعود تطوير هذه النظرية الى الأستاذ إي. إم. روجرز أستاذ العلاقات العامة في جامعة نيو مكسيكو عام 1962 م ولا تزال تعتمد في مجالات كثيرة.

#### \_ فرضية النظرية:

يتحد مفهوم انتشار المبتكر على فكرة معينة أو موضوع ما يذرك من قبل الفرد وتكون هذه الفكرة جديدة أو يتقبلها هو على أساس أنها جديدة حيث يقول عنها "روجرز" أن الفكرة المستحدثة تعتبر اساس المتغير الاجتماعي وقد يكون هذا التغير اما بالقبول أو الرفض ولأن الاتصال عملية اجتماعية بحتة فان الافكار المستحدثة تتطلب عملية الاتصال بخصائصها لترسخ في النظام الاجتماعي<sup>1</sup>

مراحل تغير بنية ووظائف النظام الاجتماعي وهي مرحلة خلق اما نتاج شيء ما يمكن اعتباره جديدا او مختلفا و مرحلة اصال هذا الشيء الجديد لأفراد النظام الاجتماعي بينما تتحدد عملية تبني المستحدث او المبتكر مرحلة النتائج الفردية أو الجماعية التي تظهر اما من قبول المستحدث أو رفضه<sup>2</sup>

وتحدد عملية انتشار الأفكار المستحدثة بأنها عملية تداول الاتصال بشأن فكرة ما من خلال قنوات الاتصال المعروفة والمتعددة وخلال فترة من الوقت بين أفراد ينتمون لنظام اجتماعي بينما تتحد عملية تبني المستحدث أو المبتكر مرتكزات انتشار المبتكر:

قنوات الاتصال – الوقت – الأعضاء في النظام الاجتماعي

\_ عناصر تشكل الأفكار المستحدثة: تمر عملية تبني المستحدث بخمس عناصر

مرحلة الوعي - بالفكرة مرحلة التقييم - مرحلة التجريب - مرحلة الاهتمام - مرحلة

التبني

#### \_ عوامل المتحكمة في انتشار المبتكرات:

1/ عوامل مرتبطة بالمبتكر:

الفائدة النسبية – الملائمة – التعقيد – امكانية التجريب – التكلفة – الفعل الجماعي<sup>3</sup>

2/ عوامل خاصة بالفرد: تتمثل فيما يلي

مدى تثقه الفرد في قدرته على استخدام المستحدث والاستفادة منه من العوامل المؤثرة على تبني المستحدثات ما يتعلق برؤية الفرد لقراته وثقته بهوا ايمانه بقدرته على تبني المستحدث واستخدامه لأن الفرد قبل أن يجرب المستحدث فانه عادة ما يسأل نفسه على مدى قدرته على استخدام المستحدث والاستفادة منه

1 رضا عبد الواحد أمي: الصحافة الكترونية، ط1، دار الفجر، القاهرة، 2007، صص 48-49  
2 هباس بن رجاء الحربي: الشائعات ودور وسائل العلم في عصر المعلومات، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن، 20. صص، 2013  
3 إبراهيم إمام: فن العلاقات والعلم، دط، مكتبة النجلو مصرية، 1986، صص 34.

**أهمية النظرية بالنسبة لدراستنا:**

ومنه فإن نظرية انتشار المبتكرات تعتبر منطلقا أساسيا لموضوع دراستنا من خلال تحورها حول المبتكرات و مراحل وطرق تبني المبتكر وهذا ما سيتم عرضه حول تكنولوجيا لاتصال الحديثة واقع استخدامها داخل مديرية السياحة والصناعة التقليدية من القدرة على استخدام الوسيلة والتأثير المعوقات التي تدفع الى تبني أو العزوف عن المبتكر.

**المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية**

**1/ الدراسات السابقة**

أ/ الدراسة الأولى: بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة ميدانية بمؤسسة سون لغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالطرق GRTG قسنطينة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، من إعداد حورية بولعويديات ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، م.2007/2008 تدور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل التالي :ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية؟  
تتمحور تحتها أسئلة فرعية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترنانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبجوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

أهداف الدراسة:

- الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة .

- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع

- التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية ، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية

**الجانب التطبيقي:** واستعانت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي للوصف وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، كذلك اعتمدت على المسح التحليلي ضمن المنهج المسحي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية . كما أن مجتمع بحث الدراسة يتكون من كل الموظفين المزودون بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة، ولما كان عددهم محدود اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات منها الملاحظة، المقابلة (نصف موجهة والموجهة) ، وركز دليل المقابلة على محورين:

المحور الأول: خاص بوضعية الاتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق بهذه الأخيرة

المحور الثاني: ركز على التكنولوجيا الاتصالية المختلفة واستخداماتها وأدوارها وخدماتها وتأثيرها

. كما اعتمدت على استمارة الاستبيان وتوعدت الأسئلة بين المغلقة والمفتوحة مع غلبة الأسئلة التصنيفية المفتوحة

وتلخصت نتائج هذه الدراسة في :

-التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الأنترانت ، شبكة الإكسترانت) ، ومجالات الاستخدام.

- تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة من خلال مساهمتها في

تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي ، تحسين الإنتاجية ، تحسن محيط العمل

**أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا:**

تشبه هذه الدراسة كثيرا موضوع دراستنا من خلال تناول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن خلال الاعتماد على نظرية انتشار المبتكرات وتقارب نتائج الدراسة ويكمن الاختلاف في طبيعة مكان الدراسة بالاعتماد على المؤسسة اقتصادية كما تم دراسة وسائل أخرى على غرار دراستنا التي اقتصرت على جهاز الحاسوب، والهاتف الذكي، وشبكة الانترنت بسبب اختلاف مكان الدراسة.

**ب/الدراسة الثانية:** بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، من إعداد شادلي شوقي ، 2008 . وتمثلت إشكالية الدراسة في: هل يمكن للتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات؟

تتمحور تحتها أسئلة فرعية:

-ما هو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ودورها اقتصاديا؟

-إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؟

-هل لتطور البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال للدولة دور في تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيات؟ واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي لتقرير الحقائق.

**أما الجانب التطبيقي:**

فقد استخدم أسلوب دراسة الحالة. وتمثلت أدوات البحث المستخدمة في هذه الدراسة في استمارة استبيان تضمن 23 سؤالاً إضافة إلى استخدام الملاحظة. وتوصلت هذه الدراسة إلى وتلخصت نتائج هذه الدراسة في :

- تشييد وتطوير البنى التحتية، لأن وجود بنية تحتية قوية وتدعيم نظم الاتصالات يساهم في تسريع انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أوساط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .  
تعزيز موقع المؤسسة الإلكتروني بلغات متعددة إلى جانب اللغة العربية لجلب شركاء للموقع

**أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا:**

تتقارب هذه الدراسة مع موضوع بحثنا بالتركيز على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدام نفس وسائل جمع المعلومات لكنها تدرس الوسيلة من تأثيرها على أداء الموظفين، بينما دراستنا تدرس الوجود الفعلي والكمي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال، كما دراستنا في مجال القطاعات العمومية بينما هذه الدراسة تمس المؤسسات الصغيرة والناشئة

خلاصة الفصل الأول

كل دراسة محدداته ومتغيراتها تعمل على توضيح وشرح مفاهيمها المتعلقة بموضوع الرئيسي للدراسة وهذا ما تم في هذا الفصل من خلال ابراز اهم المتغيرات المتعلقة بموضوع ومحاولة وتبسيط الفهم والغاية المروجة من خلال التعاريف الاجرائية لكل ومتغير وكذلك الدراسة السابقة المشابهة والقريبة من لب الموضوع.

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية والتطبيقية

**تمهيد**

من أهم مراحل البحث العلمي في العلوم الاجتماعية هو الجانب التطبيقي من الدراسة الميدانية التي يلجأ إليها الباحث من أجل الوصول إلى الحلول والنتائج والإجابات حول موضع الدراسة وفق طرق منهجية وعلمية وأساليب إحصائية مختلفة ومتنوعة حسب طبيعة كل دراسة وهذا ما سنتطرق إليه هذا الفصل من خلال التعرض إلى مجتمع البحث والأدوات جمع البيانات وتبويب النتائج وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى جمع الاستنتاجات والنتائج التي تجيب على السؤال الرئيسي لموضوع الدراسة

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة:

### 1\_ مجتمع وعينة الدراسة:

ان مجتمع البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً والتي تركز عليها الملاحظات والتي تطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر بيانات ومعلومات ضرورية عنها، وهذا لتساعد الباحث في اتخاذ قرار أو حكم مناسب حيالها، ولما كان عددهم محدود فقد اخترنا أن نجري حصراً شاملاً لكل المفردات المبحوثة والذي يقدر عددهم 28 موظفاً.

### - التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

مديرية السياحة والصناعة التقليدية مؤسسة عمومية ذات طابع اداري منشأة طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 10-257 المؤرخ في 12 ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 20 أكتوبر سنة 2010 يتضمن انشاء المصالح الخارجية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية ويحدد مهامها وتنظيمها.

### - مهام مديرية السياحة والصناعة التقليدية:

- المبادرة بكل اجراء من شأنه انشاء محيط ملائم ومحفز لتنمية النشاطات السياحية
- متابعة تطابق النشاطات السياحية لاسمية تلك التي لها صلة بالنظافة وحماية الصحة والأمن
- توجيه ومتابعة مشاريع الاستثمار السياحي بالتنسيق مع الهيئات المعنية
- ادماج النشاطات السياحية ضمن أدوات تهيئة الاقليم والعمران وتثمين المواقع السياحية والسهر على التنمية السياحية
- تشجيع السياحة المحلية من خلال ترقية السياحة البيئية والسياحة الثقافية والتاريخية
- جمع وتحليل وتوزيع المعلومات والمعطيات الاحصائية حول النشاطات السياحية وإعداد بطاقات ووثائق تتعلق بالقدرات السياحية والحماية المحلية
- تشجيع ظهور طلبات السياحية المتنوعة وذات نوعية وكذا ترقية وتسويق المنتجات السياحية المحلية

### \_ توزيع تعداد الموظفين حسب المناصب:

العدد	المنصب	العدد	المنصب	العدد	المنصب
1	ملحق اداري رئيسي	1	مفتش في الصناعة التقليدية	1	المدير
6	مفتش في السياحة	1	عامل مهني	4	متصرف
3	مفتش رئيسي في الصناعة التقليدية	1	عون حفظ بيانات	1	مهندس
2	كاتب	1	معماري رئيسي	1	مهندس معماري
1	محاسب اداري رئيسي	1	حارس	1	سائق
				1	متصرف محل

**(2) المتغيرات وطرق قياسها:**

ان كلمة متغير تعني قيم مختلفة قابلة للقياس سواء كميًا أو بشكل نوعي وأن يكون قابل للتأثير والتأثر مما يلزم الباحث أن يكون على اطلاع كبير حول متغيرات البحث وأهميتها حيث نستنتج من موضوع دراستنا

-**المتغير المستقل** : الذي يتمثل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة و التي تنطوي تحتها

-**المتغيرات الدخيلة** وهي : جهاز الحاسوب ، الهاتف الذكي ، وشبكة الانترنت

-**المتغير التابع** : المتمثل في مديرية السياحة والصناعة التقليدية

**(3) طرق القياس:**

من خلال دراستنا نريد التوصل الى قياس الواقع الكمي بوجود الوسائل الاتصال جهاز الحاسوب والهاتف الذكي وشبكة الانترنت في علاقتها من الناحية الوصفية على المتغير التابع مديرية السياحة والصناعة التقليدية .

**ثانياً: الأدوات**

**1\_الملاحظة:** تعتبر احدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية للمساعدة على جمع المعلومات كما تعتبر اللبنة الأولى في البحث بغية التحقق من صحة فرضياته والمشاهدة الدقيقة لتلك الظاهرة<sup>1</sup>

وقد اعتمدت على هذه الاداة اثناء الزيارات الاستطلاعية حيث تمكنت من ملاحظة الهيكل الاداري للمؤسسة وطريق توزيع الموظفين عبر المكاتب

**2\_المقابلة:** تعرف على انها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء للحصول على بعض البيانات الموضوعية حيث كان الهدف من المقابلة التي اجريناها ليس الدقة في جمع المعلومات بل بقدر ابراز الجوانب المهمة للمسألة ومحاولة فهم أفكار القائمين على المؤسسة مدى اعطائهم قيمة فعلية في الميدان مقارنة مع طبيعة الدراسة

**3\_الاستبيان :** " هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية ليقدّم المبحوث إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة ويعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة للاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح<sup>2</sup>

1 غريب محمد سيد احمد : تصميم وتقنيات البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية، مصر 1986 ص 268  
2 أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 220.

**الادوات والأساليب الاحصائية المستخدمة:**

**1/الحصص الشامل:** يستخدم هذا الأسلوب اذا كان لغرض هو حصر جميع مفردات المجتمع حيث تجمع البيانات عن كل مفردة دون استثناء ويتميز هذا الأسلوب بالشمول وعدم التحيز ودقة النتائج، ولكن يعاب عليه أنه يحتاج الى الوقت والجهد والتكلفة العالية

**2/الاحصاء الوصفي:** هو ذلك الفرع من الاحصاء الذي يتناول طرق جمع البيانات وتلخيصها في شكل أرقام وتنظيم وترتيب وعرض هذه البيانات في صورة مبسطة في شكل جداول أو رسومات بيانية مع حساب بعض المقاييس الاحصائية من أجل اعطاء وصف أولي للظاهرة المدروسة<sup>1</sup>

**البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:**

**1\_ الاحصاء الاستدلالي:** وهو ذلك الفرع من الاحصاء الذي يهتم بتحليل واستنتاج واتخاذ القرارات للوصول الى نتائج معينة أو توقعات ما عن مجتمع من خلال اجراء دراسة احصائية عن جزء من ذلك المجتمع(عينة)فنقول استدللنا على خواص المجتمع على أساس خواص العينة<sup>2</sup>

**2\_ التكرار النسبي المئوي:** يستحسن في أغلب الأحيان للتعبير عن توزيع التكراري بنسبة للتعبير عن أهمية النسبية لتكرار كل متغير بالنسبة لإجمالي التكرارات" والذي نحصل عليه بقسمة التكرار المطلق على مجموع التكرارات بعد ضربه في 100<sup>3</sup>

1 أحمد سعد جلال، مبادئ الاحصاء، تطبيقات وتدريبات عملية على برنامج spss، الدار الدولية للاستشارات الثقافية، القاهرة، 2008، ص 17.

2 شرف الدين خليل، الاحصاء الوصفي، شبكة الأبحاث والدراسات الاقتصادية، ص 8

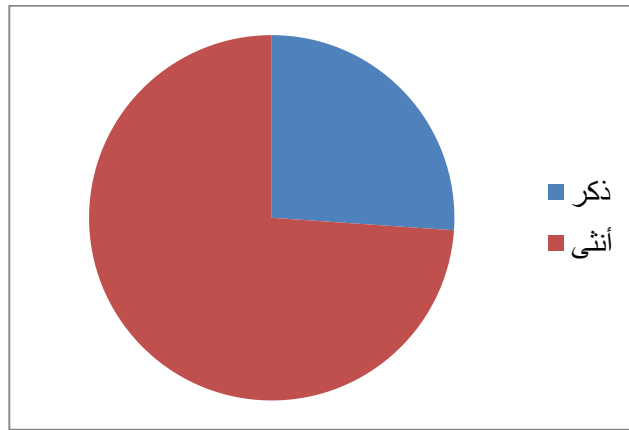
3 مصطفى زايد، علم الاحصاء، الطبعة الثانية، مطابع الدار الهندسية، القاهرة 2008، ص 72

## المبحث الثاني : النتائج والمناقشة

## أولاً: النتائج

الجدول رقم (1) : يبين توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%26.09	6	ذكر
%73.91	17	انثى
%99.99	23	المجموع

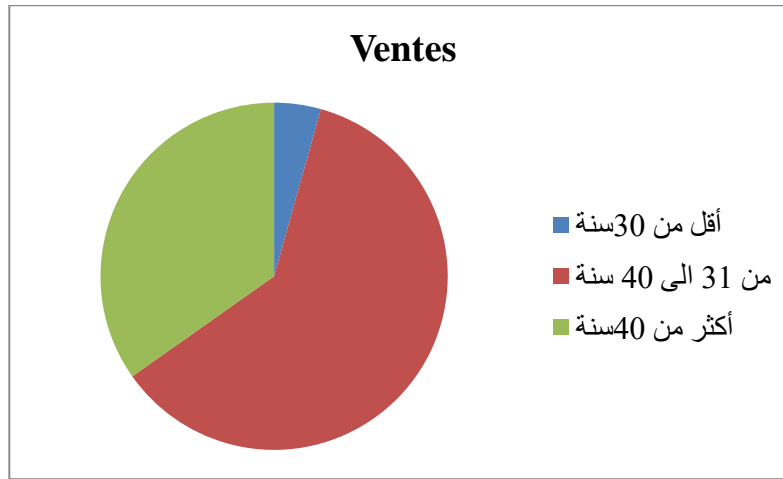


الشكل رقم (1) : يبين توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

يتضح من خلال الجدول هناك تفاوت كبير بين نسبة تواجد الاناث والذكور حيث قدرة نسبة تواجد الاناث 73.91% وهي نسبة كبيرة مقارنة بـ 26.09% بالنسبة للذكور ، وهذا دليل على دخول القوي للمرأة الى مجال العمل خلال السنوات الاخيرة خصوصا في القطاعات الادارية العمومية ، تم ان نصف الاناث المتواجدون بقطاع السياحة تمت عملية ادماجهم مؤخرا بعد ماكانوا في اطار عقود إدماج مقارنة بالذكور اللذين عادة ماكانوا يعزفون عن العمل بصيغ الادماج والعقود وذلك للمبلغ الرمزي الذي يتقاضونه الذي لا يلبي حاجاتهم مقارنة بالاناث 1

الجدول رقم (2): يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
4.35%	1	أقل من 30 سنة
60.87%	14	من 31 الى 40 سنة
34.78%	8	أكثر من 40 سنة
100%	23	المجموع

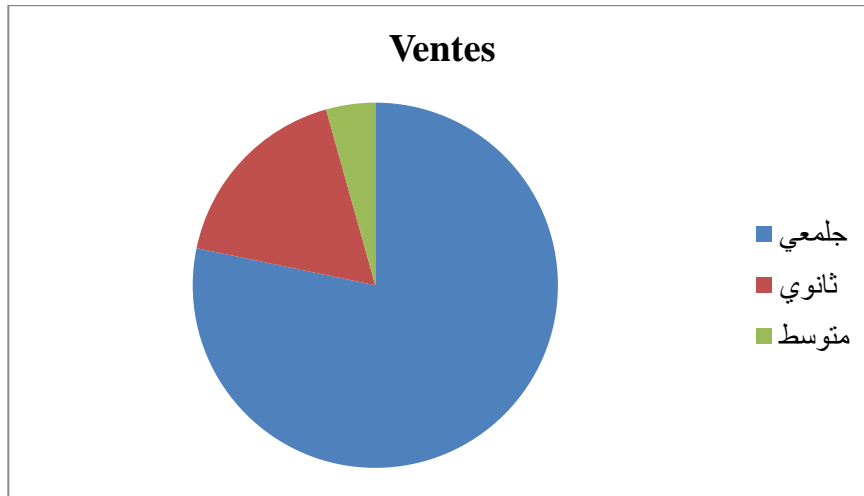


الشكل رقم (2): يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن

يعتبر تحديد السن من العوامل الأساسية الموجب مراعاتها اثناء الدراسة العلمية فمن خلال الجدول يتضح أن الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة هي الأكبر مقدرة بنسبة 60.87% فهذه الفئة غالبية أفرادها من خريجي الجامعات المدمجون حديثا فهم في سن العطاء ، بينما الفئة العمرية أكثر من 40 سنة احتلت المركز الثاني بنسبة تقرب 34.78% عددها قليل وهي مرحلة عمرية يكون فيها عامل الخبرة المهنية كبير و المركز الأخير الفئة العمرية أقل من 30 سنة والملاحظ أنها تكاد تكون منعدمة بنسبة 4.35% وهذا راجع الى قلة خبرة هذه الفئة التي تساعد في الحصول على فرص التوظيف داخل المؤسسات العمومية .

الجدول رقم (3): يبين توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
78.26%	18	جامعي
17.39%	4	ثانوي
4.35%	1	متوسط
100%	23	المجموع

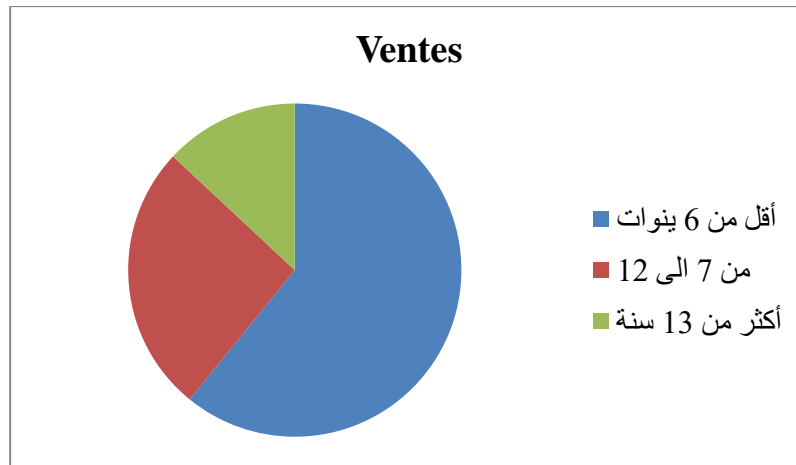


الشكل رقم (3): يبين توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي

يبين الجدول توزيع الأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي و الملاحظ أن خرجي الجامعات يحتلون المركز الاول بنسبة 78.26% وهذا راجع كما قلنا سابقا الى سياسة دمج أصحاب العقود المهنية والإدماج المهني لخرجي الجامعات بمديرية السياحة، التي فاقت نسبة 80% على المستوى الوطني حسب خطاب الرئيس الأخير ، تليها في المركز الثاني أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 17.39% فعددها قليل جدا فهم أصحاب الخبرة المهنية تم تحويلهم من ولاية ورقلة الى ولاية توقرت بعد ما تم فتح فرع لمديرية السياحة بالولاية وفي الاخير فئة التعليم المتوسط والمقدرة ب - 4.35% والتي في العادة ما تكون قليلة في المؤسسات العمومية والتي تشتغل في العادة في مجال الحراسة والصيانة والنظافة .

الجدول رقم (4): يبين توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	المدة
60.87%	14	أقل من 6 سنوات
26.09%	6	من 7 إلى 12 سنة
13.04%	3	أكثر من 13 سنة
100%	23	المجموع

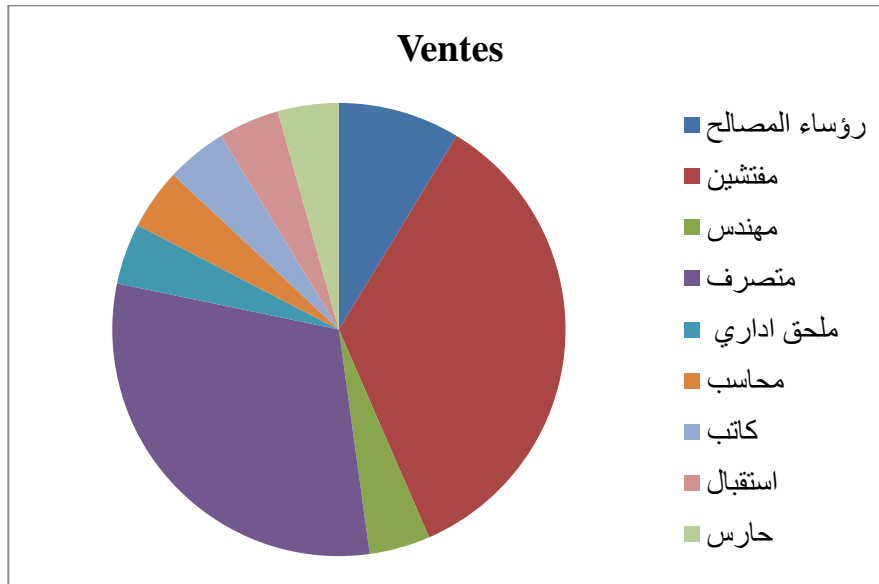


الشكل رقم (4): يبين توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية

يتضح من خلال الجدول أن اصحاب الخبرة أقل من 6 سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة تقرب بـ 60.87% وهذا راجع الى فئة المدمجون حديثا خلال السنوات الأخيرة وهم خريجي الجامعات وهي مدة يكون فيها الموظف في طور التكوين والتعلم يعمل على تطوير مكتسباته ومعارفه داخل الميدان العمل وخارجه وفيه حاجة ماسة الى التأطير والتوجيه ، تليها في المركز الثاني الفئة من 7 إلى 12 سنة والتي تقرب بـ 26.09% فهي نسبة قليلة لكنها مهمة جدا في التأطير والتوجيه تتميز بالخبرة والنضج في العمل، وفي الخيرة أصحاب الخبرة أكثر من 13 سنة بنسبة 13.04% فهي نسبة طبيعية لأنها تكون عادة في المناصب العليا تتقصد المسؤوليات والمناصب النوعية .

الجدول رقم (5): يبين توزيع الأفراد حسب طبيعة المنصب

النسبة المئوية	التكرارات	المنصب
8.70%	2	رؤساء المصالح
34.78%	8	مفتشي
4.35%	1	مهندس
30.43	7	متصرف
4.35%	1	ملحق اداري
4.35%	1	محاسب
4.35%	1	كاتب
4.35%	1	سكريتاريا
4.35%	1	حارس
100%	23	المجموع

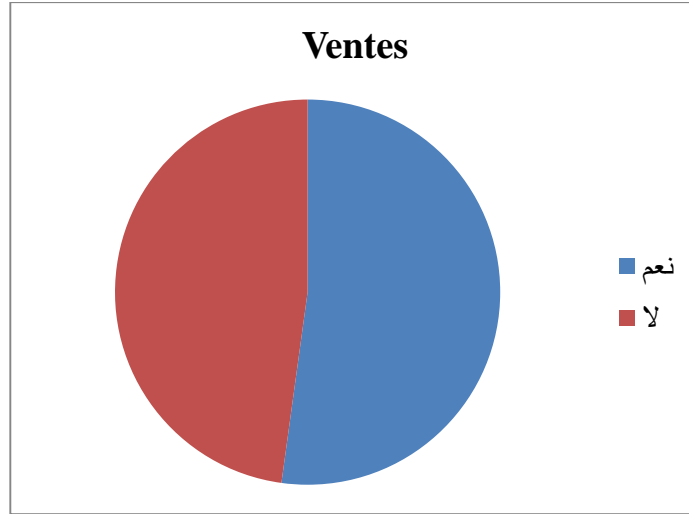


الشكل رقم (5): يبين توزيع الأفراد حسب طبيعة المنصب

يتضح من خلال الجدول الخاص بتوزيع المبحوثين حسب طبيعة المنصب أن نسبة المفتشين تحتل المركز الأول تقدر بـ 34.78% وهذا راجع الى طبيعة المؤسسة ومهامها التي تتطلب خرجات ميدانية و القيام بعمليات المراقبة والتفتيش لمختلف الأنشطة والرموز والأماكن السياحية ، تليها في المركز الثاني منصب المتصرفين بنسبة تقدر بـ 30.43% وهو أمر طبيعي مقارنة بحجم العينة وطبيعة المؤسسة الادارية التي تتطلب تسيير أمورها الإدارية وتأتي في المركز الثالث رؤساء المصالح بنسبة تقدر بـ 8.70% وهم أصحاب الخبرة والأقدم في مجال العمل والتوجيه، وتتقاسم في مركز الأخير كل من منصب مهندس ، ملحق إداري، محاسب، كاتب، سكريتاريا، حارس ، بنسب متساوية تقدر بـ 4.35% لكل منصب وهذا راجع الى أن في الغالب نجد منصب أو منصبين بالكامل داخل كل مؤسسة عمومية .

الجدول رقم (6): يبين امتلاك جهاز حاسوب بالعمل

الامتلاك جهاز حاسوب بالعمل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	%52.17
لا	11	%47.83
المجموع	23	%100

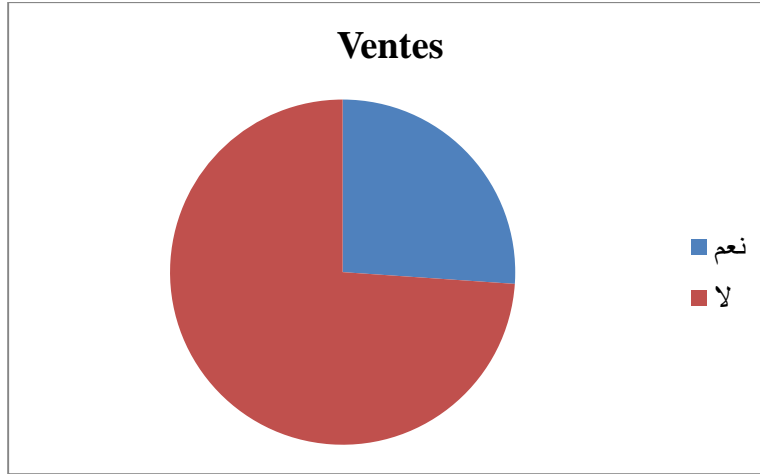


الشكل رقم (6): يبين امتلاك جهاز حاسوب بالعمل

يبين الجدول أعلاه امتلاك جهاز حاسوب خاص بكل موظف بالعمل وتضح جليا التقارب في النسب حيث نجد 52.17 لديهم جهاز حاسوب ، بينما 47.83 ليس لديهم جهاز حاسوب في العمل ، وهذا راجع الى نقص الامكانيات المادية لمديرية السياحة لتوفير لكل مكتب حاسوب باعتبارها مديرية مستحدثة جديدة بالولاية، مع امكانية كل موظف استغلال جهاز حاسوب زميله في العمل .

الجدول رقم (7): يبين ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرارات	ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت
26.08%	6	نعم
73.92%	17	لا
100%	23	المجموع

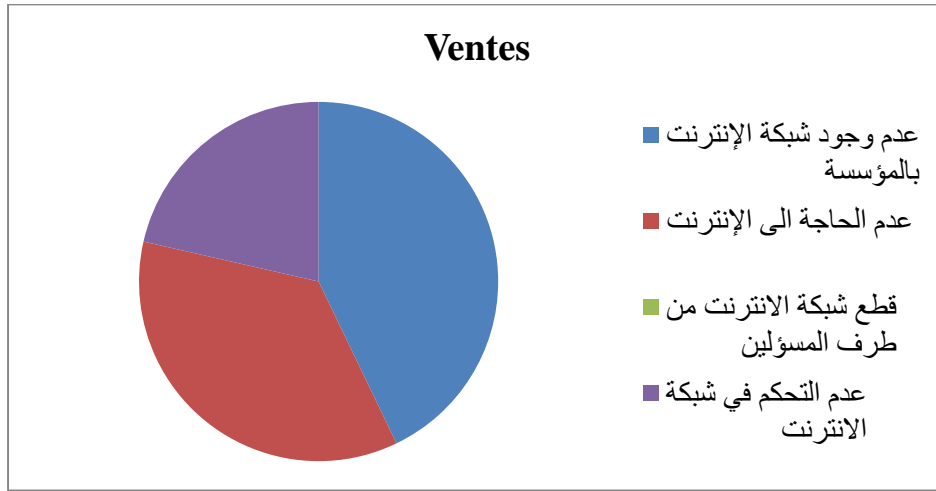


الشكل رقم (7): يبين ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت

يبين الجدول أعلاه ان كانت اجهزة الحواسيب الخاصة بالموظفين مرتبطة بشبكة الانترنت والملاحظ حسب الجدول أن نسبة الاكبر والمقدرة بـ 73.92% اما لا يملكون جهاز حاسوب بالكامل أو لديهم جهاز حاسوب لكنه غير مرتبط بشبكة الانترنت وهذا مقارنة بنسبة 26.08% التي تعبر قليلة اذا نظرنا الى الخدمة التي تقدمها شبكة الانترنت .

الجدول رقم (8): سبب عدم ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرارات	سبب ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت
%42.86	6	عدم وجود شبكة الإنترنت بالمؤسسة
%35.72	5	عدم الحاجة الى الإنترنت
%00.00	0	قطع شبكة الانترنت من طرف المسؤولين
%21.42	3	عدم التحكم في شبكة الانترنت
%00.00	0	أخرى
%100	14	المجموع

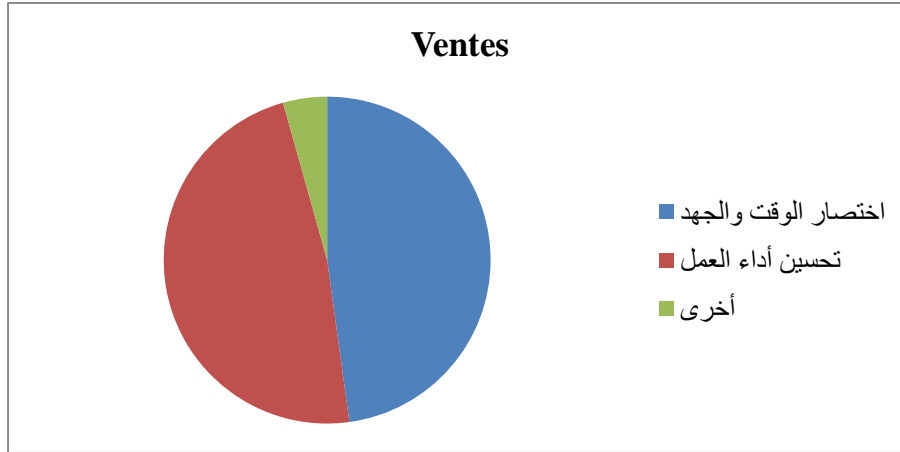


الشكل رقم (8): سبب عدم ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت

يتضح من خلال الجدول أن أسباب عدم ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت تباينت بين عدم وجود شبكة الانترنت أصلا بالمؤسسة حيث كانت النسبة الأكبر تقدر بـ 42.86 تليها في المركز الثاني عدم حاجة بعض الموظفين الانترنت بنسبة 35.72 قد يعود ذلك الى طبيعة المنصب الذي يشغلون فيه بينما كان في المركز الثالث الذين لا يجيدون أصلا استخدام شبكة الإنترنت بنسبة 21.42 وهم في غنى عنها ، بينما لم يكن هناك أي تدخل للمسؤولين على استخدام أو توصيل الشبكة بين المكاتب : كما امتنع 3 مبحوثين عن تبرير سبب عدم ربط جهاز الحاسوب بشبكة الانترنت.

الجدول رقم (9): يبين المزايا التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	المزايا التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل
%47.83	11	اختصار الوقت والجهد
%47.83	11	تحسين أداء العمل
%4.34	1	أخرى
%100	23	المجموع

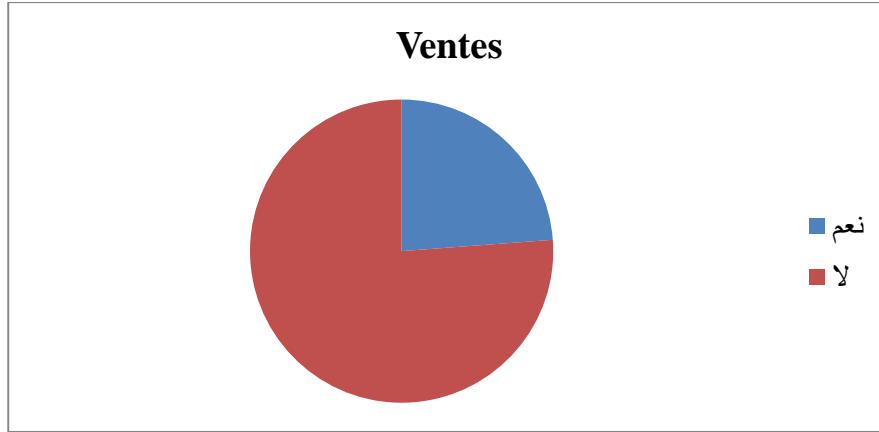


الشكل رقم (9): يبين المزايا التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل

يبين هذا الجدول النسب المئوية حول الأهمية والمزايا الايجابية التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل من الملاحظ النسبة كانت متساوية بنسبة %47.83 من خلال اهميته في اختصار الوقت والجهد وتحسين الأداء العمل ،بينما كانت نسبة %4.34 تعبر على مزايا أخرى كحفظ البيانات والمعلومات وهنا تكمن أهمية جهاز الحاسوب ونظامه المعلوماتي داخل مديرية السياحة باعتباره عنصر فعال في التنظيم والسيرورة الحسنة للإدارة .

الجدول رقم (10): يبين امكانية الاستغناء عن جهاز الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	امكانية الاستغناء عن جهاز الحاسوب في العمل
%4.35	1	نعم
%95.65	22	لا
%100	23	المجموع

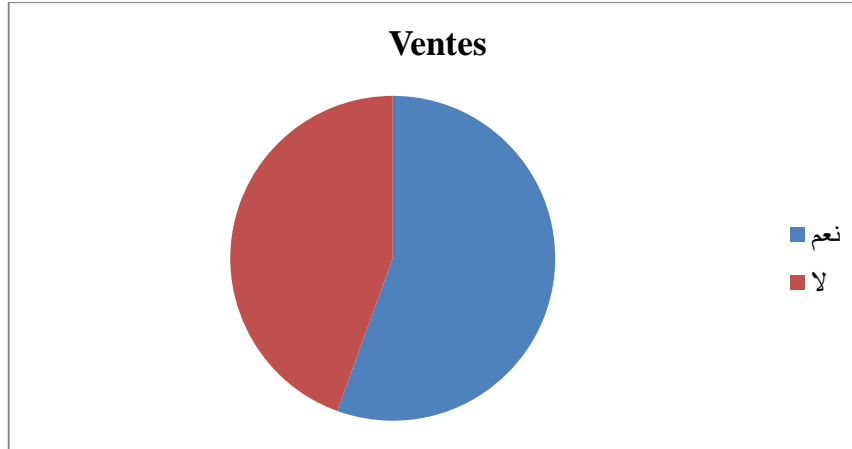


الشكل رقم (10): يبين امكانية الاستغناء عن جهاز الحاسوب في العمل

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين لا يمكنهم الاستغناء عن جهاز الحاسوب في العمل قدرة بـ 95.65% فهي نسبة الغالبية وهذا أمر طبيعي بحكم طبيعة المؤسسة و هيكلها الإداري مقارنة بنسبة 4.35% التي تمثل رأي الحارس الذي يكون في غنى عن استخدام جهاز الحاسوب وهذا يؤكد القيمة المضافة لجهاز الحاسوب في ميدان العمل.

الجدول رقم (11): يبين ما إذا كانت السجلات الورقية تغني عن استخدام جهاز الحاسوب

النسبة المئوية	التكرارات	السجلات الورقية تغني عن جهاز الحاسوب في العمل
%17.40	4	نعم
%82.60	19	لا
%100	23	المجموع



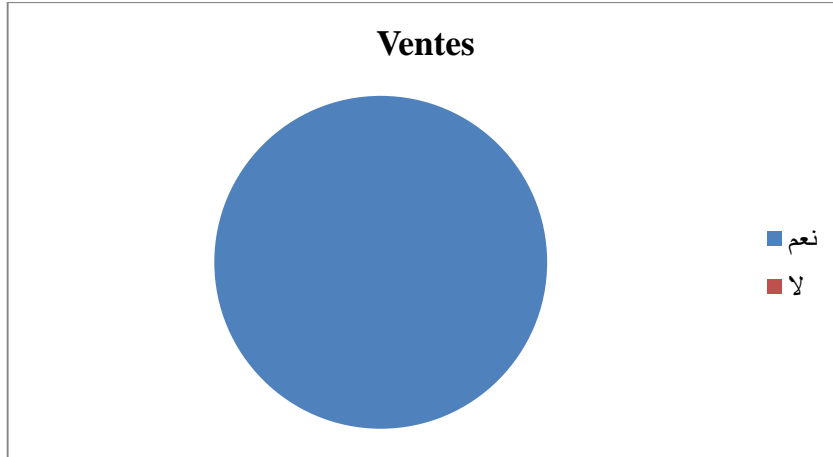
الشكل رقم (11): يبين ما إذا كانت السجلات الورقية تغني عن استخدام جهاز الحاسوب

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 82.60% من المبحوثين يفضلون استخدام الحاسوب على أن يستخدم السجلات الورقية بينما نسبة 17.40% يرون بأن السجلات الورقية تحل محل جهاز الحاسوب

نستنتج من ذلك أن الطريقة التقليدية في العمل المعتمدة بشكل كبير على السجلات الورقية أصبحت تشكل عائق مشكلا في العمل ذلك مع التطور السريع لعالم المعلوماتية والسرعة في الأداء والمعلومة بينما تبقى السجلات الورقية صالحة للتدوين والأرشفة باعتبار انها معرضة للإتلاف بشكل كبير .

الجدول رقم (12): يبين امتلاك المبحوثين لهاتف الذكي

النسبة المئوية	التكرارات	امتلاك هاتف ذكي
%100	23	نعم
%0	0	لا
%100	23	المجموع

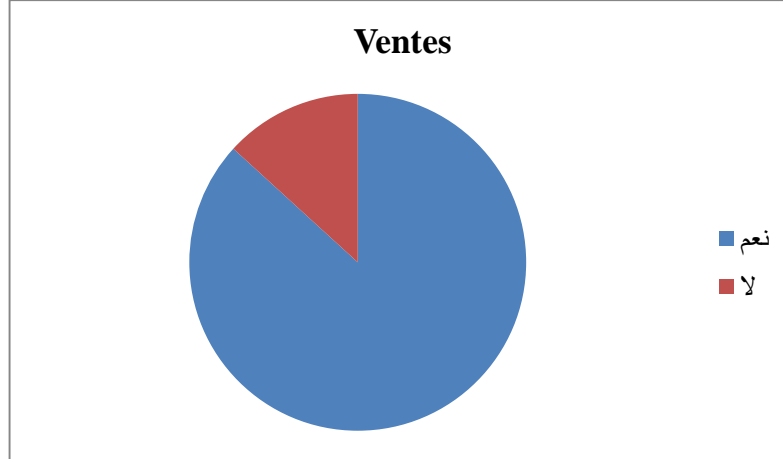


الشكل رقم (12): يبين امتلاك المبحوثين لهاتف الذكي

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن كل أفراد العينة بنسبة 100 يملكون نوع من أنواع الهواتف الذكي الموجود داخل السوق وهذا راجع الى الخدمات التي يقدمها الهاتف الذكي مقارنة بالهاتف العادي حيث تتجلى قيمة الهاتف الذكي في شتى المجالات الشخصية والترفيهية والعملية فهو وسيلة اتصال وتواصل تتميز بالسهولة والخفة والعديد من الميزات رغم أسعارها الباهظة.

الجدول رقم (13): يبين استخدام الهاتف الذكي خلال العمل

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الهاتف الذكي خلال العمل هاتف
%91.30	21	نعم
%8.70	2	لا
%100	23	المجموع

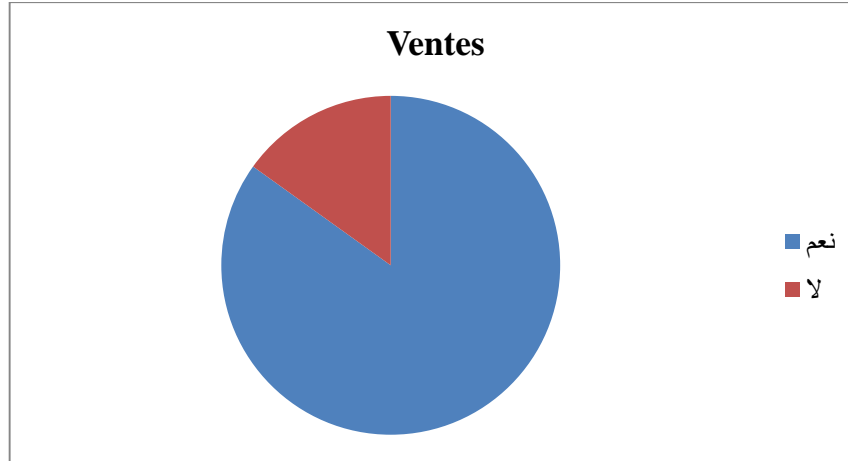


الشكل رقم (13): يبين استخدام الهاتف الذكي خلال العمل

نلاحظ من خلال الجدول 91.30% من المبحوثين يستخدمون الهاتف الذكي أثناء العمل حيث تنوعت وتباينت مجال استخدامه بين من يفضلون التصوير وتسجيل فيديوهات وإرسال المراسلات عبر الايميل والتواصل مع الأفراد داخل و خارج العمل فالجانب السياحي يركز بدرجة كبيرة اعلى التوثيق من خلال التصوير والتدوين، بينما النسبة المتبقية المقدرة بـ 8.70% لا يستخدمون الهاتف الذكي بقدر ما يكون لإجراء مكالمات الشخصية فقط.

الجدول رقم (14): يبين ان كان هناك تطبيقات في الهاتف الذكي لها علاقة بطبيعة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	تطبيقات في الهاتف الذكي لها علاقة بطبيعة العمل
%78.26	18	نعم
%21.74	5	لا
%100	23	المجموع

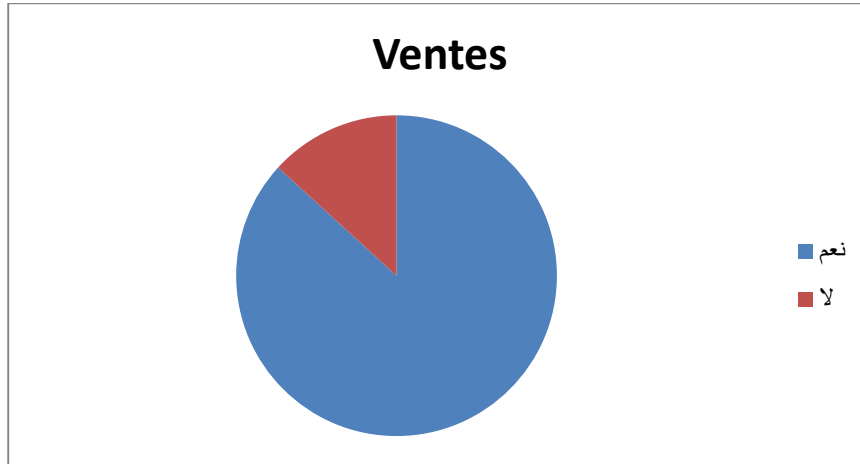


الشكل رقم (14): يبين ان كان هناك تطبيقات في الهاتف الذكي لها علاقة بطبيعة العمل

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة 78.26% من المبحوثين يستخدمون تطبيقات الهاتف الذكي التي لها علاقة بطبيعة أعمالهم المكلفين بها ، بينما 21.74% لا يعتمدون على تطبيقاته وهذا راجع الى الخصائص المتنوعة لمختلف التطبيقات خاصة ما تعلق بالكتابة و الاحصاء وحتى المراسلات والتصوير والميزة الرئيسية المتمثلة في سهولة الحمل والتنقل مقارنة بجهاز الحاسوب المتنقل أو الثابت .

الجدول رقم (15): يبين استخدام شبكة الانترنت خلال العمل

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام شبكة الانترنت خلال العمل
%91.30	21	نعم
%8.70	2	لا
%100	23	المجموع

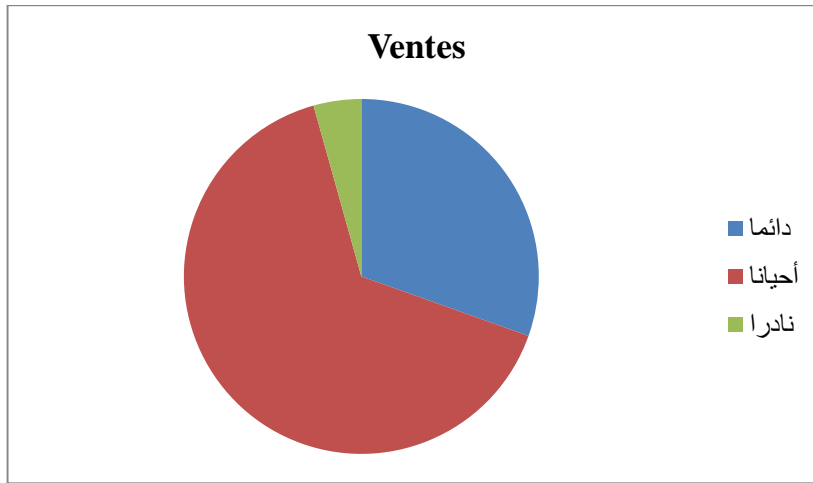


الشكل رقم (15): يبين استخدام شبكة الانترنت خلال العمل

يوضح الجدول أعلاه ان كان المبحوثون يستخدمون شبكة الانترنت خلال العمل أم أنهم في غنى عنها وحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول نجد أن نسبة كبيرة تقدر بـ 91.30% يستخدمون الانترنت خلال العمل بينما كانت النسبة ضعيفة لمن لا يستخدمونه والمقدرة نسبتهم بـ 8.70% حيث نستنتج أن للانترنت قيمة مهمة في قطاع السياحة لا يمكن الاستغناء عنها ان أراد المؤسسة مواكبة التطورات الحديثة في ميدان السياحة والصناعة التقليدية والتنسيق بين مختلف الشعوب والثقافات البعيدة فالانترنت لها ميزت السهولة الوصول الى المواقع والمعلومات.

الجدول رقم (16): يبين الفترات التي تستخدم فيها شبكة الانترنت خلال العمل

النسبة المئوية	التكرارات	فترات استخدام شبكة الانترنت خلال العمل
30.43%	7	دائما
65.22%	15	أحيانا
4.35%	1	نادرا
100%	23	المجموع



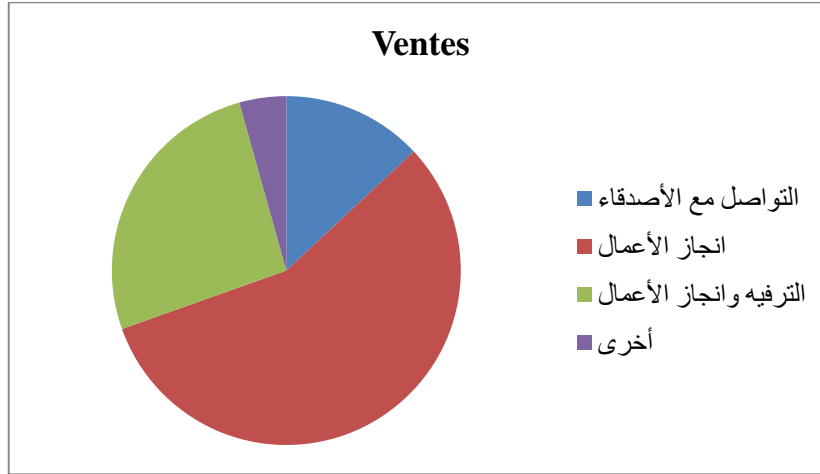
الشكل رقم (16): يبين الفترات التي تستخدم فيها شبكة الانترنت خلال العمل

يتضح من خلال الجدول الذي يبين فترات استخدام شبكة الانترنت خلال العمل أن نسبة 65.22% يستخدمونها أحيانا بينما نسبة 30.43% يستخدمونها دائما في حين نجد نسبة 4.35% نادرا ما يستخدمون الانترنت .

حيث نستنتج من القراءة للجدول أن هناك أوقات تتطلب العمل بشبكة الانترنت في حين يتم الاستغناء عنها في فترات أخرى حسب طبيعة العمل ، كما أن بعض الموظفين يجلسون لفترات طويلة قد تكون لانجاز أعمالهم او لبغية الترفيه في فترات الفراغ عبر مختلف منصات التواصل الاجتماعي خصوصا عبر الهواتف الذكية التي تتصل بشكل مباشر بشبكة الانترنت في أي مكان داخل وخارج مؤسسة العمل .

الجدول رقم (17): يبين مجالات التي يستخدم فيها الموظفون شبكة الانترنت خلال العمل

النسبة المئوية	التكرارات	مجالات استخدام شبكة الانترنت خلال العمل
% 13.04	3	التواصل مع الأصدقاء
% 56.52	13	انجاز الأعمال
% 26.08	6	الترفيه وانجاز الأعمال
% 4.34	1	أخرى
% 100	23	المجموع



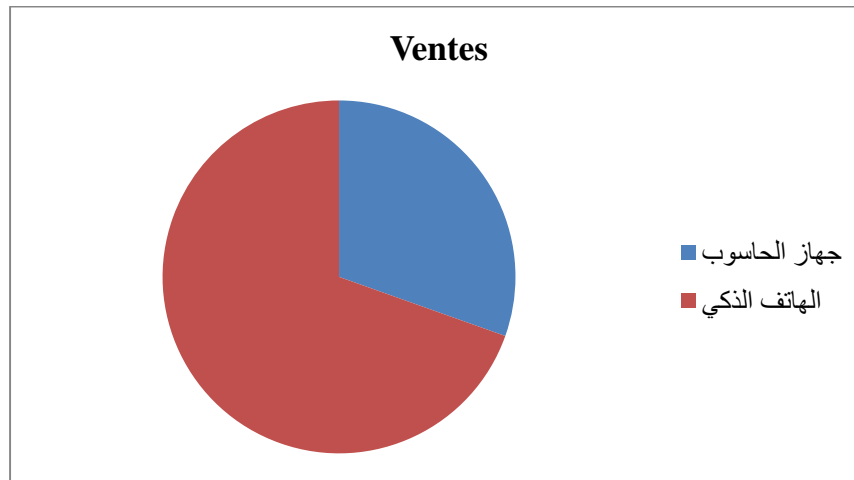
الشكل رقم (17): يبين مجالات التي يستخدم فيها الموظفون شبكة الانترنت خلال العمل

ان القراءة للجدول أعلاه توضح أن النسبة الأكبر كانت % 56.52 يستخدمون شبكة الانترنت في انجاز أعمالهم بينما نسبة % 26.08 يستخدمونها في الترفيه وانجاز أعمالهم في حين نجد نسبة % 13.04 يستخدمون الانترنت في مجال التواصل مع الأصدقاء بينما اشار اخرون الى ان الانترنت تتعدى ذلك فهي اداة للقيام بالمراسلات والإشهار

نستنتج أن شبكة الانترنت باعتبار أنها أداة للاتصال والتواصل عبر مختلف منصات التواصل الاجتماعي إلا أن موظف مديرية السياحة يعتبرونها أداة فعالة في تسيير أعمالهم ومهامهم وانجاز متطلبات العمل السياحي الذي يعتمد على متابعة كل ما هو تاريخي وتدوين كل ما هو جديد .

الجدول رقم (18): يبين أكثر وسيلة اتصال تستخدم فيها الموظفين شبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرارات	أكثر وسيلة اتصال تستخدم فيها شبكة الانترنت
30.43%	7	جهاز الحاسوب
69.57%	16	الهاتف الذكي
100%	23	المجموع

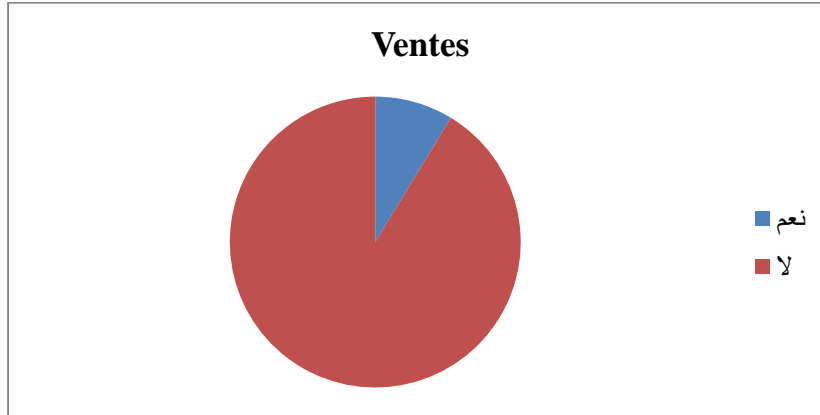


الشكل رقم (18): يبين أكثر وسيلة اتصال تستخدم فيها الموظفين شبكة الانترنت

يمثل هذا الجدول أكثر وسيلة اتصال يستخدم فيها الموظفين لشبكة الانترنت و بالنظر لنتائج المتحصل عليها نجد نسبة الأكبر كانت 69.57% يعتمدون على الانترنت عبر الهاتف الذكي بينما نسبة 30.43% يستخدمون الانترنت عبر جهاز الحاسوب، حيث نستنتج من هذا التباين أن لكل من جهاز الحاسوب والهاتف الذكي له ميزاته وخصائصه التي تميزه عن الآخر وهذا أمر طبيعي داخل مديرية السياحة، وكذلك بالنظر الى الاستنتاجات السابقة التي بينت أن ليس كل الموظفين لديهم جهاز حاسوب داخل مكتبهم ، بينما توصلنا الى أن غالبية الموظفين يمتلكون هاتفا ذكيا .

الجدول رقم (19): يبين امكانية استغناء الموظفين على خدمات الانترنت في العمل

هل يمكن الاستغناء عن خدمات الانترنت	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	2	8.70%
لا	21	91.30%
المجموع	23	100%

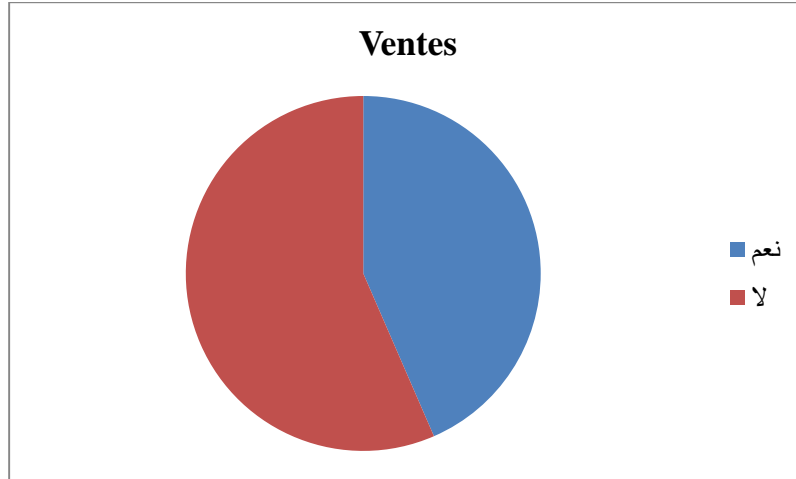


الشكل رقم (19): يبين امكانية استغناء الموظفين على خدمات الانترنت في العمل

يبين الجدول أعلاه اذا كان بإمكانية الموظفين استغناء على استخدام الانترنت في العمل ، وبالنظر الى النتائج المتحصل عليها من المبحوثين وجدنا نسبة 91.30% رؤوا بأن انترنت أمر ضروري ولا يمكن الاستغناء عنه بينما 8.70% اعتبروا طبيعة عملهم لا تتطلب الانترنت يمكن الاستغناء عنها، حيث نستنتج من هذه النتائج أن موظفي مديرية السياحة باعتبار أن غالبيتهم من خرجي الجامعات لذلك فهم يدركون القيمة فعلية لاستخدام خدمات الانترنت خلال العمل وما تقدمه من تسهيلات في قطاع السياحة فهي عبارة عن فضاء افتراضيا يتكون من مصادر معلومات مختلفة تهم المؤسسة والموظفين في ظل الرقمنة التي أصبحت تطال جميع المؤسسات العمومية .

الجدول رقم (20): يبين ان كان هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال

هل هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	10	%43.48
لا	13	%56.52
المجموع	23	%100



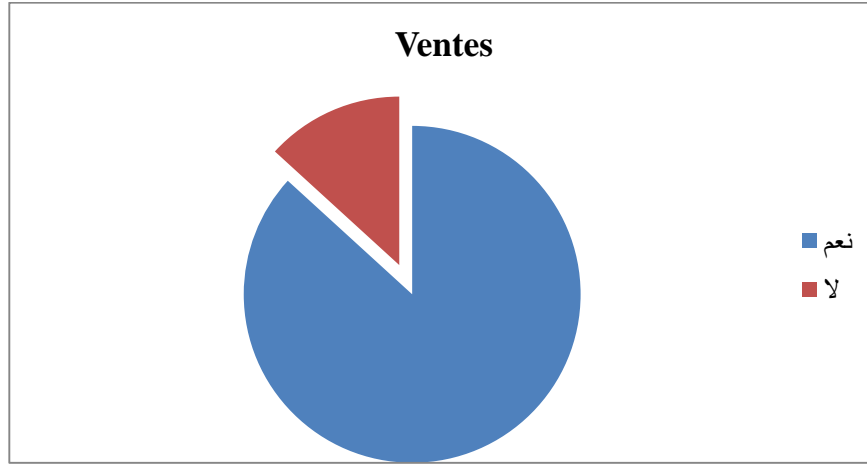
الشكل رقم (20): يبين ان كان هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال

رغم تنوع فوائد وايجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أنها قد لا يمكن أن تمنع من السلبيات وهذا ما نلاحظه من خلال هذا الجدول حول ان كان هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث كانت النسب متقاربة جدا فالنسبة %56.52 لا يرون أن هناك سلبيات بينما نسبة %43.48 يرون أن هناك سلبيات ، حيث يوضح المبحوثين السلبيات المتعلقة بالأمر التنظيمية والتسييرية من خلال توفير الحواسيب عبر كل مكتب وذات جودة عالية لتجنب ضياع البيانات كما أن تدفق الانترنت بطيء عن طريق الشبكات اللاسلكية ويضيف آخرون أن امكانية تعرض الى الاختراق وسرقة البيانات من الجهاز الحاسوب أو الهاتف الذكي في حالة اتصالهم بشبكة الانترنت

والجداول الموالية أكثر تفسيراً معيقات وصعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال .

الجدول رقم (21): يوضح إذا كان نقص التكوين الداخلي من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة المئوية	التكرارات	نقص التكوين من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال
%91.30	21	نعم
%8.70	2	لا
%100	23	المجموع



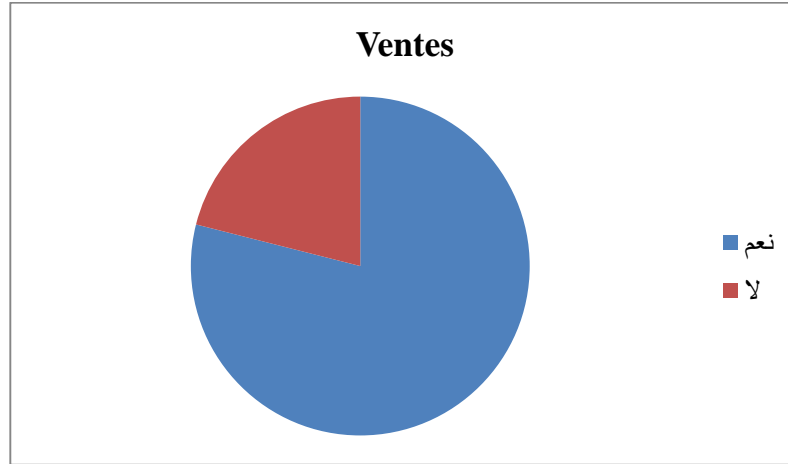
الشكل رقم (21): يوضح إذا كان نقص التكوين الداخلي من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال

يوضح لنا الجدول أعلاه ان كان نقص التكوين الداخلي في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال يعتبر من المعوقات وبالنظر الى النتائج المتحصل عليها نجد أن النسبة الكبيرة والمقدرة بـ %91.30 من المبحوثين يعتبرون التكوين ضروري ومهم ونسبة %8.70 لا يرون حاجة ضرورية للتكوين فهم اما يثقون في قدراتهم او ليست لهم صلة مباشرة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

وبخصوص موظفي مديرية السياحة اللذين يفضلون التكوين الداخلي فهم يعرفون امكانياتهم ومستوياتهم ومحدوديتها اذا تطلب الأمر مستويات أعلى وبالتالي فهم يصرون على ضرورة التكوين الداخلي في مختلف مجالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما يتعلق بطبيعة نشاطهم وعملهم من أجل مواكبة التحديات القادمة مع تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عالم تسيطر عليه العولمة والبرمجة

الجدول رقم (22): يوضح اذا كان عامل اللغة من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة المئوية	التكرارات	عامل اللغة من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال
%52.17	12	نعم
%47.83	11	لا
%100	23	المجموع



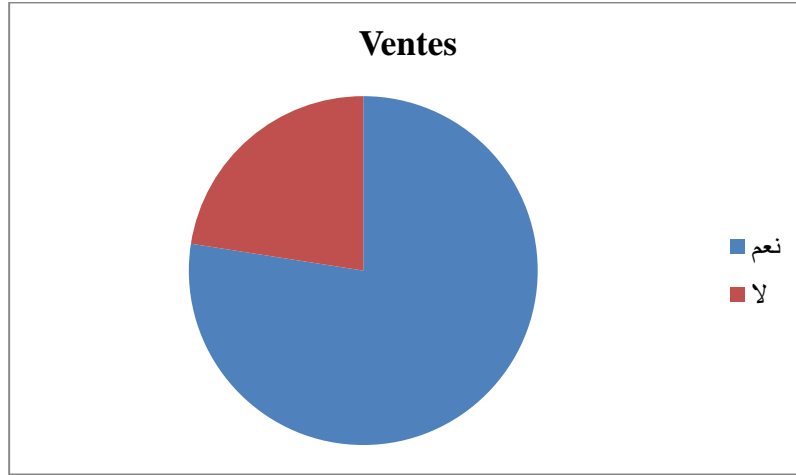
الشكل رقم (22): يوضح اذا كان عامل اللغة من معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال

بالنظر الى النتائج المتحصل عليها بالجدول أعلاه باعتبار عامل اللغة يعتبر من المعوقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، توصلنا الى ان النسب كانت متقاربة 52.17% يعترفون اللغة من المعوقات بينما 47.83% يرون بأن اللغة لا تعيق في استخدام تكنولوجيا الاتصال، فاعتبار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتمد على اللغة الفرنسية أو الانجليزية بالدرجة الأولى يبقى واقع استخدامها عائقا امام من لا يجيدون اللغات الأجنبية فهذا يزيد من التأكيد على استنتاجنا في الجدول السابق حول تفعيل التكوين الداخلي أو الخارجي.

كما يمكننا تفسير النتائج المبحوثين اللذين لا يعتبرون اللغة عائقا الى أنهم من خرجي الجامعات فهم لا يجدون صعوبات في اللغة أو ان ممارستهم اليومية اكتسبوا من خلالها تعلم اللغة ام أنهم يلجؤون الى الترجمة فورية والسريعة وبالتالي التخلص من عامل اللغة .

الجدول رقم (23): يوضح اذا كان العامل الأمني في سرية المعلومات من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرارات	العامل الأمني في سرية المعلومات من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
%47.83	11	نعم
%52.17	12	لا
%100	23	المجموع



الشكل رقم (23): يوضح اذا كان العامل الأمني في سرية المعلومات من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

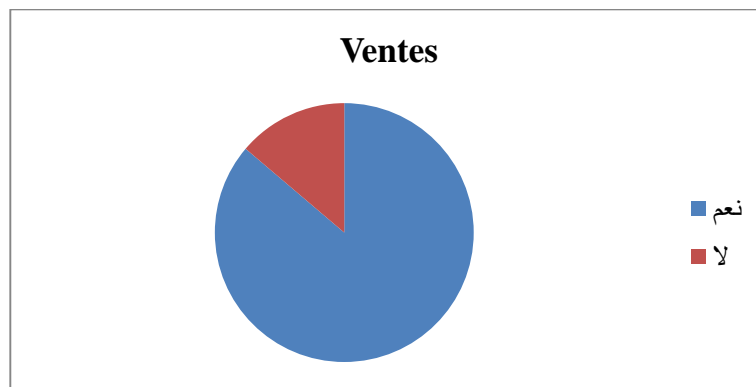
يبرز لنا الجدول اعلاه ان كان سرية المعلومات ونقص العامل الأمني للمعلومات والبيانات من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة حيث كانت النتائج متقاربة 52.17% فهم يستخدمون وسائل تكنولوجيا الاتصال بشكل عادي ولا يوجد لخطر الاختراق للبيانات بينما 47.83% يعبرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة معرضة للقرصنة والاختراق

حيث يمكن تفسير النتائج في الجدول الى أن بعض موظفي مديرية السياحة لا يدركون مخاطر عمليات "الهacker" والاختراق البيات بالاعتبار أن أكبر شركات الحواسيب والبرمجة عبر العالم تعرضوا للاختراق وسرقة البيات والمعلومات أو انهم يعتبرون طبيعة نشاطهم ليست بتلك الأهمية حتى تتعرض للاختراق

و على غرار بقية الموظفين الذين يدركون جيد معنى الاختراق البيانات وسريتها وعمليات التجسس عبر مختلف البرامج والتطبيقات مما يحد من الاستخدام الجيد لمختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (24): يوضح إذا كان نقص الامكانيات المادية من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرارات	نقص الامكانيات المادية من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
%86.96	20	نعم
%13.04	3	لا
%100	23	المجموع



الشكل رقم (24): يوضح إذا كان نقص الامكانيات المادية من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ان القراءة الأولية لهذا الجدول تبين أن نسبة 86.96% من المبحوثين يعتبرون العنصر المادي من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حين نسبة 13.04% يرون عكس ذلك . حيث يمكن تفسير هذه النتائج بالعودة الى النتائج الأولية في الجداول السابقة حيث أشار بعض المبحوثين الى عدم امتلاكهم لجهاز حاسوب خاص بهم في مكاتبهم، كما أن بعضهم لا يتصل جهاز حاسوبهم بشبكة الانترنت وهذا يعني أن الموظفين على علم بنقص الامكانيات المادية داخل مديرية السياحة وأن العامل المادي له تأثير مباشر على تسيير المؤسسات العمومية من خلال توفير أدنى ظروف العمل والمتمثلة في أجهزة الحواسيب وزيادة تدفق سرعة الانترنت.

**الجدول المركبة:**

تحليل وتفسير النتائج الدراسة على أساس متغير ( الجنس – السن – المستوى التعليمي –الخبرة المهنية )

الجدول رقم (25): يوضح امتلاك جهاز الحاسوب في العمل

المجموع		لا		نعم		الاجابة	
النسب المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	
%26.08	6			%26.08	6	ذكر	الجنس
%73.92	17	%43.47	10	%30.43	7	أنثى	
100%	23	%43.47	10	%56.52	13	المجموع	
%4.34	1			%4.34	1	أقل من 30 سنة	السن
%65.22	15	%30.43	7	%34.78	8	من 31 الى 40 سنة	
%30.44	7	%17.39	4	%13.04	3	أكثر من 40 سنة	
%100	23	%47.82	11	%52.17	12	المجموع	
%73.92	17	%30.43	7	%43.47	10	جامعي	المستوى التعليمي
%17.39	4	%8.69	2	%8.69	2	ثانوي	
%8.69	2	%8.69	2			متوسط	
%100	23	%47.82	11	%52.17	12	المجموع	
%52.17	12	%28.08	6	%28.08	6	(6-1) سنة	الخبرة المهنية
%30.43	7	%13.04	3	%17.39	4	(12-7) سنة	
%17.40	4	%8.69	2	%8.69	2	أكثر من 13 سنة	
%100	23	%47.82	11	%52.17	12	المجموع	

بالنظر الى النتائج المتحل عليها في الجدول باعتبار عامل الجنس نلاحظ أن غالبية الرجال في مديرية السياحة لديهم جهاز حاسوب والمقدرة نسبتهم بـ 26.06% وهذا راجع الى عددهم القليل مقارنة بنسبة الاناث التي قدرة ما بين 30.43% يملكون جهاز حاسوب بينما 43.47% لا يملكون جهاز حاسوب،ويمكن تفسير ذلك بوجود جهاز حاسوب واحد لكل بنتين في مكتب واحد مع بعضهم البعض .

اما بخصوص متغير السن والمستوى التعليمي نلاحظ أن نسبة 34.78% خاصة بالفئة العمرية من 31 الى 40 سنة يملكون جهاز حاسوب في العمل حيث توصلنا الى أن غالبية هذه الفئة هم من خريجي الجامعات والذين قدرة نسبتهم في الجدول بـ 43.47% فهم يدركون القيمة المضافة من خلال تواجد جهاز الحاسوب في العمل ومتطلبات الإدارة المعاصرة

بالنظر الى متغير الخبرة المهنية نجد أصحاب الخبرة أقل من 6 سنوات هي النسبة الأكبر بنسبة 52.17% مقسومة بين من يملكون جهاز حاسوب ومن لا يملكون جهاز حاسوب ويمكن تفسير ذلك بأن السنوات الاولى لبداية العمل يكون فيها الموظف في مرحلة التكوين والتعلم والاكتشاف وذلك لتحسين مستواه في التحكم في جهاز الحاسوب مقارنة بأصحاب المخبرة لأكثر من 13 السنة المقدرة نسبتهم بـ 8.69% تعتبر نسبة ضعيفة فرغم الحاجة الى جهاز الحاسوب إلا أنهم باستطاعتهم تسيير أمورهم الادارية .

الجدول رقم (26): يوضح استخدام الهاتف الذكي خلال العمل

المجموع		لا		نعم		الاجابة	
النسب المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	
%28.08	6			%28.08	6	ذكر	الجنس
%73.92	17	%8.69	2	%65.22	15	أنثى	
%100	23	%8.69	2	%91.30	21	المجموع	
%4.34	1			%4.34	1	أقل من 30 سنة	السن
%60.87	14			%60.87	14	من 31 الى 40 سنة	
%34.78	8	%8.69	2	%28.08	6	أكثر من 40 سنة	
%100	23	%8.69	2	%91.30	21	المجموع	
78.26	18	%4.34	1	%73.92	17	جامعي	المستوى التعليمي
%13.04	3	%4.34	1	%8.69	2	ثانوي	
%8.69	2			%8.69	2	متوسط	
%100	23	%8.69	2	%91.30	21	المجموع	
%60.87	14			%60.87	14	(6-1) سنة	الخبرة المهنية
%30.43	7	%8.69	2	%21.73	5	(12-7) سنة	
%8.69	2			%8.69	2	أكثر من 13 سنة	
%100	23	%8.69	2	%91.30	21	المجموع	

يوضح هذا جدول مدى استخدام الهاتف الذكي خلال العمل وفق متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية والملاحظ أنه كلا الجنسين يستخدمون الهاتف الذكي وهذا رغم الاختلاف في الفئات العمرية والمستوى التعليمي وحتى الخبرة المهنية لكل فرد من أفراد العينة بنسبة تقدر بـ 91.30 لكل متغير، وهي قيمة تدل على الأهمية التي يوفرها الهاتف الذكي لأفراد عينة الدراسة خلال العمل.

الجدول رقم (27): يوضح فترات استخدام شبكة الانترنت خلال العمل

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الاجابة المتغيرات	
النسب المنوية	التكرار	النسبة المنوية	التكرار	النسبة المنوية	التكرار	النسبة المنوية	التكرار		
%4.34	1					%4.34	1	أقل من 30 سنة	السن
%60.87	14			%47.8 2	11	%13.04	3	من 31 الى 40 سنة	
%34.78	8	%4.34	1	%17.39	4	%13.04	3	أكثر من 40 سنة	
%100	23	%4.34	1	%65.2 2	15	%30.43	7	المجموع	
78.26	18			%52.1 7	12	%28.0 8	6	جامعي	المستوى التعليمي
%13.04	3	%4.34	1	%8.69	2			ثانوي	
%8.69	2			%8.69	2			متوسط	
%100	23	%4.34	1	%69.56	16	%28.0 8	6	المجموع	
%56.5 2	13			%47.8 2	11	%8.69	2	(6-1) سنة	الخبرة المهنية
%28.0 8	6	%4.34	1	%8.69	2	%13.04	3	(12-7) سنة	
%17.3 9	4			%8.69	2	%8.69	2	أكثر من 13 سنة	
%100	23	%4.34	1	%65.2 2	15	%30.43	7	المجموع	

بالنظر الى الجدول نلاحظ بأن الفئة العمرية من 31 الى 40 كانوا أحيانا ما ستخدمون شبكة الانترنت مقارنة بفئة اكثر من 40 سنة المقدره بنسبة 17.39% بمجموع 65.22% لكلا الفئتين في حين كانت نسبة 30.43% بمجمل الفئات دائما ما يستخدمون شبكة الانترنت في العمل ويمكن تفسير ذلك موازنتا مع نسبة المستوى الجامعي المقدره بـ 52.17% أحيانا ما يستخدمون شبكة الانترنت في العمل وهم نفسهم اللذين يمثلون غالبية الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة وهي الفئة الأكثر تمثيلا ومن ناحية الخبرة المهنية نجد أن أصحاب الخبرة أقل من 6 سنوات أحيانا ما يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة تقدر 47.82% وهذا يعود الى طبيعة عمل كل موظف أو عدم توفر شبكة الانترنت بشكل دائم و هذا بالمقارنة بنسبة 8.69% لنفس أصحاب الخبرة اللذين دائما ما يستخدمون الانترنت ونلاحظ أن أصحاب الخبرة من 7 الى أكثر من 13 سنة تباين اجاباتهم بين دائما وأحيانا فهم يدركون القيمة التي تضيفها الانترنت وبحكم الخبرة المهنية يعرفون وقت الحاجة لاستخدام الانترنت

الجدول رقم (28): يوضح المعوقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة

الامكانيات المادية		سرية المعلومات		عامل اللغة		نقص التكوين		الاجابة المتغيرات	
النسبة المنوية	التكرار	النسبة المنوية	التكرار	النسبة المنوية	التكرار	النسبة المنوية	التكرار		
%21.05	4	%27.27	3	%27.27	3	%31.58	6	ذكر	الجنس
%98.95	15	%72.73	8	%72.73	8	%68.42	13	أنثى	
<b>%100</b>	19	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	19	المجموع	
%5.26	1					%5.26	1	أقل من 30 سنة	السن
%68.42	13	%54.55	6	%72.73	8	%63.15	12	من 31 الى 40 سنة	
%26.31	5	%45.45	5	%27.27	3	%31.57	6	أكثر من 40 سنة	
<b>%100</b>	19	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	19	المجموع	
%98.95	15	%81.82	9	%100	11	%89.47	17	جامعي	المستوى التعليمي
%10.52	2	%18.18	2			%10.53	2	ثانوي	
%10.52	2							متوسط	
<b>%100</b>	19	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	19	المجموع	
%63.15	12	%45.45	5	63.63	7	%63.15	12	(6-1) سنة	الخبرة المهنية
%21.05	4	%45.45	5	%27.27	3	%26.31	5	(12-7) سنة	
%15.78	3	%9.09	1	%9.09	1	%10.53	2	أكثر من 13 سنة	
<b>%100</b>	19	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	11	<b>%100</b>	19	المجموع	

يبين الجدول أعلاه أهم المعوقات التي يعتبرها أفراد العينة سببا في عدم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية السياحة، ثم إن هذه النتائج المدونة في الجدول هي حصيلة اجابة كل فرد من أفراد العينة والمقدر عددهم بـ 23 فرد أي أنه كل فرد من أفراد العينة تم تدوين مجمل اجابته التي يراها من المعوقات من خلال الأسئلة المتاحة في الاستبيان والملاحظ في النتائج أن التكرارات كانت متشابهة ومتساوية وهذا يعود الى عامل الصدفة حيث مجموع تكرارات كلا الجنسين 19 بين اجابات نقص التكوين والإمكانيات المادية و11 تكرار ما بين الاجابات عامل اللغة وسرية المعلومات.

نستنتج من ذلك ان أكبر نسبة من اجابات الاناث كانت حول نقص الامكانيات المادية والمقدرة نسبتهم بـ 98.95% بينما توزعت النسب الأخرى بين 72.73% لكل من عامل اللغة والسرية في المعلومات ونسبة 68.42% تمثلت في نقص التكوين، وبالمقارنة مع فئة الرجال نجد النسب كانت متقاربة 31.58% أشاروا الى نقص التكوين و 27.27% مقسمة بين عامل اللغة وسرية المعلومات و النسبة الأقل كانت في الامكانيات المادية المقدرة بـ 21.05% ويمكن تفسير ذلك بالربط مع المتغيرات الأخرى فنجد الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة أشاروا الى عامل اللغة بنسبة 72.73% والنفس الفئة كانت 68.42% يرون بأن الامكانيات المادية من أبرز العوائق في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فهذه الفئة تتميز بقلة الخبرة وهي محتاجة الى التعلم والتكوين وهذا ما توضحه نسبة 63.63% لأصحاب الخبرة أقل من 6 سنوات ونستنتج من ذلك نقص المستويات اللغات الأجنبية لموظف مديرية السياحة ونقص التمويل المادي في توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والفئة العمرية أكثر من 40 سنة يرون بأن سرية المعلومات من أبرز المعوقات بنسبة 45.45% وهذا راجع الخبرة المهنية في الميدان فهم يدركون مخاطر المتربة من خلال الاختراقات وسرقة البيانات .

### (1)- نتائج الدراسة :

لقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة المتعلقة بواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة (جهاز الحاسوب - شبكة الانترنت - الهاتف الذكي ) بولاية توقرت الى مجموعة من النتائج التي يمكننا اعتبارها إجابة على التساؤلات الأساسية التي تم طرحها في الاشكالية البحث

- هناك تباين في توفير واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ( جهاز الحاسوب - الهاتف الذكي شبكة الانترنت

من خلال الدراسة تبين أن هناك تباين بين موظفي مديرية السياحة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال العمل

-كشفت الدراسة أن ليس كل أفراد مديرية السياحة لديهم جهاز حاسوب خاص بهم العمل وهذا ما يوضحه الجدول رقم (6) بنسبة 52.17 فقط من لديهم جهاز حاسوب

- كما ان عدم توفر جهاز الحاسوب بالشكل الكافي إلا أن نتائج أشارت الى عدم اتصال بعض أجهزة الحواسيب المتوفرة بشبكة الانترنت وذلك لمحدودية التوصيلات السلكية وضعف الشبكة اللاسلكية

- تؤكد النتائج أن استخدام جهاز الحاسوب عامل أساسي في اختصار الوقت والجهد وتحسين اداء العمل كما يساهم في حفظ المعلومات والبيانات.

- تشير النتائج المتحصل عليها أن استخدام جهاز الحاسوب خلال العمل أمر ضروري ولا يكمن الاستغناء عنه ولا تعويضه بالسجلات الورقية الورقية في ظل عالم السرعة والرقمنة.

- كشفت الدراسة أن جل الموظفين يملكون هاتفا ذكي يستخدمونه خلال العمل حيث تباينت استخداماته بين التصوير والمراسلات والتواصل مع الأفراد داخل وخارج العمل وحتى الطباعة والكتابة وذلك من خلال التطبيقات الكثيرة التي يحتوي عليها

- كشفت الدراسة أن أحيانا ما يستخدم موظفو مديرية السياحة الانترنت خلال العمل بسبة 65.22% بينما 30.43% دائما يستخدموها رغم ان طبيعة العمل السياحي يركز على الاكتشاف والتدوين والإرشاد والتوجيه أي أن الانترنت حتمية يجب العمل بها فعليا.

- كشفت النتائج أن شبكة الانترنت تستخدم بدرجة كبيرة في الانجاز الأعمال المتمثلة في المراسلات والإشهار وتحديد المواقع الجغرافيا كما أن بعض الموظفين يستخدمونها في الترفيه والتواصل مع الاصدقاء

- توجد معيقات تنظيمية وشخصية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تم التوصل من خلال الدراسة الى وجود سلبيات تعيق استخدام الفعلي تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة في الجوانب الشخصية التنظيمية والتسيير والمالية

- كشفت الدراسة عن الحاجة الماسة لموظفي مديرية السياحة للتكوين في مجالات تكنولوجيا الاتصال خصوصا جهاز الحاسوب مما يدعو الى فتح مجالات التكوين داخليا او خارجيا عن طريق المؤسسات الخاصة

- ضعف مستويات اللغات الأجنبية عند الموظفين مما يعيق عمليات التحكم الجيدة في استخدام بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومواكبة التقنيات الحديثة

\_ نستخلص أن بعض موظفي مديرية السياحة عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لا يدركون خطورة الكبيرة لعمليات الاختراقات والتجسس عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال

- نستنتج من هذه الدراسة محدودية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة وعدم اعطاء أهمية كبيرة للقيمة التي تضيفها على الواقع الاداري كما أنها لها علاقة مرتبطة بمستويات

تحكم الموظفين بها ، حيث أنه كلما كان الموظفون متمكنون وتميزون كانت نتائج استخدامها في مستوى تطلعات الإدارة

ثانيا: المناقشة

### 2/1 نتائج الدراسة في ظل الفرضيات:

- الفرضية الأولى: ان نتائج هذه الدراسة بمديرية السياحة لولاية توقرت نتج عنها وجود تباين كبير في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ( جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ' والهاتف الذكي ) حيث أظهرت النتائج أن مديرية السياحة لا تحتوي على العدد الكافي من أجهزة الحواسيب بحيث في الجدول رقم (6) نسبة 52.17 لديهم جهاز حاسوب بينما 47.83 ليس لديهم جهاز حاسوب بمكاتبهم اي هناك نقص في تغطية كامل الموظفين بالمديرية باعتبار أن جهاز الحاسوب ركيزة أساسية في مختلف القطاعات العمومية وهذا ما من شأنه أن يؤثر بشكل مباشر على استخدام شبكة الانترنت بشكل كبير داخل المؤسسة باعتبار أننا حصلنا في الجدول رقم (7) ان نسبة 73.92 جهاز الحاسوب الخاص بهم غير متصل بشبكة الانترنت أو ليس لديهم جهاز حاسوب بالكامل، وفي حين نجد الهاتف الذكي متوفر لدى جميع الموظفين بسبة 100 باعتبار أن اقتناؤه يكون من طرف الموظف بحد ذاته وبماله الخاص لكنه يلقي نفس المشكل في محدودية شبكة الانترنت وعدم توزيعها على بقية الموظفين

ومنه فإن الفرضية الأولى التي تشير الى وجود تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ( جهاز الحاسوب -الهاتف الذكي وشبكة الانترنت ) هي فرضية صحيحة تنطبق على نتائج الدراسة في مديرية السياحة.

### - الفرضية الثانية :

ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة رغم ما تتميز به من ايجابيات وفوائد تعود على صالح الموظف والإدارة بصفة عامة إلا أنها لم تخلوا من بعض السلبيات والمعوقات التي تحد من محدودية فوائدها واستخدامها بالشكل الأمثل على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية وهذا ما توصلنا اليه من خلال دراستنا الميدانية بمديرية السياحة حيث أن رغم أغلبية أفرادها لديهم مستوى جامعي إلا بعضهم أشار الى عائق اللغة الأجنبية كما انها معرضة لعمليات الاختراق والقرصنة مما يؤثر على سرية البيانات والمعلومات كما ان جانب المادي يلعب دورا أساسيا في توفير المستلزمات الحديثة من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ومنه فإن الفرضية الثانية التي تشير الى وجود معوقات تنظيمية وشخصية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فهي لم تتحقق كليا بسبب وجود عوائق مالية وأمنية داخل مديرية السياحة

### (2)- الاستنتاجات والحلول:

#### 1/2-الاستنتاجات:

نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من اهم مجالات الاتصال داخل المؤسسات العمومية

تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتطلب أشخاص تقنيين يتقنون استخدام مختلف وسائلها  
 ان جهاز الحاسوب ضرورة أساسية داخل كل المؤسسات الادارية  
 عالم السرعة الذي نعيش فيه يخضع لعديد من المحددات تدخل شبكة الانترنت فيها بالدرجة الأولى  
 ان الهاتف الذكي جهاز لا يقتصر على اجراء المكالمات فقط بل يتعدى ذلك الى القيام بالأعمال  
 الادارية المختلفة التي تستخدم بجهاز الحاسوب بل يتعدى ذلك الى السهولة والمرونة والخفة من  
 خلال مختلف التطبيقات المتنوعة.  
 نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة رغم ما وصلت اليه إلا أنها لم تحد من استخدام التدوين  
 الورقي ولسجلي  
 نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتطلب متابعة مستويات الموظفين والتقييم من طرف  
 المسؤولين  
 نستنتج أن المستوى الجامعي لا يعبر على مستوى التحكم في ( جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت  
 والهاتف الذكي)  
 ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتطلب مستوى معين في اللغات الأجنبية الفرنسية والانجليزية التي  
 تعتبر المنطلق الرئيسي لها رغم دمجها بالعربية  
**2/2- الحلول:**

- \_ توفير اجهزة الحواسيب بالشكل الكافي حسب عدد الموظفين ومن نوعيات جيدة على الأقل  
 لكل موظف حاسوب
- \_ العمل على توفير شبكة الانترنت السلوكية واللاسلكية وبتدفقات عالية داخل المؤسسات الادارية  
 وربطها عبر مختلف المكاتب
- \_ تشجيع فرص التكوين في مجال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لكسب الخبرات وزيادة  
 التحكم واستيعاب الوسائل
- \_ فتح مجالات التكوين في مجال اللغات الأجنبية لمسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة وسهولة  
 استخدامها
- \_ دمج المقاييس الاعلام الالي والبرمجيات عبر مختلف المستويات التعليمية حتى يتم تلقين مختلف  
 ابجديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- \_ العمل على التأطير في استخدام جهاز الحاسوب وتطبيقات الهاتف الذكي بشكل دوري داخل  
 المؤسسات العمومية من خلال الأفراد المؤهلين
- \_ اعطاء اهتمام كبير لتطبيقات الهواتف الذكية التي تقدم خدمات هائلة في الشق الاداري في  
 مختلف مجالاته مقارنة بجهاز الحاسوب

### خلاصة الفصل الثاني:

ان الدراسة الميدانية بمديرية السياحة من خلال توزيع الاستبيان وجمع المعلومات من خلال المقابلة مع مسؤولي القطاع تبين أن العنصر النسوي يمثلها بقوة مقارنة بالرجال وأن غالبية موظفيها من خرجي الجامعات وهم في مقتبل العمر الذي يعتبر أمرا ايجابيا لكنهم تنقصهم الخبرة المهنية كما ان الدراسة الميدانية كشفت لنا واقع استخدام تكنولوجيا لاتصال الحديثة عبر مختلف هياكلها الداخلية حيث توصلنا الى العديد من النتائج والاستنتاجات قد تكون كشفت الستار على بعض المعوقات التي تحد من استخدامها بشكل أفضل من خلال مجموعة من الحلول التي نراها مناسبة في تقديم خدمة نوعية وترقية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات العمومية .

## الخاتمة:

ان الدراسة التي تطرقنا اليها عبر بحثنا هذا حول واقع استخدام تكنولوجيا لاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية توقرت كانت تهدف الى معرفة الاستخدام الفعلي لكل من جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والهاتف الذكي وبالنظر الى التطور الكبير الذي شهده العالم في مجالات التكنولوجيا المتنوعة خلال القرن العشرين

ان وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت لها أهمية كبيرة في الساحات الادارية والعمومية وذلك للقيمة العلمية التي تضيفها فهي أحدثت تغييرات عميقة في الممارسات الاتصالية من خلال تلك الوسائل ومن خلال متغيرات الدراسة التي قمنا بها حيث نجد ما اجتمعت عليه مختلف التعاريف والمفاهيم على ابراز الأهمية الكبيرة لجهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والهاتف الذكي فهم عبارة عن أداة لجهاز واحد لم اجتمع مع بعضهم داخل هيكل الاداري للمؤسسات العمومية مهما كان نشاطها وطبيعة عملها، كما تم التوصل من خلال دراستنا الميدانية الى وجود تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أن جهاز الحاسوب غير متوفر لدى جميع الموظفين وشبكة الانترنت محدودة بينما الهاتف الذكي باعتباره أداة شخصية فهو متوفر لدى الجميع لكنه لا يستخدم بكثرة في الأعمال الادارية إلا في الاتصالات الشخصية ومواقع التواصل الاجتماعي حيث نستنتج من الدراسة الميدانية أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتطلب أشخاص مختصين وتقنيين يشرفون على التأسيس وتدعيم الموظفين ، كما ان المستوى الجامعي لا يعني بالضرورة القدرة على التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بل يجب التشجيع على التكوين والتدريب وتعلم اللغات الأجنبية من أجل مواكبة التطورات والتحديات المستقبلية على غرار برنامج الرقمنة الذي دعت اليه السلطات العليا للبلاد

وبالنظر الى الدراسات السابقة التي هي قريبة من موضوع دراستنا مذكر الماجستير بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية فرغم أن المؤسسة المدروسة ذات طابع اقتصادي فان أهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الباحثة لم تكن تختلف كثيرا عما توصلنا اليه في دراستنا المؤسسة العمومية فهي تركز على الاستخدامات والدور والخدمات التي تقدمه ومدى تأثيرها على الموظفين والمؤسسة مقارنة بدراستنا التي تتعلق بواقع استخدام الوسائل بشكل فعلي وعام ، وبالمقارنة مع الدراسة الثانية لننيل شهادة الماجستير بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والكبيرة فهي تركز على أثر وسائل تكنولوجيا لاتصال الحديثة من خلال تحسين مستويات العمل والذي لا يتحقق إلا

من خلال تلك الوسائل فهذه الدراسة اجتازت مرحلة تواجد الفعلي للوسيلة الى مرحلة نتائج استخدام تلك الوسيلة

فاستنتاجات الدراسة الميدانية على مستوى مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية توفرت أثبتت وجود تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فرغم توفر الوسائل إلا أن استخدامها لم يرقى الى المستوى المطلوب الذي يمكن تعميمه على بقية الموظفين وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى، ثم ان هذا التباين هو نتاج لأسباب ومسببات قد تختلف في أشكالها وأنواعها وظروف ظهورها على نطاق استخدامها فهو لا يقتصر على الشق المادي او الشخصي بل يتعدى ذلك الى جوانب مادية كنقص الميزانية لشراء الأجهزة أو صيانتها كما توجد جوانب أمنية من خلال التجسس والقرصنة والاختراقات للبيانات والمعلومات وهذا يثبت أن الفرضية الثانية لموضوع دراستنا لم تتحقق كليا

ان طبيعة موضوع دراستنا في مجال تخصص علم الاجتماع الاتصال أعطى الواقع الفعلي للاتصال داخل المؤسسة من خلال النمط الاتصالي المستحدث الذي يتحرر جزئيا من الممر الاجباري الذي تمثله وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أي أنه يضيف عليه بعدا فعليا وعمليا بعيدا عن التعبير السلوكي والوصفي للعملية الاتصالية

وعليه كان لابد من التوجه الى المجالات التقنية والتكنولوجيا ومسايرة التطورات والتحديات المستقبلية في ظل الواقع الذي تمر به الجزائر من خلال الدعوة الى تعميم عمليات الرقمنة عبر كل مؤسسات العمومية الذي لا يتحقق إلا بالاعتماد بالدرجة الأولى على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

قائمة المصادر والمراجع :

المعاجم: \_ قاموس معجم الوسيط اللغة العربية المعاصر ، قاموس عربي عربي.

الكتب:

- 1\_ إبراهيم إمام :فن العلاقات والعلم ،دط ، مكتبة النجلو مصرية، 1986.
- 2\_ محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، الجزائر ، 1995 .
- 3\_ محمد تيمور عبد الحسيب ومحمود علم الدين:الحاسبات الكترونية وتكنولوجيا الاتصال ،ط1، دار الشروق، القاهرة مصر، 1997
- 4\_ فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998 .
- 5\_ حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ط1، مركز القاهرة للتعليم المفتوح، مصر، 2000
- 6\_ عبد الملك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت ط، 1، بيروت ،دار الراتب الجامعية، 2001 .
- 7\_ منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 .
- 8\_ عوض صابر، فاطمة؛ علي خفاجة، ميرفت. أسس ومبادئ البحث العلمي، الاسكندرية: مطبعة الاشعاع، ط1، 2002.
- 9\_ حسن عماد مكاوي و ليلى حسين ، الإتصال ونظرياته المعاصرة ، ط 4 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003.
- 10\_ محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال ( دراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الإتصال ) ، دار المعرفة الجامعية ، جامعة بيروت العربية بالإسكندرية ، 2005.
- 11\_ عبد الوهاب خنوفة ، الأطفال والثورة المعلوماتية ( التمثل والاستخدامات إتحاد إذاعة الدول العربية ، العدد الثاني ، تونس ، 2007
- 12\_ رضا عبد الواجد أمي:الصحافة الكترونية، ط1 ، دار الفجر، القاهرة، 2007 .
- 13\_ مصطفى زايد ، علم الاحصاء، الطبعة الثانية، مطابع الدار الهندسية، القاهرة 2008.

14\_ حسن عماد مكاي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.

15- جمال مجاهد، شدوان شيبية، طارق الخلفي : مدخل إلى الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية طبع نشر وتوزيع، الاسكندرية، 2010 .

16\_ مجد الهاشمي ، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري "مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة" ط1، لدار أسامة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن، 2012

18- إسماعيل إبراهيم، الاعلام المعاصر (وسائله، مهاراته، تأثيراته، أخلاقياته)، قطر: وزارة الثقافة والفنون والتراث.

19\_ هباس بن رجاء الحربي: الشائعات ودور وسائل العلم في عصر المعلومات، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن 2016.

20\_ شرف الدين خليل، الاحصاء الوصفي، شبكة الأبحاث والدراسات الاقتصادية.

21\_ فؤاد بن حالة، صدمة الاتصال الشمولي الأنظمة والمجتمعات العربية في مواجهة التحدي، ترجمة من الفرنسية (أحمد عظيمي)، الجزائر ، منشورات المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع.

المذكرات والرسائل الجامعية:

1\_ خير الدين بوهدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة يحي فارس .

2\_ زينب حمة وسمية زغلاش دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل نشاط المؤسسة الخدمائية مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة. جامعة العربي بن مهدي ام البواقي

3\_ حورية بولعويدات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة جامعة منتوري ، قسنطينة

4\_ شادلي شوقي أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة ورقلة .

مواقع الكترونية:

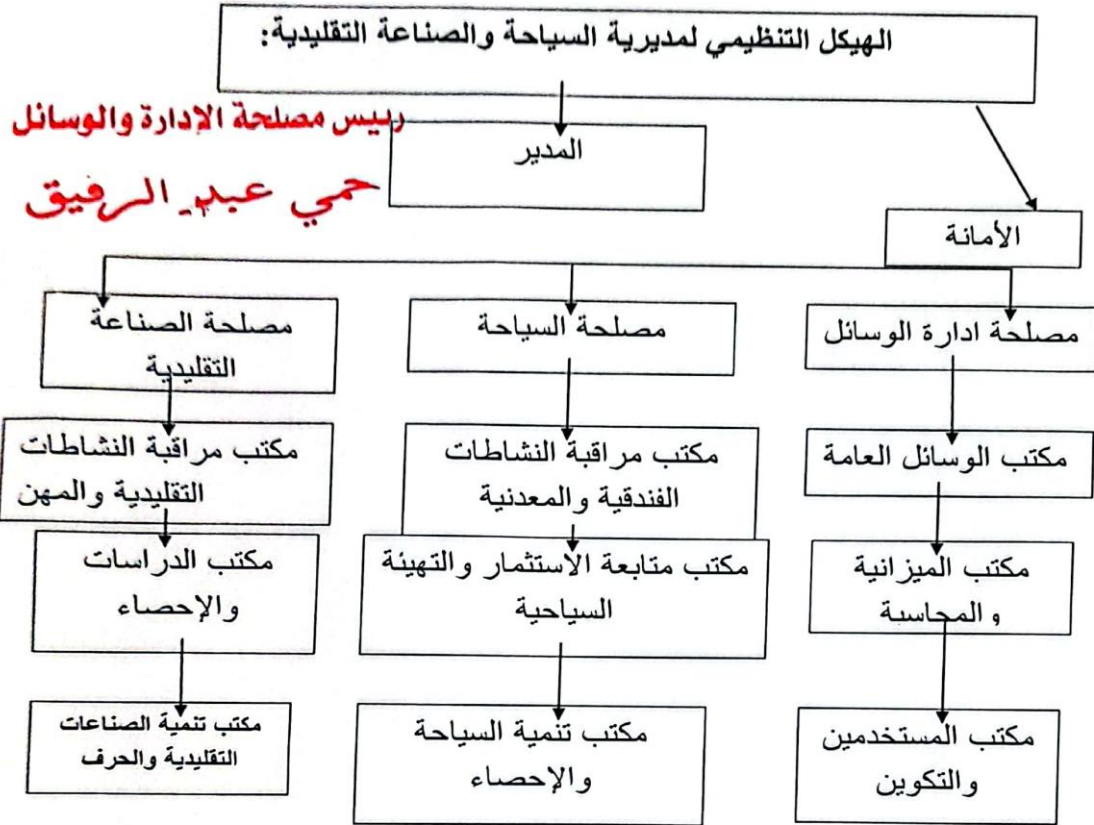
1- موسوعة الجزيرة " موقع الجزيرة نت " 2015-12-05

المصادر الرسمية البصرية:

لقاء مع مسؤول مصلحة المستخدمين رفيق حمي يوم 20 مارس 2023 على الساعة 14.00 زوالا

ترجمة:

2- يعقوب بن عاشورة أستاذ لغة انجليزية تعليم متوسط بولاية توقرت



رئيس مصلحة الإدارة والوسائل  
حمي عبد الرفيق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة حمه لخضر الوادي  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية

مستوى: ثانية ماستر

تخصص: اتصال

### موضوع حول

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قطاع السياحة  
دراسة مسحية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية توقرت

تحت إشراف  
أ/ بن ناصر علي

إعداد الطالب:  
نيبوع نبيل

يسرني أن أضع بين أيديكم استمارة استبيان وهذا في إطار انجاز بحث لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص اتصال. وعليه نرجو الإجابة على الاستمارة بدقة وموضوعية فنرجو منكم مساعدتنا من خلال الإجابة عن هذه الأسئلة علما أن هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض علمي ملاحظة : الإجابة عن الأسئلة المطروحة تكون بوضع إشارة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيكم والإجابة عن الأسئلة إن استلزم وشكرا لكم مسبقا.

السنة الدراسية 2022/2023

## • البيانات الشخصية

- 1-الجنس  
ذكر  أنثى
- 2- السن  
أقل من 30 سنة  من 31 الى 40 سنة  أكثر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي  
متوسط  ثانوي  جامعي
- 4-كم تقدر مدة خبرتك المهنية في مجال العمل؟  
(1-6سنة)  (7-12سنة)  أكثر من 13 سنة
- 5- ماهو المنصب الحالي الذي تشغل فيه؟

## المحور الأول: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية

- 6- هل لديك جهاز حاسوب خاص بك في العمل؟  
نعم  لا
- 7- هل جهاز الحاسوب الخاص بك في العمل مقترن بشبكة الانترنت؟  
نعم  لا
- إذا كانت إجابتك بـ لا ذلك بسبب؟  
عدم وجود شبكة الانترنت بالمؤسسة  قطع شبكة الانترنت من طرف المسؤولين   
عدم الحاجة إلى شبكة الانترنت  عدم التحكم في استخدام الانترنت
- أخرى أذكرها .....
- 8- ماهي المزايا التي يقدمها جهاز الحاسوب في العمل؟  
اختصار الوقت والجهد  تحسين الأداء العمل
- أخرى أذكرها .....
- 9- هل تستطيع الاستغناء عن جهاز الحاسوب داخل العمل؟  
نعم  لا
- 10- هل السجلات الورقية تغنيك عن استخدام جهاز الحاسوب في العمل؟  
نعم  لا
- 11- هل تمتلك نوع من أنواع الهواتف الذكية؟  
نعم  لا
- إذا كانت إجابتك بـ لا فلماذا لم تشتري هاتف ذكيا؟  
ثمنه باهظ  لأسباب صحية  لا أحتاجه في العمل
- أخرى أذكرها .....
- 12- هل تستخدم الهاتف الذكي خلال العمل؟  
نعم  لا
- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل أكثر هذه الاستخدامات؟  
التصوير  التواصل مع أفراد العمل  المراسلات  جميع الخيارات

- 13- هل هناك تطبيقات في الهاتف لها علاقة بطبيعة عملك؟  
 نعم  لا
- 14- هل تستخدم شبكة الانترنت خلال العمل؟  
 نعم  لا
- 15- ماهي الفترات التي تستخدم فيها الانترنت خلال العمل؟  
 دائما  أحيانا  نادرا
- 16- ماهي مجالات التي تستخدم فيها شبكة الانترنت أثناء العمل؟  
 التواصل مع الأصدقاء  انجاز الأعمال  الترفيه وانجاز الأعمال
- أخرى أذكرها .....
- 17- ماهي أكثر وسيلة اتصال تستخدم فيها الانترنت؟  
 جهاز الحاسوب  الهاتف الذكي
- 18- هل يمكن الاستغناء على خدمات الانترنت في العمل؟  
 نعم  لا
- المحور الثاني: معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية السياحة والصناعة التقليدية
- 19- هل ترى هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
 نعم  لا
- إذا كانت الإجابة بنعم هل هي:  
 تنظيمية  التسيير  شخصية  مالية
- أخرى .....
- 20- هل نقص التكوين الداخلي من المعينات في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
 نعم  لا
- 21- هل عامل اللغة يؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
 نعم  لا
- 22- هل العامل الأمني في سرية المعلومات يحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
 نعم  لا
- 23- هل نقص الإمكانيات المادية من عوائق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
 نعم  لا

شكرا جزيلاً

## قائمة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
بن ناصر على	أستاذ مساعد أ	جامعة حمه لخضر الوادي
بوراس فيصل	أستاذ محاضر	جامعة حمه لخضر الوادي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة حمه لخضر الوادي  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



### دليل مقابلة بحث بعنوان :

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قطاع السياحة  
دراسة مسحية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية توقرت

التاريخ : 2023/03/20

مقابلة رقم : 01

#### 1-البيانات الشخصية:

- العمر : 36 سنة
- الحالة الاجتماعية : متزوج
- مكان الإقامة: توقرت
- المستوى التعليمي : جامعي
- الخبرة المهنية : 06 سنوات
- المنصب : رئيس مصلحة المستخدمين

**رئيس مصلحة الإدارة والوسائل**

**حمي عبد الرفيق**

الموسم الجامعي : 2023/2022

أسئلة حول الموضوع حسب الفرضيات:

- 1- على أي أساس تم اختيار المهنة التي أنت فيها ؟  
.....
- 2- كم يقدر عدد الموظفين بمديرية السياحة والصناعة التقليدية ؟  
.....
- 3- هل تحتوي مديرية السياحة على أجهزة الحواسيب بالشكل الكافي ؟  
.....
- 4- هل تسمحون للموظفين باستخدام الهواتف الذكية في العمل ؟  
.....
- 5- ما هو رأيك في تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
.....
- 6- هل يمكنك تقديم أمثلة عن تكنولوجيا الاتصال التي تعرفها؟  
.....
- 7- ماهي وسائل تكنولوجيا الاتصال الموجودة بمديرية السياحة؟  
.....
- 8- هل ترى بأن الإدارة تحفز العمال على التكوين في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟  
.....
- 9- كيف يرى زملائك في العمل باستخدام هذه جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والهاتف الذكي؟  
.....
- 10- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل التواصل الاجتماعي بين الموظفين  
.....
- 11- كيف تفسر درجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المديرية؟  
.....
- 12- هل توجد معوقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرتكم؟  
.....