

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعى البصرى

قسم الاتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز.....

مذكرة ماستر

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية
الاتصالية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الأمنية (الشرطة) بقسنطينة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال و علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذة:

أ. فنور بسمة

مقدمة من طرف الطالبين:

بوطرفة كمنزة

فياض ايمان

السنة الجامعية: 2015/2014

دورة: جوان 2015

فهرس المحتويات

شكر و عرفان

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة.....ص أ

الفصل الأول: تحديد المشكلة

1. أسباب اختيار الموضوع..... 19
2. أهمية و أهداف الدراسة..... 20
3. الإشكالية..... 21
4. فرضيات الدراسة..... 24
5. تحديد المفاهيم الرئيسية للبحث..... 25
6. الدراسات السابقة..... 33

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية الاتصالية

I. تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1. نشأة التكنولوجيا الحديثة للاتصال 43
2. مراحل تطور التكنولوجيا الحديثة للاتصال 45
3. أنواع التكنولوجيا الحديثة 48
4. خصائص و سمات التكنولوجيا الحديثة للاتصال 50
5. سلبيات و مخاطر التكنولوجيا الحديثة للاتصال 53
6. خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة 56

II. تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

1. تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة (جهاز الحاسوب ، الشبكات) 58
2. الأهمية و الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة 70

3. مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة.....71
4. استراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيا الحديثة للاتصال.....74

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية و عرض و تحليل البيانات

1. مجالات الدراسة.....79
2. الإجراءات المنهجية (منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة).....84
3. عرض و تحليل البيانات.....91
4. النتائج العامة للدراسة.....135
5. خاتمة و توصيات.....141
6. قائمة المراجع
7. الملاحق

الملخص: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية الاتصالية بالمؤسسة الأمنية بقسنطينة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية الاتصالية بالمؤسسة الأمنية، نظرا للدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في العمل الأمني و ما أحدثته من تجديد و مواكبة للتطورات الراهنة للعمل الإداري من أجل التفاعل بين مختلف أنماط الاتصال داخل المؤسسة. من خلال تحقيق جملة من الأهداف العلمية تمثلت في: التعرف على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستعملها المؤسسة الأمنية، و كيفية استخدامها في العملية الاتصالية و كذا التعرف على فوائد استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة الأمنية في قسنطينة، و التعرف على فاعلية العمل بعد الاستخدام، و هذا وفق منهجية بحثية اتخذنا فيها المنهج الوصفي أثناء الدراسة و اعتمادا على ادوات جمع البيانات التالية: الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان، و عينتنا كانت عينة قصدية، وصولا إلى جملة من النتائج تمثلت في: أن المؤسسة الأمنية (الشرطة) تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في العملية الاتصالية (الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترانت، شبكة الاكسترانت) بمستويات مختلفة، و يتحكم القائمون على الاتصال في تقنيات هذه التكنولوجيا بناء على تباينها في المستوى التعليمي للموظف و التخصص و درجة الكفاءة إضافة إلى التدريب، حققت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة فوائد كثيرة تنوعت بين تسهيل الحصول على المعلومات و تحسين الأداء، تفعيل الاتصال الداخلي و الخارجي مما حسن صورة المؤسسة في البيئة المحيطة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة - العملية الاتصالية - التفاعل - استخدام التكنو له حيا الحديثة - الاتصال.

Résumé en français :

L'utilisation des technologies modernes de communication dans le processus de la communication avec l'institution de la sécurité à Constantine. Cette étude visait à savoir effectivement utiliser la technologie de la communication moderne dans le processus de la communication au sein de l'institution de la sécurité, et ce en raison du rôle des technologies dans la sécurité et les nouveautés incorporées ainsi que la poursuite de la vague des développements contemporaines du travail administratif pour l'interaction entre les différents moyens de communication au sein de l'organisation, et en s'appuyant sur les moyens de la technologie moderne de communication et son rôle dans la croissance de la fluidité de l'information et d'améliorer sa marche et son échange, et a réalisé un certain nombre d'objectifs savoir: d'identifier les moyens technologiques modernes utilisées par l'institution de la sécurité, et comment les utiliser dans le processus de communication afin d'identifier les avantages de l'utilisation de la technologie moderne au sein de l'institution de la sécurité à Constantine, et d'identifier l'efficacité du travail après son utilisation. et celui pratique nous avons effectué une étude sur terrain au sein de l'institution de la sécurité (la police) Constantine en se basant sur les outils de la collection de données suivante: l'observation, l'entretien, et le questionnaire, nous avons obtenu un ensemble de résultats se résumant: que l'institution de la sécurité (police) utilise les moyens technologiques modernes dans le processus de la communication (ordinateur, internet, Intranet, Extranet) à différents niveaux, les chargés de la communication maîtrisent les techniques de la technologie de communication modernes sur la différence dans le niveau de formation des employés, la spécialité et le degré de qualification, en plus de l'apprentissage, la technologie de communication moderne de l'institution a réalisé de nombreux avantages qui se varient entre l'accès facile de à l'information et l'amélioration de la performance, l'activation de la communication interne et externe, l'amélioration de l'image de l'institution dans son entourage

MOTS CLES : technologies modernes de communication, L'utilisation, le processus de la communication, technologies modernes, la communication,