

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة لنيل شهادة الماستر
في ميدان : العلوم الإنسانية
شعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص : تكنولوجيا الإتصال الحديثة

مذكرة بعنوان:

دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال "الانترنت" في تحسين الخدمة الادارية داخل المؤسسة
- دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر تقرت-

الاستاذ المشرف:
صالحى عبد الرحمان

مقدمة من طرف :

*مامي إسحاق

*رحيم زبيدة

لجنة المناقشة :

أ.قندوز عبد القادر..... أستاذنا مناقشا

أ.ربوح ياسين.....أستاذنا رئيسا ومناقشا

أ.صالحى عبد الرحمان.....أستاذنا مشرفا

السنة الجامعية: 2015/2014

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى البحث في مختلف جوانب موضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي اصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية، ومدى تأثيرها على الخدمة الادارية. و حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على اهم جوانب تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمتمثلة اساسا في شبكة الإنترنت باعتبارها اهم وسيلة تعتمدھا الادارة في تقديم خدماتها من جهة، ومن اكثر التكنولوجيات التي يلجا اليها الزبون عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى، وقد اجريت الدراسة في مؤسسة بريد الجزائر تقرت على عينة عشوائية منتظمة من العاملين على مستوى ادارة المؤسسة، حيث اعتمدنا على المنهج المسحي في وصف وتحليل الظاهرة، سعيا الى التعرف على اثر الانترنت على الخدمة الادارية، ومدى مساهمتها في تحسينها، منطلقينا من التساؤل التالي: كيف تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال " الانترنت " في تحسين الخدمة الادارية داخل المؤسسة الجزائرية - مؤسسة بريد الجزائر تقرت - ؟.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الانترنت، الخدمة ، الإدارة ، المؤسسة.

Summary:

This study aimsto lookatvarious aspects ofthemedia and communication technology's subject, which has become the focus ofalleconomic institutions, andits impact on theadministrativeservice.

Through this study we tried to highlight the most important aspects of media and communication technology, represented mainly in the Internet as the more important means adopted by the administration in the provision of services on the one hand, and the most used technology by the customer when his desire to get the service on the other hand.

The study was conducted in Algeria, a Foundation Touggourt on a systematic random sample of employees at the level of Directors of the Corporation, where we relied on the survey method to describe and analyze the phenomenon, in order to identify the impact of the Internet on the administrative service, and the extent of its contribution to the improvement, departing from the following question: How media and communication technologies "Internet " contribute to the improvement of the administrative service within the Algerian Foundation - a Foundation Algeria Touggourt -?.

Keywords: information technologyand communication, Internet, Administrative،Service, the economicinstitution.