وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح .ورقلة.

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

من إعداد الطالبة:

مكاوي فوزية

العنـــــوان

واقع الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية

دراسة حالة لقسم تسير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نوقشت وأجيزت بتاريخ 2016/05/26

من طرف اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذ: صـــانـــع رابـــــح منـــاقشـــاً

الأستاذ: بودربالة عبد القادر مشرفاً ومقرراً

الأستاذ: الزاوي محمـــد الطيـــب رئيســاً

السنة الجامعية:2016/2015

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله الذي
ألهمنا القوة والعون
لإتمام هذا البحث، والحمد لله الذي جعل من عباده ان كانوا عونا لنا
في إنجاز
هذه المذكرة ونخص بالذكر الاستاذ المشرف " عبد القادر
بودربالة"
الذي تفضل بالإشراف علينا ولم يبخل علينا بإرشاداته
وتوجيهاته طول مدة إنجاز هذا البحث، والذي جعلنا نحس من
خلال تعاملنا معه أنه بمثابة الأخ والناصح والمرشد والصديق في
الكثير من الأحيان، أكثر من إحساسنا بأنه أستاذ مشرف وحسب
كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى :
رئيسة قسم علوم الإعلام والإتصال فضيلة تومي.
مسؤولة المكتبة، إلى كل أساتذة شعبة الإعلام والاتصال دون
تمييز أو إقصاء
و كل من مد لنا يد العون
إلى كل من تحمل معنا العناء
حتى أكملنا بعون الله تعالى هذه الدراسة والتى نتمنى ومن كل
أعماق قلوبنا
أن تنال رضى الجميع.

إهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه والتابعين من بعدهم بالإحسان إلى يوم الدين، بفضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسرلنا ووّفقنا لما وصلنا إليه وأعطانا القوة لاتمام مشوارنا.

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب إلى من كّلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم, إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى القلب الناصع بالبياض

والدتي الحبيبة, إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي

إلى أصحاب القلوب الطيبة والنوايا الصادقة إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود

لها، إلى من زرعوا السعادة في قلبي إلى من تذوقت معهم لذة الحياة أخواتي نوال, نادية, عفاف

إلى من افرح دائماً لرؤياه إلى من لملم أحزاني بين فترة وأخرى إلى من أشعرني بأنني لست

وحيدة في هذه الدنيا إلى من زرع الأمل في حياتي حبيبي سفيان إلى الوجه البريئ إلى القلب الطيب إلى الكتكوت الصغير محمد نذير, مصعب إلى كل فرد من عائلة مكاوي.

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم

وأحبوني صديقاتي أمينة, شيماء, ليلى, زينة, لمياء, فتيحة, مريم,أحلامإيمانسناء,نورالهدى,مريم إلى كل حبيباتي.

جهاد, مريومة, مروة, رفيقة, فضيلة, ربحة, نسيمة, يامنة, ماجدة,مريم..... إلى كل العاملين والعاميلات بالإقامة الجامعية سالم بن يونس وإلى كل من يعرفني.

3DLAT.COM

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إستخدام الاتصال الرقمي والتكنولوجيا الرقمية في المؤسسة سونلغاز قسم تسير الأنظمة المعلوماتية, والتعرف على جميع الوسائل التكنولوجية المعمول بها في المؤسسة بالإضافة إلى طبيعة العمل بهاته المؤسسة, من أجل تحقيق هذه الأهداف إعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة, واستخدمنا أداتي المقابلة و واستمارة الإستبيان حيث تم تطبيق الدراسة في قسم تسير الانظمة المعلوماتية مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة على عينة مكونة من 60 عاملاً تم اختيارهم بطريقة قصدية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تفرضها التطوارات التكنولوجية تمس جميع جوانب الأنشطة خاصةً منها الاقتصادية، وتوصلنا إلى أن هناك استخدام فعلي للاتصال الرقمي وجميع أشكال التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة، حيث ساهم في عملية التسير و تبادل المعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

الكلمات المفتاحية:

الإتصال الرقمي، المؤسسة الإقتصادية

Résumé de l’étude

L’objet de cette étude est de connaitre la réalité d’utilisation de la communication et la technologie numérique dans les établissements économiques, de connaitre l’ensemble des moyens technologiques en vigueur dans l’établissement ainsi que la nature des travaux effectués. Pour concrétiser tous ces objectifs, le projet s’est penché sur l’étude d’un cas en ayant recours à des outils de communication, de rencontre et de démonstration. L’étude s’est déroulée à la direction de la distribution de l’électricité et gaz (SONELGAZ) de Ouargla, sur un échantillon composé de 60 ouvriers choisis de façon ciblée.

L’étude a permis l’obtention de résultats parmi lesquels:

L’utilisation de la communication numérique dans l’établissement économique est devenue impérative. Cette conjoncture est dictée par le développement des technologies de la communication qui impose le recours à ces outils de travail.

L’utilisation actuelle de la communication numérique ainsi que toutes les formes modernes d’échange que nous avons pu constater durant cette étude nous permet de confirmer que ces outils contribuent dans la gestion et l’échange des informations soit à l’intérieur ou à l’extérieur de l’établissement.

Mots clefs:

Communication numérique, établissement économique

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	/
إهداء	/
فهرس المحتويات	/
فهرس الجداول	/
ملخص الدراسة	/
مقدمة	أ
الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	02
1/ تحديد الإشكالية	02
3/ أسباب اختيار الموضوع	04
4/أهمية الدراسة	04
5/ الأهداف الدراسة	04
6/ تحديد مفاهيم	05
7/ الدراسات السابقة	07
8/ مدخل النظري	09
9/ منهج الدراسة	11
10/ أدوات جمع البيانات	12
11/ عينة الدراسة	12
12/مجالات الدراسة (المجال المكاني, الزماني)	14
خلاصة	17
الفصل الثاني الجانب التطبيقي	
تمهيد	19
عرض و تحليل البيانات الميدانية	20
عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية	42
خاتمة	45
قائمة المراجع	/

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	20
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	20
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	21
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	22
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	22
06	توزيع أفراد العينة حسب استخدام حاسوب	23
07	توزيع أفراد العينة حسب درجة التحكم بالحاسوب	24
08	توزيع أفراد العينة حسب الوسائل التقليدية الأكثر إعتمادا	25
09	توزيع أفراد العينة حسب الوسائل الحديثة الأكثر إعتمادا	25
10	توزيع أفراد العينة حسب الشبكات الاتصالية بالمؤسسة	27
11	توزيع أفراد العينة حسب فيما تستخدم هذا نوع من الشبكات	28
12	توزيع أفراد العينة حسب إحداث الإتصال الرقمي تقدما في العمل	31
13	توزيع أفراد العينة حسب فيما تمثل التقدم الحاصل عن إستخدام الإتصال الرقمي	32
14	توزيع أفراد العينة حسب الإضافة التى قدمها الإتصال الرقمي في المؤسسة	33
15	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل داخل المؤسسة	34
16	توزيع أفراد العينة حسب تأثير الإتصال الرقمي على فعالية العمل بالمؤسسة	35
17	توزيع أفراد العينة حسب العراقيل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي	36
18	توزيع أفراد العينة حسب نوع العراقيل التي تعترض إستخدام الاتصال الرقمي بالمؤسسة	37
19	توزيع أفراد العينة حسب دخول تقنيات جديدة للإتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سيرورة العمل بالمؤسسة	38
20	توزيع أفراد العينة حسب نوع العراقيل دخول تقنيات جديدة للاتصال الرقمي	38
21	توزيع أفراد العينة حسب وجود عوائق تحول دون توفير وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة	39

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الشعار الرسمي لمؤسسة سونلغاز	15
02	الهيكل التنظيمي لمؤسسة للسونلغاز	15
03	متغير الجنس	20
04	متغير السن	20
05	متغير المستوى التعليمي	21
06	متغير الأقدمية	22
07	متغير الوظيفة	2
08	إستخدام حاسوب	23
09	درجة تحكم بالحاسوب	24
10	الوسائل التقليدية الأكثر إعتماداً	25
11	الوسائل الحديثة الأكثر إعتماداً	25
12	الشبكات الإتصالية بالمؤسسة	27
13	فيما يستخدم هذا النوع من الشبكات	28
14	إحداث الإتصال الرقمي تقدماً في العمل	31
15	فيما تمثل هذا التقدم	32
16	الإضافة التى قدمها الإتصال الرقمي في المؤسسة	33
17	مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل داخل المؤسسة	34
18	تأثير الإتصال الرقمي على فعالية العمل بالمؤسسة	35
19	العراقيل التي تعترض إستخدام الإتصال الرقمي	36
20	نوع العراقيل التي تعترض إستخدام الإتصال الرقمي بالمؤسسة	37
21	دخول تقنيات جديدة للإتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سيرورة العمل بالمؤسسة	38
22	عراقيل دخول تقنيات جديدة	38
23	وجود عوائق تحول دون توفير وسائل الإتصال الرقمي بالمؤسسة.	39

مقدمة

مقدمـــة

نـال موضـوع الاتصـال اهتمامـاً متزايـداً مـن قبـل البـاحثين فـي ميـدان العلـوم الإنسـانية والاجتماعيـة باعتباره صورة النشاط الإنساني الذي يهدف إلى تلبية حاجاته الأساسية، ودفع المخاطر وتحقيق الأمن والاستقرار فـي المجتمـع وذلـك باعتبـــار أن الإنسـان اجتمـــاعي بطبعـه فإنـه ينـزع دائمـا إلـى الاتصـــال بغيره، لمعرفة وفهم ما يحيط به، ولكن لا يمكنـه الحصـول علـى المعلومـات الصـحيحة والضـرورية والكافيـة التي تغطي موضوع اهتمامه مما يضطره إلى البحث عن من يمده بتلك المعلومات حتى يشبع رغبته في التعرف على الأشياء والظواهر المحيطة ومن هنا تنشأ ضرورة اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

حيث أن هذه الأخيرة قد أحدثت ثورة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مما إنجر عنه تحول كبيـرا فـي أسـاليب الاتصـال و التواصـل مـع الأخـريين، سـواء علـى مسـتوى الأفـراد أو علـى مسـتوى المؤسسات، فقد أتاح عصر التقنيات الحديثة وعصر الرقمنة أساليب و طرق مستحدثة متباينة ومتنوعة لتبادل المعلومات و الوثائق بين الأفراد، فقد برزت إلى الوجود هذه التقنيات الاتصالية الحديثة وفرضت نفســها من خلال تقنيـــات اتصال فعالة وسريعة مثل شبـكات الانترنـــــت و الانترانت و الإكسترانت و أجهـزة الهواتـف الجوالـة، والبريـد الصوتـي و الإلكتـروني وغيرهـا مـن الوسـائل, حيـث اتسـعت رقعـة الاتصالات وقد مكنت الأفراد و المنظمات والمؤسسات من تبادل كميات ضخمة و هائلة من البيانات والمعلومات في وقت واحد وبسرعة مذهلة، و كذلك وفرت المال والجهد وعناء التنقل و السفر، إلا أن هذه التقنيات تتطلب مهارات وتدريباً خاصاً لمستعمليها حتى يمكن جعلها واقعاً ملموساً وذلك من خلال تبني سياسات و آليات حديثة للاتصـــال تكون مواكبة للتطور والتقدم التكنولـوجي كما أن الدراســات الحديثة تؤكـد أن اليــوم و المستقبل هو لهذا النوع من الاتصالات الحديثة.

أصبحت ثورة المعلومات التي نعيشها اليوم، مزيجاً بين تكنولوجيات الإعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال، حيث قدمت للإنسان انجازات لا مثيل لها و هي أقرب إلى الخيال منه إلى الحقيقة، وكان تأثيرها واضحاً وجلياً في العديد من المستويات حتى على مستوى المنظمات والمؤسسات، وقد جاءت دراستنا هذه لمعرفة واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية خصوصاً من ناحية استخدامات وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى تحقيقها لأهداف المؤسسة المرجوة.

وللإلمام بجوانب الموضوع فقد قسمنا دراستنا إلى جانبين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي, حيث تناولنا في الجانب المنهجي أهم الخطوات المنهجية الواجب إتباعها في إعداد مذكرة التخرج من: تحديد الإشكـــالية، أسباب إختيار الموضوع, أهمية الدراسة, وكذا أهداف الدراسة, تحديد المفـــاهيم الأساسية, الدراسـات السـابقة, ومـدخل النظـري, المـنهج المسـتخدم, أدوات جمـع البيانـات و عينـة الدراسـة وطريقـة اختيارها, ثم انتقلنا للجانب التطبيقي أين استعرضـــنا بطـاقة تقنية حول المؤسسة قيد الدراسة لنصل إلى تحليل البيانـــات الميدانية و تفسير وتحليل نتائج الدراسة.

الجانب المنهجي

تمهيد:

وسنحيط في هذا الفصل بإشكالية الدراسة انطلاقاً من تحديد الإشكالية، مرورا بتوضيح أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة, أهداف الدراسة، صعوبات الدراسة, وتحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة، ثم عرض الدراسات الســابقة, لننتقل في نقطة ثانية للإحاطــة بأهم المــداخل النظرية للدراســة، فالإجراءات المنهجية بدءاً بمنهج الدراسة, أدوات جمع البيانات, عينة الدراسة, ثم مجالات الدراسة.

1/ إشكالية الدراسة:

تعتبر الظاهرة الاتصالية قديمة حيث صاحبت الانسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى, حيث لايمكن الاستغناء عنه لأن أي نشـاط اجتمـاعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

شهد نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي و العشرين العديد من مراحل التحول التكنولوجي الذي شمل مختلف الميادين العلمية وبصفة خاصة في مجال الاتصال، بفضل الاختراعات التكنولوجية (أجهزة الراديو, التلفزيون الأقمار الصناعية, والاستخدام المكثف للانترنت و النظم الرقمية) ويمكن القول أن تاريخ تكنولوجيا الاتصــــال، يعكس الجهود الإنســـانية في بث الرسائل الاتصـــالية عبر المسافـــات البعيدة، بأقصى سرعة ممكنة وأقل تكلفة اقتصادية واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

و إن أبرز مظــاهر هـذا التحول وأعمقه أثرا في وســائل الاتصــال هو ظهور الانترنت وانتشارها خاصة مع مطلع التسعينيات من القرن الماضي التي أصبحت تمثل بدورها عنصرا مساهما بشكل مباشر في إندماج وسائل الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مستوى المؤسسات بشكل عام فأصبحت هذه المؤسسات تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها ذلك لتوفير المعلومات و البيانات الضرورية لاستمرارية العملية الادارية و تحسين الجودة الخدماتية ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي.

بناءاً على ذلك تتشكل قنوات الاتصال الرقمية في المؤسسة الاقتصادية التي تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي و كسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي, ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات

في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، قصد الاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج و الخدمات الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية خصوصاً الإنترنت, الإنترانت والإكسترانت.

تمثل هذا التقدم التكنولوجي في تبني الدولة الجزائرية لإستراتجيات نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيات الاتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للإتصال , ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال بالنسبة للمؤسسة، "مؤسسة سونلغاز" لكن عملية تبني المؤسسة للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لهاوهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكالية الآتية. **ما هو واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز قسم تسير الأنظمة المعلوماتية بورقلة ؟**

لتسهيل الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في قسم تسير الانظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهربــاء و الغاز بورقلة ؟
- ماهي أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة في قسم تسير الانظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهربــاء و الغاز بورقلة ؟
- ماهي العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في قسم تسير الانظمة المعلوماتية مديرية توزيع الكهربــاء و الغاز بورقلة ؟

2/**أسباب اختيار الموضوع** :إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب اوجزها في:

الأسباب الموضوعية:

* أهمية الاتصال في المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها و جودة خدماتها المقدمة لزبائنها.

*حداثة الموضوع المرتبط بحداثة الاتصال الرقمي و النظم الرقمية. حيث أن أغلب الباحثين والدارسين لم يولوا بعد الاهتمام الكافي لهذا النوع من المواضيع ولم يعطوها حقها رغم دخول التكنولوجيات الحديثة للاتصال إلى مؤسسات عديدة، وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا على الخصوص.

الأسباب الذاتية:

*التعمق ومواصلة البحث في الموضوع حيث قمنا بقراءات خاصة حول الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية وهذا ما دفعنا إلى التفكير في بحث جدي، والتعمق حول الاتصال و التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في المؤسسة.

*التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية, وتقنيات البحث في علوم الاعلام و الاتصال.

3/أهمية الدراسة

تنطلق أهمية الدراسة من الدور البارز للاتصال داخل المؤسسة, إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي و خارجه, و بالتالي أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية ومدى تأثيره على فعالية المؤسسة وتوضيح أهم وسائله و معرفة واقع وتحديات المؤسسات من خلال تبنيها للاتصال الرقمي.

4/ أهداف الدراسة

*الدراسة المتعمقة للاتصال الرقمي ومدى الاستخدام الفعلي له في المؤسسة الاقتصادية والعوامل التي تتحكم في هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء مؤسسة سونلغاز وذلك بالكشف عن مدى مساهمة نظم الاتصالات الرقمية في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة الخدمات المقدمة من طرفها.

* توضيح كيفية توظيف تقنيات الاتصال الرقمي الحديثة وتطويرها للوصول بكفاءة لزبائن المؤسسة بالشكل الذي يناسب أساليب استخدامها.

* معرفة أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسات وكيفية استغلاله على أحسن وجه.

6/تحديد المفاهيم:

1.6الاتصال الرقمي: يرتكز تعريف الاتصال الرقمي Digital communication بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر Putter Media Ted Communication أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر Assisted Communication Computer، أو الاتصال القائم عن طريق الكمبيوتر Based Communication Computer، وكلّها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.[1]

2.6تعريف الإتصال الرقمي: " هو العملية الإجتماعية التي يتم فيها الإتصال من بعيد بين أطراف يتابادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة و إستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة"[2]

3.6التعريف الإجرائي للإتصال الرقمي: هو إتصال يتم بإستخدام النظم الرقمية يعتمد على وسائل إلكترونية بإسلوب رقمي و رقمنة المعلومات وهذا المفهوم يؤكد دور الكومبيوتر في عملية الإتصال, ونقصد بالإتصال الرقمي في بحثنا الوسائل الإتصالية الرقمية الحديثة والشبكات الإتصالية وواقع وجودها في المؤسسات الاقتصادية.

4.6تكنولوجيا الاتصال الرقمي: هي أسلوب تقني حديث لنقل الإشارات الاتصالية باستخدام الوسائط الناقلة كالكابل، الأقمار الصناعية، أو هي مجموعة من التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع، إنتاج، بث، نقل، استقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد.

---

1 – **محمد عبد الحميد،** نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط 3، عالم الكتب, القاهرة, 2004، ص 103.

2 **محمد عبد الحميد**, مرجع سابق, ص103.

5.6المؤسسة: هي عبارة عن فضاء أو مكان و طرف لفعل إجتماعي وهذا بإنتاج سلع و خدمـــــات و هي أيضا عبارة عن مكان يتم فيه المزج بين عوامل الإنتاج و التكاليف أي هي مجموعة من العناصر المكونة لكل من الإنتاج و التكاليف اللذان يعتبران في علاقة تبادل للوصول إلى هدف ما.[1]

وتعرف "بوحدة للإنتاج و التوزيع وتكون مهيكلة على أساس قوانين و إجراءات خاصة"[2]

6.6المؤسسة الإقتصادية : كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و إجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتــــــاج أو تبــــادل السلع أو الخدمــــات, تختلف بإختلاف الحيز الزمـني و المكاني الذي توجد فيه و تبعا لحجم و نوع نشاطه"[3]

و هي ايضا"شكل اقتصادي و تقني و قـــــانوني و إجتمــاعي لتنظيم العمل المشترك للعــــاملين فيهـــا و تشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقسيم العمل الإجتماعي بغية إنتــــاج وسائل الإنتـــاج أو إنتاج سلع الإستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل و التجارة" [4]

7.6التعريف الإجرائي للمؤسسة الإقتصادية: هي نسق إقتصادي مفتوح مؤطر قانونياً تنشأ به إتصالات داخلية و خارجية تهدف إلى تبــــادل السلع و الخدمات من اجل الحصول على الربح و نقصد في بحثنا هذا واقع الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية.

7/ الدراسات السابقة:

من المهم جداً لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن إطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلاً عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين:

1/ الدراسة الأولى: للباحثة **حورية بولعويدات في دراستها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية**[5] التي تهدف إلى مدى الإستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة إنطلاقاً من ترتيب

---

[1] **رضوان بلخيري**, مدخل إلى الإتصال المؤسساتي, الجزائر, ط1, دار قرطبة للنشر و التوزيع, 2015, ص – ص 15- 16.

[2] **عبد الرزاق بن حبيب**, إقتصاد و تسير المؤسسة, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر,2002, ص 26.

[3] **مصطفى عشوي**, أسس علم النفس الصناعي التنظيمي, الجزائر,1992,ص 11.

[4] **صمويل عبود**, أقتصاد المؤسسة, الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية ,1982,ص 58.

[5] **حورية بولعويدات**,أستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية , دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق, مذكرة لنيل شهادة الماجستر في الإتصال و العلاقات العامة, جامعة منتوري قسنطينة, السنة الجامعية 2008/2007.

إستخدام كل التكنولوجيات الأربعة (جهاز الحـــاسوب, شبكةالإنترنت, شبكة الإنترانت, شبكة الإكسترانت) و العوامل التي تحكم هذا الإستخدام و أثار هذا الإستخدام على مستوى أداء المؤسسة, ذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات وقد اعتمدت الباحثة على "المنهج المسحي التحليلي" من أجل جمع البيانات و تحليلها تحليلاً دقيقا في محاولتها الإجابة على الإشكالية التى طرحتها, ماهو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة؟ مستعينة بأدوات جمع البيانات "الملاحظة, المقابلة بأنواعها الموجهة و نصف الموجهة, واستمارة الاستبيان", أما بخصوص عينة البحث فقد إختارت الباحثة "عينة حصرية شاملة" من موظفي المؤسسة, و من بين النتائج التى توصلت إليها الباحثة أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل.

مايميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية إنطلاقا من الوسائل الإتصالية شبكة الإنترنت, الإنترانت, الإكسترانت هذا مايتفق مع هذه الدراسة, أما نحن نهدف إلى معرفة أهم الوسائل التكنولوجية الرقمية في المؤسسة, و إبراز أهمية هذا النوع من الإتصالات في المؤسسات الإقتصادية.

2/ الدراسة الثانية للباحثين: **مبروك زروق و سليم قرفي في دراستهما استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمة وعلاقتها بتحقيق الأهداف التنظيمية**[1] التي تهدف إلى تسليط الضوء ومحاولة تبيان العلاقة التي تربط بين المتغيرين " تكنولوجيا الاتصال الحديثة – وعمل المنظمة" وتتبع خلفيات هذه العلاقة والآثار الناجمة عنها و البحث هنا ساهم من الناحية النظرية في إثراء المعرفة الاتصالية والسوسيولوجية فهو من الناحية العلمية التطبيقية سيلقي الضوء على عملية لها بعد اجتماعي وسوف يساهم في إعطاء نظرة شاملة وواضحة على نوعية العلاقة التي تربط بين المتغيرين سالفي الذكر أي بين متغير العمل في المنظمة الذي له ماضي وتاريخ طويل كان كـــافيا لأن يجعل له مكاناً ووجوداً على أرضية الواقع، وبين متغير تقنيات الاتصال الحديثة التي لا تزال حديث هذه الساعة وإحدى أهم القضايا العصر الحالي الذي نعيش فيه .

وقد إعتمد الباحثــين على "المنهج الوصفي التحليلي" لأنه الأكثر إستعمـــالاً في الكثير من الأبحـــــات و الدراسات لانه الأسهل والأكثر ملاءمة لدراسة الظواهر الإجتماعية المختلفة في محاولتهما للإجابة على

[1] **مبروك زروق وسليم قرفي**, إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المنظمة وعلاقتها بتحقيق الأهداف التنظيمية, دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر–بسكرة– مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام و الإتصال جامعة محمد خيضر بسكة السنة الجامعية 2010/2009.

الإشكالية التى طرحاها المتمثلة فيما يلي: ماهي المهام التي تؤديها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الجامعة ؟ وماهي طبيعة العلاقة بين تلك المهام وبين الأهداف التنظيمية للجامعة؟ مستعينان بأدوات جمع البيانات "الملاحظة, المقابلة, استمارة الاستبيان" أما بخصوص عينة البحث فقد اختار الباحثين العينة العشوائية الطبقية وهم فئة الإدارين, وفئة الأساتذة, وطلبة الدراسات العليا, ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحثين أن نسبة استخدام وسائل الاتصال في الجـامعة نسبة عـالية وهذا دليل على سعي المسؤولين لتوفير أحسن الخدمـات للطـالب و الأستاذ والإداري من أجل مواكبة الركب الحضاري وعصر الرقمنة.

يعد جانب "الإجراءات المنهجية" أحد الجوانب التي تساعد الباحث في معرفة منهجية البحث التي هي عبارة عن مجموعة مناهج و الطرق التي توجه الباحث في بحثه وبالتالي فإن وظيفة المنهجية هي جمع المعلومات ثم العمل على تصنيفها و ترتيبها و قياسها و تحليلها من أجل إستخلاص نتائجها, حيث يعرفها "جاك آرمن" على أنها "مجموعة المراحل المرشدة التي توجه التحقيق والفحص العلمي".[1]

لقد تناولت هذه الدراسة إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المنظمة وعلاقتها بتحقيق الأهداف التنظيمية, فحاولنا توظيفها من حيث إتفاق متغيرات دراستها مع متغيرات الدراسة الحالية وهما إستخدام تقنيات الإتصال الحديثة في العمل بالمؤسسة.

8/المدخل النظري

بما أن دراستنا ترتكز بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية الحديثة للاتصال، أي الوسائل والشبكات الإتصالية الرقمية الحديثة التي تتبانها المؤسسات، والتي تساعدها في تعزيز علاقاتها سواء كانت علاقاتها الشخصية الإدارية، أوعلاقتها بالمؤسسات الأخرى ومساهمتها في تحقيق أهداف المؤسسة لهذا ركزنا على:

1/نظرية إنتشار المبتكرات

تقوم هذه النظرية على الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار المستحدثة و خـاصة قـادة الرأي، يقصد هنا عملية الإقناع بالوسيلة أو التكنولوجيـا الجديدة و فوائدها لتبنيها والتقنية الرقمية للاتصالات مبتكر تحاول المؤسسات اقتناءه والعمل به حيث أصبح خيارا إقتصاديا تفرضه

[1] **محي الدين مختار**, الإتجاهات النظرية و التطبيقية في منهجية العلوم الإنسانية, الجزء 1, سلسلة البحوث و الدراسات الإجتماعية, معهد علم الإجتماع, جامعة قسنطينة, الجزائر, 1997, ص 237.

التطورات التكنولوجية الجديدة و عملية التأثير تكون من طرف قادة الرأي للتأثير على المجتمع، فهي تحاول تحليل مجموع عملية الابتكار المدروس حيث تركز الاهتمام على مراحل عملية التبني وعلى العوامل المساعدة في تبني الابتكار المدروس من طرف الأشخاص أو المؤسسات، لقد اهتمت النظرية بعنصرين أساسين هما عامل الوقت والأهمية الرئيسية للإتصال في عملية تبني المبتكرات حيث نجد أن وسيلة الاتصال أكثر فاعلية في تعريف بالمبتكرات[1] لقد حدد كل من " روجرز " "شوميكر" 1971 " الخصائص المؤثرة في قبول و انتشار المبتكرات في خمسة عناصر هي : المنفعة المادية، الانسجام مع القيم السائدة، درجة التعقيد من حيث الفهم و الاستخدام، القابلية للتقسيم و التجزئة، قابلية التداول الوضوح، سهولة النشر، أما مراحل عملية التبني للمبتكرات فقد حاصراها في : الوعي بالفكرة الاطلاع الاهتمام, التقويم، التجريب التبني.[2]

2/نظرية الحتمية التكنولوجية

جاءت هذه النظرية من خلال أعمال كل من" هارولد " و" مارشال ماكلوهان "حيث ركزوا في هذه النظرية على الدور الرئيسي الذي تقوم به وسائل الاتصال من جهة و التكنولوجيا المستعملة في وسيلة الاتصال المسيطرة في كل مرحلة من مراحل التاريخ، يرى ماكلوهان أن المواصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة زمنية هي التي تؤثر على التفكير و كيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسالة الاتصالية، من منطلق أن التحول في تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الاجتماعي،[2]

لقد تعرضت مساهمات ماكلوهان إلى إنتقادات لاذعة, أعيد لها الإعتبار في بداية السبعينات. كان ماكلوهان يرى أن المواصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر على كيفية التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسائل الاتصالية. فالتحول في تكنولوجيا الإتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الاجتماعي, بل في حواس الإنسان التي تصبح الوسائل إمتدادا لها (الكاميرا للعين, والميكرفون للسمع, والحواسيب للعقل)[3]

*أساس النظريتين هو دور وواقع وسائل الاتصال الحديثة في المجتمع و كيف يتقبلها الفرد من خلال التأثير عليه بمجموعة من الخصائص المميزة لهاو دورها في تنظيم المجتمعات بمؤسساتها ونحن نحاول

---

[1] **فضيل دليو**، الاتصال(مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، ط1 ، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر،2003 ص32 .

[2] **بسام عبد الرحمن المشاقبة**, نظريات الإتصال, دار اسامة للنشر و التوزيع, الأردن, ط1, 2011, 177.

[3] **بشير العلاق**, نظريات الإتصال مدخل متكامل, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان, 2010, ص 84.

في دراستنا أن نثبت الدور الذي لعبته تكنولوجيا المعلومــات وتقنيات الإتصال الرقمية في محيط العمل و أثرها على العلاقات والممارسات الإدارية داخل المؤسسة الإقتصادية.

9/منهج الدراسة:

يعتبر المنهج العلمي طريقة منظمة, تتبع أسلوبا و خطة معينة لدراسة ظاهرة ما, و يهدف إلى التوصل إلى حقائق و ترسيخ المعارف و إختبارها, و الإعلام عنها بعد التأكد من صحتها.

يعرف المنهج بأنه :"الأسلوب أو الطريقة الواقعية, التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث" [1] و يعرف أيضا بأنه"مجموعة الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة"[2] و هو "مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظاهرة موضوع الإهتمام من الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية"[3]

فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجـــابة عن مشكلة بحث أو في الدراسة لمشكلة موضــوع البحث, كما أن إختياره لا يأتي من قبيل الصدفه أو لميل و رغبة الباحث لمنهج دون اخر، بل إن موضوع الدراسة و أهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب, و هذا الإختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية و موضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها. و بما أن دراستنا تتمحور حول: الاتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية, فإنها تعتمد على **منهج دراسة حالة** الشائع في بحوث الاتصال الذي يقوم على جمع بيانات و المعلومات كثيرة و شاملة عن حالة فردية واحدة أو عدد محدود من الحـــالات

[1] **عمار بوحوش**, مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث, الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية, 1995 ,ص 29.

[2] **موريس أنجرس**, منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية , تدريبات علمية, ترجمة بوزيد صحراوي و أخرون, دار القصبة للنشر, الجزائر, 2006, ص98.

[3] **حسين محمد جواد الجبوري**, منهجية البحث العلمي "مدخل لبناء المهارات البحثية" دار صفاء للنشر و التوزيع , ط1, عمان, 2013, ص177.

و ذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة و كذلك عن ماضيها و علاقتها من اجل فهم أعمق و أفضل للمجتمع الذي تمثله [1]

10/أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى و طبيعة الموضوع و إمكانيات الباحث, للحصول على البيانات و المعطيات التي تخدم أهداف الدراسة.

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الإستعانة بأكثر من أداة منهجية, و هذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض إعتمدنا على الأداتين المنهجيتين هما:

1.10المقابلة: تعتبر المقابلة محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص أخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف البحث"[2]

وأيضا تعرف"أنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع أخر أو أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لإستخدامها في بحث علمي والإستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج"[3] تم اجراء المقابلة مع مسؤول قسم تسير الأنظمة المعلوماتية و بعض العمال وكذا مع عاملتين في مكتب المكلف بالإتصال و كانت تتمحور جميع الأسئلة حول الإتصال الرقمي و أهم وسائله وكذا أهميته و ماهي العراقيل التي تعترض إستخدام هذا النوع من الإتصال وأيضا تم طرح بعض الأسئلة حول الشبكات و طريقة العمل بها و تم توظيف هذه المقابلة في الجانب التطبيقي في تحليل النتائج وتفسيرها والإستشهاد بها.

2.10 استمارة الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث.

ويعرف الاستبيان :"مساعدة الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالإنتشار أو التشتت, بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الإستقصاء, ويوفر

---

[1] **ربحي مصطفي عليان و عثمان محمد غنيم**, مناهج و اساليب البحث العلمي و النظرية و التطبيق, ط1, دار صفاء للنشر و التوزيع عمان, 2000, ص 46.

[2] **محمد عبيدان و أخرون**, منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات),ط2, دار وائل , عمان ,1999, ص57.

[3] **عمار بحوش**, مرجع سبق ذكره ص 75.

كثيرا من الوقت و الجهد و يساعد على تصنيف البايانات و تبويبها, مما يرفع من درجة الثبات و دقة النتائج"[1]

11/عينة الدراسة:

من أهم الصعوبات التي يواجهها أي باحث هي مشكلة إختيار عينة بحثه, و خاصة أنه على هذه العينة أن تتوافق كل البيانات التي تخرج في نهاية المطاف.[2]

يعتبر تحديد مجتمع البحث الخطوة الرئيسية التي يجب إتبعاها قبل تحديد نوع العينة وسبب ذلك وجود فرق بين مجتمع البحث و العينة, فمجتمع البحث يشمل جميع الوحدات أو المفردات التي تتوفر فيها الخصائص لدراستها, بينما العينة هي جزء من المجتمع الذي يقوم الباحث بدراسته وعليه فإن مجتمع البحث الذي إخترناه في دراستنا, يتمثل في عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة ووقع إختيارنا على هذه المؤسسة عمداً.

وتعرف العينة أنها: "جزء من مجتمع البحث الأصلي, يختارها الباحث بأساليب مختلفة و بطريقة تمثل المجتمع الأصلي و تحقق أغراض البحث و تعني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي" [3]

أما العينة القصدية فتعرف: "العينة التي يعتمد عليها في الدراسات الوصفية خاصة عندما يكون الباحث مرتبطاً بمدة زمنية محددة و يفتقر إلى المعلومات, حول المجتمع المدروس فيختار حالات من الميدان يعتقد أنها ستفيده و تمثل مجتمع البحث, إذ يقرر الباحث بصفة مسبقة عدد مفردات العينة كما يراها ملائمة للدراسة"[4]

لقد إخترنا العينة القصدية نظراً لأنها أنسب نوع لتحقيق جمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا والتي تعرف بأنها عينة يتم إختيارها قصداً من الباحث و ذلك نظراً لتوافر خصائص في الأفراد التي تمثل مجتمع الدراسة, و يعتمد فيها الباحث إختيار مفردات معينة من المجتمع الأصلي وهي الممثلة له.

[1] **محمد عبد الحميد**,البحث العلمي في الدراسات الإعلامية,القاهرة, عالم الكتب, 2000, ص 106.

[2] **الحسن إحسان محمد**, الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي, دار الطليعة للنشر , بيروت, ط1, 1982, ص 65.

[3] **جودت عزت عطوي**,أساليب البحث العلمي,دار الثقافة و دار الدولية للنشر,الأردن ,2000,ص85.

3 **Claude Jarveau**,lenqeueéte par qestionnaire.(manuel a lusage du partician .de èdition l universitè du bruxelles .Belgique 2ème èdition.1987)p26.

بناءاً على ماسبق قمنا بإختيار عينة الدراسة المتمثلة في عمال مؤسسة سونلغاز بورقلة وقمنا بتوزيع الاستمارة في الفترة الممتدة من2016/03/27 إلى2016/03/30 حيث قمنا بتوزيع 60 إستمارة بإعتبارهم يستخدمون الإتصال الرقمي من عدد مجتمع البحث الأصلي 402 عامل بالمؤسسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تستدعي الضرورة في بعض الأبحاث العلمية إلى استخدام بعض الأساليب الإحصائية لإيجاد حلول و إجابات علمية دقيقة.[1]

إذ تعتبر الأساليب الإحصائية أحد الدعائم الأساسية التي تقوم عليها الطرق في بحوثها وهي التي من خلالها يتمكن الباحث من معرفة الوصف الدقيق للموضوع, حيث تم تفريغ البيانات عن طريق الإعتماد على نظام SPSS.

12 مجالات الدراسة:

تتضمن مجالات الدراسة الجانب المكاني و الزماني و البشري, حيث يعد تحديد هذه الأطر شيئاً مهما في صياغة النتائج.

1- المجال المكاني:

أنشأت مؤسسة سونلغاز بمقتضى المرسوم رقم69/59 المؤرخ في 1969/07/28 باسم (EGA) الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ثم تحولت بمقتضى القانون 88-1988/01/12 إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري, وأصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ذات الأسهم, أهم نشاطاتها تتمثل فيما يلي:

1- إنتاج، نقل، تصدير واستغلال الكهرباء.

2- نقل الغاز الطبيعي عن طريق القنوات الثانوية وتوزيعه على مستوى المنازل والمنشآت الموجودة عبر التراب الوطني.

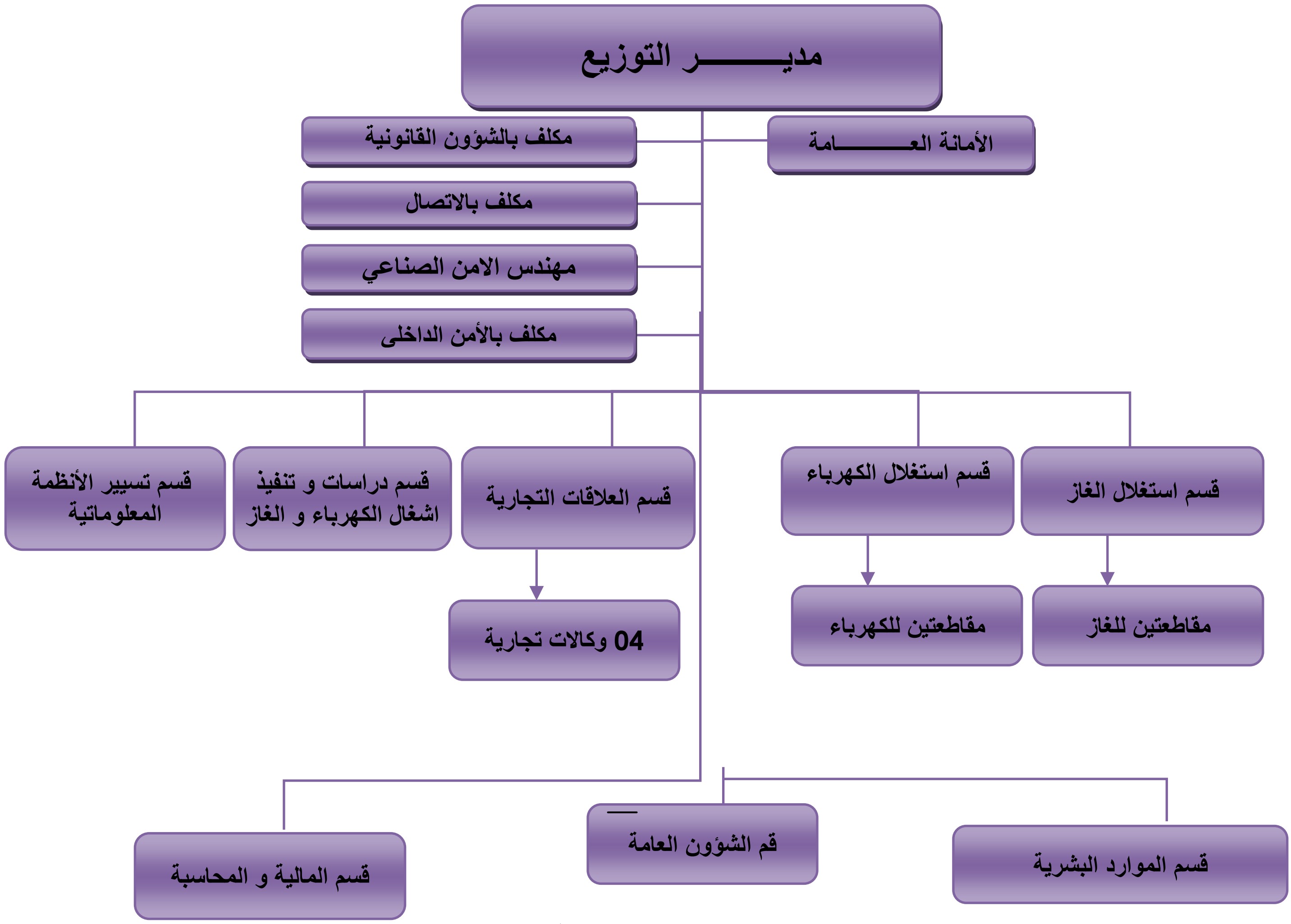
[1] **زيدان عبد الباقي**, قواعد البحث الإجتماعي, دار النهظة العربية, ط2, 1974, ص109.

نشأ فرع سونلغاز توزيع وسط، بإيجاز(ش ت و) في جانفي 2006 كشركة ذات أسهم تابعة لمجمع سونلغاز الواقع مقرها الاجتماعي في شارع محمد بوضياف بالبليدة، يدخل في إطار سياسة التفرع التي انتهجها مجمع سونلغاز.

كان شهر أفريل 2009 آخر محطة في مسار إعادة هيكلة مجمع سونلغاز حيث تمثلت في تغيير الشارة أو (العلامة) و تسمية الشركة، حيث أصبحت تحمل اسم "شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط" بإيجاز"ش ت و "و هي شركة من بين شركات التوزيع الأربعة التابعة لسونلغاز.

شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre

الشكل رقم (01) يمثل شعار مؤسسة سونلغاز



الشكل رقم (02) يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز

مقابلة علمية مع السيد رابحي على: مهندس فى إعلام الآلى رئيس قسم تسير الأنظمة المعلوماتية، يوم 2016/03/25، على ساعة 10:35.

تعريف القسم محل الدراسة : هو عبارة عن قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية في المؤسسة، وهو يخص كل ما هو متعلق بالاعلام الألي ويشمل: قاعدة البيانات والشبكات وصيانة الاجهزة والتطبيقات الخاصة بجميع فروع مؤسسة سونلغاز (تثبيتها وضمان استخذامه والعمل فيها).

وهذا القسم هو المتحكم الرئيسي لأنه بمجرد وجود عطل في أي جهاز من الأجهزة وعطل في الشبكة في أي قسم من الاقسام يكون هذا الأخير هو المسؤول بالمعالجة دوماً.

المهام الاساسية للقسم: الشبكات, صيانة الأجهزة, الأنظمة المعلوماتية, و كذالك قمنا بدراسة بسيطة على المكلف بالإتصال و إجراء مقابلات مع عينة الدراسة.

فـــرع تسيير الشـــــبكـــــات: هذا القسم من أهم الفروع نظراً لأهمية المهام الموكلة إلى قسم تسيير الانظمة المعلوماتية حيث يضمن هذا الفرع الاتصال بجميع وحدات مؤسسة سونلغاز فهو يعمل على ربط المديرية بجميع الوكالات التابعة للمؤسسة كما أنه يضمن التواصل مع المؤسسة الأم مجمع سونلغاز المتواجد بالعاصمة وذلك من خلال نظام الشبكات"الإنترانت و الإكسترانت و الإنترنت", كما يقوم هذا الفريق بصيانة الشبكات الداخلية داخل المؤسسة ويتابع عمليات الصيانة للشبكات الخارجية مع مؤسسات مختصة مثل مؤسسة اتصالات الجزائر أو مؤسسة خاصة متخصصة في إنجاز الشبكات.

2-**المجال البشري:**

يمثل المجال البشري لهذا البحث عمال مؤسسة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة والمقدر عددهم ب 402 عامل تم أخذ 60 مفردة من المجتمع الكلي .

3-**المجال الزماني:**

أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2016/2015 حيث إنطلقت هذه الدراسة الميدانية في شهر مارس بعد ظبط الاستمارة و توزيعها في 2016/03/27 إلى 2016/03/30, أما بالنسبة لمرحلة تفريغ المعلومات في الجداول، عرض، تحليل و تفسير البيانات إستغرقت بعض الوقت.

خلاصــــة

تطرقنا في هذا الفصل إلى إشكالية الدراسة، أهمية و أسباب إختيار موضوع الدراسة كما تناولنا أهداف، صعوبات الدراسة و تحديد المفاهيم.

وتم عرض الدراسات السابقة وهذا من أجل معرفة أوجه الإختلاف والتشابه و الإستفادة منها وتم عرض النظرية المقاربة لدراستنا.

فقد بين هذا الفصل الدور الهام الذي تلعبه هذه الخطوات في تدعيم الدراسة الحالية من تفسير و تحليل, فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث أخذ نظرة جيدة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر له وما توصل إليه في الميدان.

كما تطرقنا في هذا الفصل إلى "الإجراءات المنهجية" التي تم الإعتماد عليها في الدراسة بدء بالمنهج المناسب للدراسة وهو المنهج دراسة حالة كون مجتمع دراستنا مؤسسة إقتصادية, كما تم إستخدام مجموعة من أدوات جمع البيانات بغية اكتشاف و فهم الحقائق و الوقائع و المتمثلة في إستمارة إستبيان و تدعيمها بالمقابلة, ثم تحديد العينة.

كما تطرقنا في هذا الفصل إلى تحديد مجالات الدراسة (المكاني والزماني والبشري).

الجانب التطبيقي

تمهـــيد:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة عينة من العمال بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة, و لقد تم الاعتماد على أداة الإستبيان لجمع البيانـــات من المبحوثين حيث تم تقسيم الإستمـــارة إلى أربعة محاور: المحور الأول البيانات الشخصية, و الثاني وسائل الاتصال الرقمي ومدى إستخدامها في مؤسسة سونلغاز, و الثالث أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة لهذه المؤسسة, و الرابع العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة قبل الاعداد النهائي لاستمارة الاستبيان.

تم عرض استمارة الاستبيان على عدد من الاساتذة و هذا من اجل تحكيمها[1] بمجموعة من الآراء و الملاحظات, بعد ذلك تم اختيار عينة تجريبية و ذلك بتوزيع 10 إستمارات على عمال المؤسسة و هذا من اجل الوقوف على مختلف الأخطاء و الغموض الموجود ثم بعد ذلك حيث قمنـــا بإجراء التعديلات اللازمة و إخراج الإستمارة بشكلها النهائي والتي جاءت على الشكل التالي:

1/البيانات الشخصية

2/المحور الأول الذي يضم 5 أسئلة

3/المحور الثاني الذي يضم 5 أسئلة

4/المحور الثالث الذي يضم 5 أسئلة

وبعد توزيعيهـــا على المبحوثين قمنـــا بتفريغهـــا بنظـــام SPSS و ذلك من اجل تحليل البيـــانـــات و تفسيرها, حيث تم تطبيق البحث في مؤسسة سونلغاز، مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة على عينة متكونة من (60) عاملاً تم إختيارهم بطريقة قصدية.

[1] **الأساتذة المحكمين هم**:الأستاذ الزاوي محمد الطيب, الأستاذ قندوز عبد القادر, الأستاذ صانع رابح.

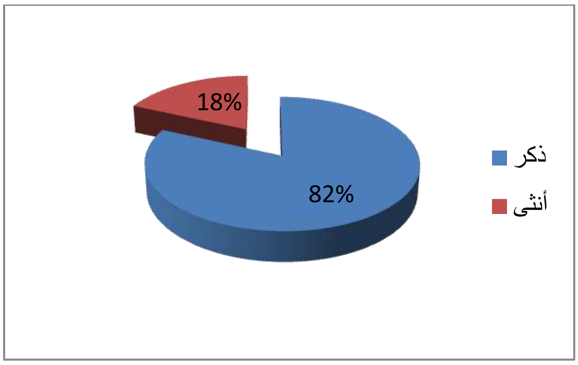
قراءة و تفسير الجداول: إرتأينا في عملية تقديم الجداول الدراسة الميدانية, بعد عملية التفريغ إلى إستعراض الجداول البسيطة على النحو التالي:

1/البيانات الأولية:

1-1 توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	تكرار	النسبة %
ذكر	49	%81.7
أنثى	11	%18.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم(01) يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس



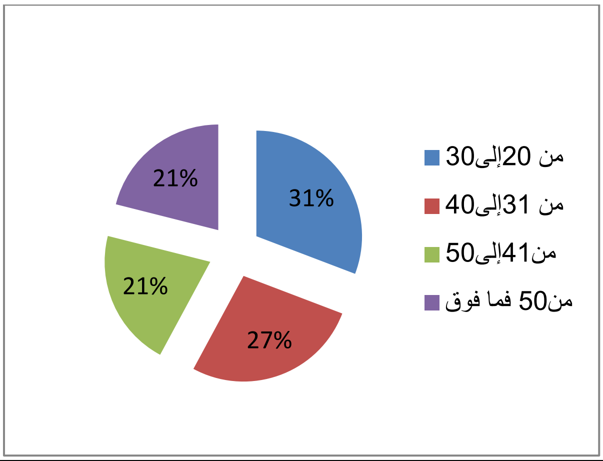
الشكل البياني (01) يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور 81.7% بينما قدرت نسبة الإناث ب18.3% و بالتالي نلاحظ أن النسبة الغالبة في المؤسسة هي نسبة الذكور و هذا راجع إلى طبيعة العمل و إحتياجات المؤسسة.

2-1 توزيع العينة حسب متغير السن

السن	تكرار	النسبة %
من 20 إلى 30	18	%30.7
من 31 إلى 40	16	%27
من 41 إلى 50	13	%21
من 50 فما فوق	13	%21
المجموع	60	%100

الجدول رقم (02) يمثل توزيع العينة حسب متغير السن



الشكل البياني (02) يمثل توزيع العينة حسب متغير السن

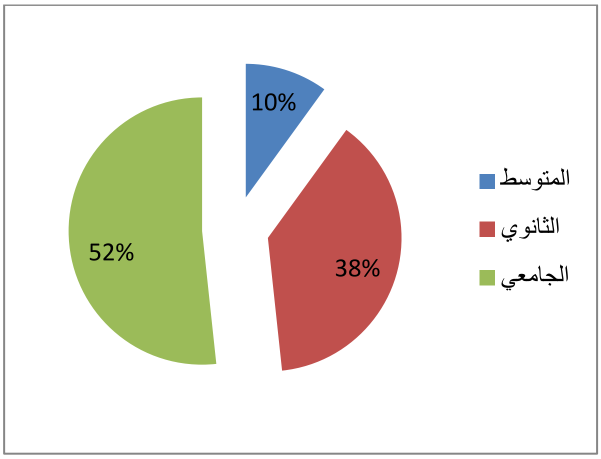
يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة, و ذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها إهتمامات و حاجات محددة, و إنطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ أن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم

بين 20 و30 سنة يحتلون أكبر نسبة و المقدرة ب 30.7% و هذا ما أكده 18 مستجوبا, ويمكن تفسير ذلك على أن هذه الفئة تضم طاقة شبابية متحمسة للعمل في المؤسسة, بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة مابين 31 إلى40 سنة بنسبة 27% ويرجع ذلك لكون هذه الفئة أكثر عطاءا و بذلا للمجهودات بحكم أنها أكثر خبرة من غيرها, في حين يتساوي الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى50 سنة و الأفراد الذين يبلغون 51 سنة فمافوق بنسة 21% وهؤلاء الافراد هم الذين يتحملون المسؤوليات و الصارمين في العمل.

3-1 توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

المستــــــــوى التعليمي	التكرار	النسبة %
المتوسط	06	%10
الثانوي	23	%38.3
الجامعي	31	%51.7
المجموع	60	%100

الجدول رقم (03) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



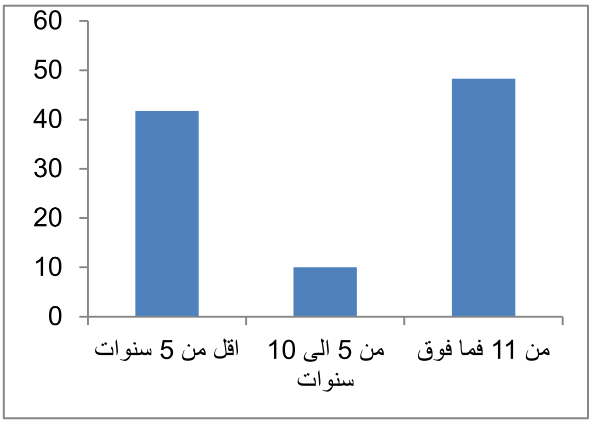
الشكل البياني(03)يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي و يتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى ثلاثة فئات رئيسية, يحتل فيها المستوى الجامعي المرتبة الأولى بنسبة 51.7% يرجع هذا إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة وطريقة تسيير شؤونها, كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن طبيعة أعملها تتطلب مجهودات فكرية و ليست عضلية بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي ب 38.3% وهي نسبة كبيرة نوعاً ما نظراً لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل, ثم يليها مستوى المتوسط بنسبة 10% هذا مايعكس لنا أن الفئة الأولى المتمثلة في الإطارات هي الأكثر تفاعلاً في العمل ذلك أنها تضم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل و إعطاءه أكثر ديناميكية.

4-1 توزيع العينة حسب متغير الأقدمية:

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	25	%41.7
من 5إلى 10 سنوات	06	%10
من 11 فما فوق	29	%48.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم (04) يمثل توزيع العينة حسب متغير الأقدمية



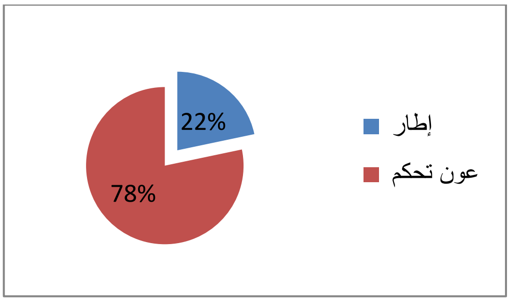
شكل رقم(04) يمثل توزيع العينة حسب متغير الأقدمية

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في أداء الأعمال, حيث تعود على المؤسسة بفوائد كثيرة للتقدم نحو الاحسن و يبين الجدول (04) توزيع المبحوثين تبعاً لأقدميتهم في العمل, حيث عادت أعلى نسبة إلى الموظفين ذوي أقدمية من 11 سنة فما فوق والتي قدرت ب 48.3% و في المرتبة الثانية الموظفين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 41.7%, وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 10%, و الملاحظ أن الفئة من 11 سنة فما فوق و أقل من 5 سنوات هم الأكثر نسبة, ذلك أن المؤسسات الجزائرية غنية بالموظفين الأكثر كفاءة و عطاء كما أنها تحاول التجديد بإدخالها موظفين جدد للاستفادة من الطاقات الشبانية التي تكون أكثر قابلية للعمل و أكثر مسايرة للتطورات الحاصلة و المبتكرات الجديدة.

1-5_توزيع العينة حسب متغير الوظيفة:

الوظيفة	التكرار	النسبة%
إطار	13	%21.7
عون تحكم	47	%78.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم (05) يمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة



الشكل (05) يمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول تبين أن أعوان التحكم من مهندسين و إداريين هم أكثر المبحوثين, حيث بلغت نسبة هؤلاء %78.3, و هي أعلى نسبة ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عدداً كبيراً من أعوان التحكم , لانجاز المهام الإدارية المختلفة بالمؤسسة, تليهم في المرتبة الثانية فئة الإطارات من مدير , المسؤول, رئيس قسم) بنسبة %21.7 بتكرار مقدر ب 13 مستجوب, نظراً لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيا الاتصالية الجديدة و هذه الأخيرة التي تتولى عمليات التسير و التي تتطلب اتصالاً أكبر و أسرع.

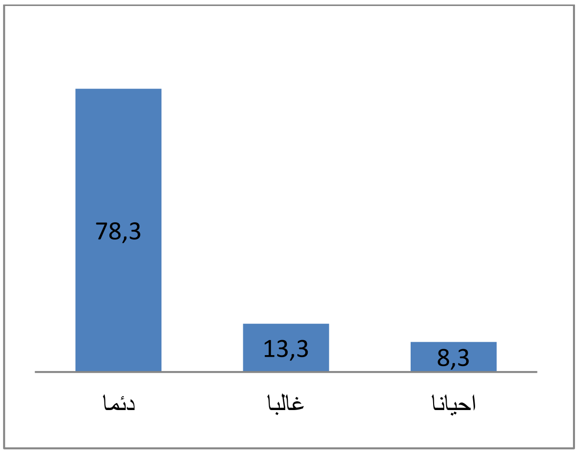
2/المحور الأول : وسائل الإتصال الرقمي و مدى إستخدامها في مؤسسة سونلغاز.

و سنقوم هنا بقياس طبيعة الإتصال الرقمي في المؤسسة و أهم وسائل الإتصـــال المستخدمة في العمل و فيما تستغل.

2-1إستخدام جهاز الحاسوب في العمل

إســـتخدام الحاسوب	التكرار	النسبة%
دائما	47	%78.3
غالبا	8	%13.3
أحيانا	5	%8.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم (06) يمثل إستخدام الحاسوب



الشكل (06) يمثل إستخدام الحاسوب

اليوم نعيش عصر ثورة المعلومات و تعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور.

يوضح جدول رقم (06) إستخدام جهاز الحاسوب في العمل, فيتبين لنا من خلاله أن معظم المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم و ذلك بنسبة 78.3% في حين أن نسبة 13.3% والتي تمثل 8 مستجوبين غالباً مايستخدمون الحاسوب في العمل في حين أن نسبة 8.3% أحياناً مايستخدمون جهاز الحاسوب .

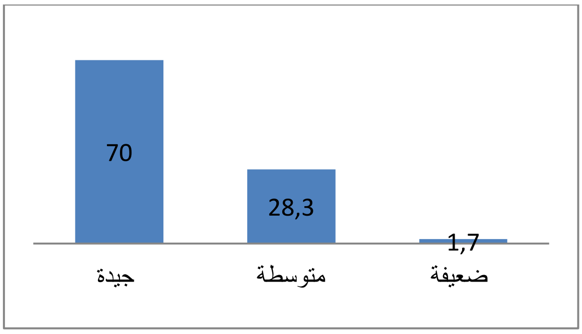
الملاحظ أن أكثر الموظفين يستخدمون جهاز الحاسوب دائما و هذا يرجع إلى الوعي بدور و أهمية الحاسوب في المؤسسة والذي يوضح بدوره بأن المؤسسات الجزائرية إستطاعت مواكبة التطور التكنولوجي الحـاصل إلى حد كبير, و هذا ما أكده الموظفون في المؤسسة عند قيـامنـا بمقابلة مع أفراد عينة البحث,

حيث أجابت الموظفة (م.ب) نعم أعمل بالحاسوب في مجال عملي هو الاتصال و أقوم بمعظم أعمالي بجهاز الحاسوب.[1]

2-2 درجة التحكم في جهاز الحاسوب

درجة التحكم بالحاسوب	التكرار	النسبة%
جيدة	42	%70
متوسطة	17	%28.3
ضعيفة	01	%1.7
المجموع	60	%100

الجدول رقم (07) يمثل درجة التحكم في جهاز الحاسوب



الشكل (07) يمثل درجة التحكم في جهاز الحاسوب

يعد جهاز الحاسوب من أشكال تكنولوجيات الإتصال الحديثة في المؤسسة, وبما أن أغلب الموظفون يستخدمونه فإن تحكمهم و طرق عملهم بالحاسوب غالباً ما تكون جيدة.

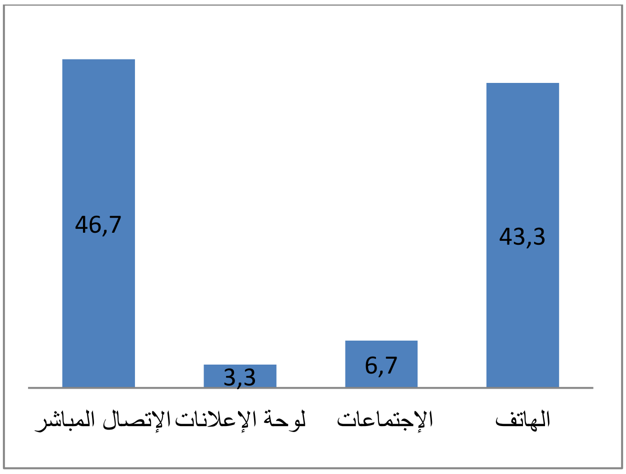
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من الموظفين درجة تحكمها بالحاسوب جيدة حيث مثلت نسبة 70% تليها نسبة 28.3 % متوسطة و الملاحظ هنا أن الموظفين يحسنون إستخدام الحاسوب و التحكم به ذلك أن جل عملهم يكون بإستخدام الحاسوب في حين نسبة 1.7 % لاتستطيع التحكم بهذا الجهاز.

[1] **مقابلة علمية مع السيدة منى بادة**: المكلفة بالإتصال, يوم 2016/03/24 على ساعة 15:30 في مؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة

2-3_الوسائل التقليدية الأكثر إعتماداً في المؤسسة

الوسـائل التقليدية	التكرار	النسبة%
الإتصال المباشر	28	%46.7
لوحة الإعلانات	2	%3.3
الإجتماعات	4	%6.7
الهاتف	26	%43.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم (08) يمثل الوسائل التقليدية في المؤسسة



الشكل (08) يمثل الوسائل التقليدية الأكثر إعتمادا بالمؤسسة

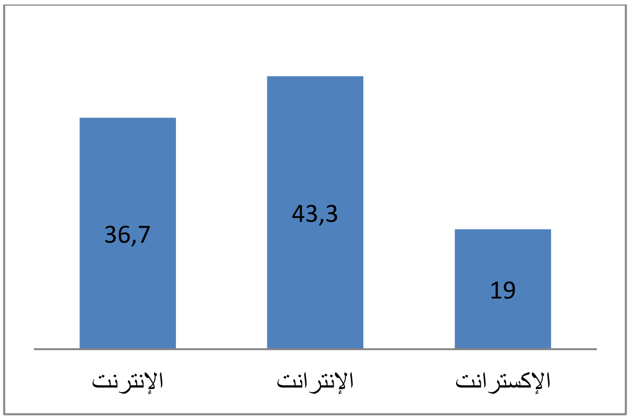
و من خلال قراءة معطيات الجدول رقم (08) يظهر لنا أن إستخدام الوسائل الإتصالية التقليدية, كالإتصال المباشر و الهاتف تمثل بنسب كبيرة الأولى ب 46.7%و الثانية ب43.3% والإجتماعات بنسبة 6.7% ولوحة الإعلانات بنسبة 3.3%.

ذلك مايدل على أن الوسائل الإتصالية التقليدية مازالت قيد العمل وأن الوسائل الإتصالية الحديثة لم تقضي عليها بل العكس مازال لكل منها مهامه ووظائفة وكل مكمل للآخر.

الوسائل الحديثة الأكثر إعتمادا في المؤسسة

الوسائل الحديثة	التكرار	النسبة%
الإنترنت	22	%36.7
الإنترانت	26	%43.3
الإكسترانت	12	%19
المجموع	60	%100

الجدول رقم (09) يمثل الوسائل الحديثة في المؤسسة



الشكل (09) يمثل الوسائل الحديثة الأكثر إعتمادا بالمؤسسة

في جميع المؤسسات كل وسائل الإتصال متوفرة و مستخدمة في المؤسسة ومن خلال طرحنا للسؤال وضحنا للمستخدمين بالإجابة على الوسائل الأكثر الإعتمادا في المؤسسة و قمنا بتقسيم هذه الوسائل إلى وسائل تقليدية و حديثة.

في حين أن الوسائل الحديثة أيضا يتم إستخدامها بشكل كبير حيث مثلت شبكة الإنترانت نسبة 43.3% تليها شبكة الإنترنت بنسبة 36.7% وشبكة الإكسترانت مثلت نسبة إستخدامها 18.3% والملاحظ هنا أن الوسائل الحديثة لم تقض على الوسائل التقليدية, فلكل من هذه الوسائل دوره و تأثير إستخدامه و أهميته بالنسبة للمؤسسة.

نجد أن كلتى الوسيلتين تستخدمان في المؤسسة فالتقليدية بدأ إستعمالها قديماً والحديثة مع التطورات التكنولوجية الحاصلة, فأصبحت معظم المؤسسات تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت و حتى شبكات الأخرى في أداء أعمالها المتنوعة, فشبكة الإنترنت أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية و الشاملة الواجب توفرها في كافة المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة, و إضافةً إلى هذا تتيح هذه الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات من بينها: دراسة السوق و التأثير على التسويق, خدمات الإتصال, خدمات المؤتمرات المفتوحه.[1]

[1] **محمد محمد الهادي**, تكنولوجيا الإتصالات و شبكات المعلومات, المكتبة الأكادمية, القاهرة, 2001, ص ص 258 260.

و هنا تجدر الإشــارة ايضاً إلى الشبكات الأخرى الإنترانت و الأكسترانت و دورهمــا في المؤسسة و الخدمات التي يقدمانها فشبكة الإنترانت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها على إختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنيت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الإنترنيت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يلج إليها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال[1]. وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترانت هي شبكة إنترنيت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

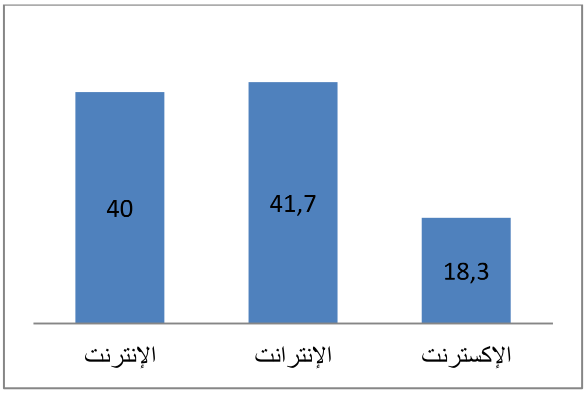
وبخصوص شبكة الإكسترنت فهي تلبي إحتياجات المستفدين خارج المؤسسة من عملاء وزبائن و مجموعات المؤتمرين و حملة الأسهم.

وهي "شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية إحتياجات الناس من المعلومات, و متطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.[2]

2- 4 الشبكات الإتصالية بالمؤسسة:

الشبكات الإتصالية	التكرار	النسبة%
الإنترنت	24	%40
الإنترانت	25	%41.7
الإكسترنت	11	%18.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم (10) يمثل الشبكات الإتصالية بالمؤسسة



الشكل (10) يمثل الشبكات الإتصالية بالمؤسسة

تعد الشبكات الإتصالية (الإنترنت, الإنترانت, الإكسترنت) من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة ومن خلال البيانات الموجودة في الجدول (10) نلاحظ أن 25 من أفراد العينة إنهم من مستخدمين شبكة

---

[1] **عبد المالك ردمان الدناني**, الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت, دار الراتب الجامعية, بيروت, 2001, ص62.

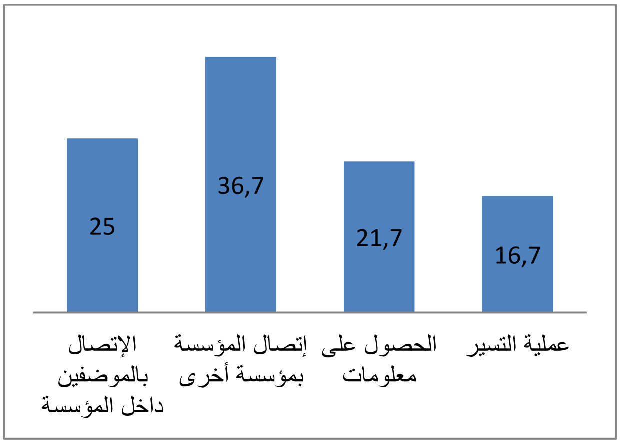
[2] **ledeB ennA**. comlment mettre en place un extranet dans une administration 17/02/2008 www.admiroutes.asso.fr.

الإنترانت و تقدر نسبتهم 41.7% تليها شبكة الأنترنت و التي قدرت العينة التي تستخدمها بنسبة 40% تليها شبكة الإكسترنت بنسبة 18.3% ذلك أن أغلبية الشبكات يتم إستخدمها في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية مما يدل على أن هناك إتصال رقمي في المؤسسة الإقتصادية من خلال إدماج جهاز الحاسوب بالشبكات الإتصالية, فشبكة الإنترانت هي شبكة داخلية مقتصرة على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة تستخدمها الشركة أو الإدارة أو المؤسسة, ومعلوماتها سرية و مقتصرة على عمال المؤسسة فقط وتنقسم إلى نوعين الشبكة المحلية, شبكة واسعة وهي شبكة تقدم عدة خدمات من بينها المشاركة في الملفات نقل وتحويل الملفات، المشاركة في التطبيقات والإعتماد أفضل على النظام[1] كما أفادنا بعض الموظفين من خلال المقابلات التي قمنا بها معهم أن من أهم وسائل الإتصال الرقمي هما شبكتين tensik و kerio فالأولى بين المديرية و مختلف المؤسسات والأخرى تابعة لفروع مجمع سونلغاز أي أنه يعمل عمل شبكة الإكسترانت لكن بتسمية أخرى و الثاني بين عمال المديرية مع بعضهم البعض أي نفس عمل الإنترانت بتسمية kerio [1]

2-5 فيما تستخدم هذا نوع من الشبكات

إستخدام الشبكات	التكرار	النسبة%
الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة	15	25%
إتصال المؤسسة بمؤسسة أخرى	22	36.7%
الحصول على معلومات	13	21.7%
عملية التسير	10	16.7%
المجموع	60	100%

الجدول (11) يمثل فيما تستخدم الشبكات



الشكل رقم (11) يمثل فيما تستخدم شبكات

من الملاحظ في الجدول رقم (11) أن 36.7% من أفراد العينة تستخدم الشبكات الإتصالية للإتصال بالمؤسسات الأخرى من خلال شبكة الإنترت و الإكسترانت في حين أن نسبة 25% من عينة الدراسة تقوم بإستخدام شبكات الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة و أفاد لنا 13 من أفراد العينة و الذين قدرو بنسبة21.7% بأنه يتم إسغلال هذه الشبكات للحصول على معلومات, و نسبة 16.7

[1] **نبيل محمد مرسي**, التقنيات الحديثة للمعلومات, دار الجامعة الجديدة, القاهرة,2005,ص156.

%انها تستغل في عملية التسير, و الملاحظ أن إستغلال الشبكات الإتصالية داخل المؤسسة لغرض الإتصال بمؤسسات الأخرى و الإتصال بالموظفين أو حتى حصول على المعلومات و كذا عملية التسير سيساهم في تحسين أداء العمل كما يسهل على الموظفين أداء عملهم بأقل جهد و وقت ممكن.توسع مجال إستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، في تحقيق الاتصالات، بأساليبها المختلفة في شتى القطاعات خاصة المؤسسة الإقتصادية، حتى أضحى أحد دعائمها الرئيسية المعلومات المتبادلة على شبكات الاتصال وعبر وسائلها المختلفة، قد تكون صوتية أو إشارات رقمية، تستخدم في التحكم عن بعد.[2] فتعددت خدمات شبكات الإتصالية من خدمات الاتصال وكذا الحصول على المعلومات وكذا عملية التسير تتم عن طريق استخدام الإنترنيت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الإنترنيت أيضا في:

– الوصول إلى العـــامل في كل موقع وأينما وجد، ونقل المعلومـــات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية...الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا إلى المعني بالرسالة.

– توفير الوقت حيث أنه وعن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

– سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنيت.[3]

التحصيل المشترك :حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم احتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج، وبذلك يصبح في إمكان أي فرد الاتصال عن بعد مع أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في الشبكة للاستفسار عن معلومة معينة.

إمكانية الاتصال عن بعد :أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني.

الوصول المباشر :أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى تحقيق المزايا الآتية:

---

[1] **مقابلة علمية مع السيد رابحي علي**: مهندس في إعلام الآلي رئيس قسم تسير الأنظمة المعلوماتية, يوم 2016/03/25, على ساعة 10:35.

[2]**موضوعات علمية**, ثورة الإتصالات, موسوعة مقاتل من الصحراء, 2000/02/27

[3] **عبد المالك ردمان الدناني**, مرجع سبق ذكره, ص 62.

-إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت.

-زيادة اعتمادية الوصول للاتصالات عن بعد.

-تقليل التكلفة.

-التدعيم المركزي المشترك.[1]

وهنا نلاحظ أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها لدى شبكة الإنترانت في جميع المؤسسات، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب أقدمية إدخال الشبكة والقدرة المادية للمؤسسة وكذلك الأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

تسهيل عمليات الشراء :إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الإكسترانت التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

متابعة الفواتير :إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

خدمات التوظيف :تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

تواصل شبكات توزيع البضائع :يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب، لأتمام كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

إن استخدام هذه الشبكة سيتدعم أكثر للاستفادة منها خصوصاً وأن هذه الشبكة تعرف تطوراً ملحوظاً، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة ككتيبات العرض الإلكترونية والتي تزود العملاء.[1]

[1] **نبيل محمد مرسي**, مرجع سبق ذكره, ص 156.

النتائج الفرعية للمحور الثاني:

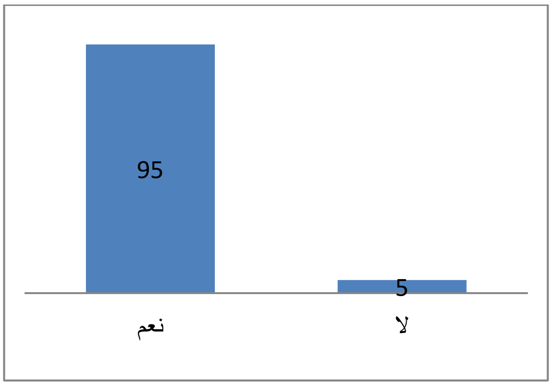
- إن جل العاملين الذين هم محل الدراسة يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل دائما وذلك بنسبة 78.3% أما نسبة 8.3% يستخدمون الحاسوب أحياناً.
- إن معظم العاملين محل الدراسة درجة تحكمهم بالحاسوب جيدة بنسبة 70% أما نسبة 1.7% درجة تحكمهم ضعيفة.
- أكد العاملون وبنسبة 46.7% أن من الوسائل التقليدية الأكثر إستعمالاً هو الإتصال المباشر كما أكدت نسبة 43.3% أن من الوسائل الحديثة الأكثر إعتماداً هي الإنترانت.
- هناك شبكات إتصالية بالمؤسسة حيث مثلت نسبة 41.7% الإنترانت تليها نسبة 40% الأنترت, في حين أن إستخدام الإكسترانت مثلت نسبة 18%.
- أقر أفراد العينة المدروسة أن إستخدام هذا النوع من الشبكات يستخدم في إتصال المؤسسة بمؤسسة أخرى والحصول على معلومات بنسبة 36.7%.

3/المحور الثاني أهمية الإتصال الرقمي بالنسبة للمؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة:

3-1 إحداث الإتصال الرقمي تقدماً في العمل

إحداث إتصال الرقمي تقدما بالعمل	التكرار	النسبة %
نعم	57	%95
لا	3	%5
المجموع	60	%100

الجدول رقم (12) يمثل إذا احدث الإتصال الرقمي تقدما



الشكل (12) يمثل إذا احدث الإتصال الرقمي تقدما

من ملاحظة البيانات الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 95% من عينة الدراسة ترى أن الإتصـــــال الرقمي أحدث تقدمـــاً في العمل, في حين أن نسبة 5% ترى أنه لم يحدث أي تقدم ولكن الملاحظ أن الإتصال الرقمي أحدث تقدماً في العمل داخل المؤسسات في جميع نواحي العمل و هذا ماسنلاحظه في

[1] **West phalen**.**Marie héléné**.communicator.ed3.dunod.paris 2001p399.

الجدول الموالي, يمكن للإتصال فتح المجال للإحتكاك البشري, وفتح الفرصة للتفكير و الإطلاع و الحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات و الميادين, كما أنه لايبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة وحتى المصابين بعاهات نطقية وسمعية كالصم و البكم و للإتصال أهمية كبيرة في حياتنا اليومية و في شتى المجالات خاصة منها المؤسسات الإقتصادية وبلغ هذا الأخير العديد من التطورات منها الإتصالات الرقمية.[1]

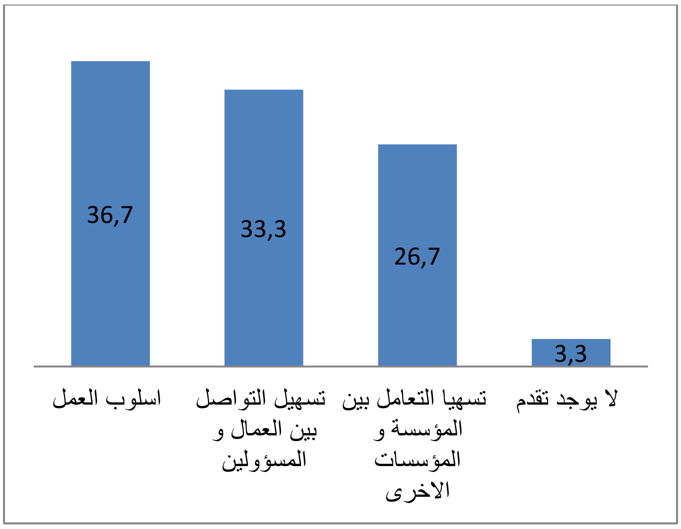
لقد أثرت الثورة الرقمية على الحياة الإنسانية بصورة لا يمكن إغفالها وأحيانا يصعب مواكبتها وقد تحكمت في نمط الحياة الإجتماعية والإقتصادية والثقافية وأصبح التطور الإقتصادي مرتبط إلى حد كبير بقدرة الدول على مسايرة هذا التطور السريع, الذي ساهم في تسهيل و تحسين سير المعلومات إضافة إلى سرعة تنفيذ الإتصالات في المؤسسات الإقتصادية والمقصود هنا بثورة الإتصالات الرقمية جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني رقمي وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات, التي تستخدم بشدة في الإتصالات الرقمية وتلك التطورات التي بدأت في الربع الأخير من القرن العشرين، والتي اتسمت بالسرعة والإنتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى العاميلين داخل المنظمة الواحدة أو بين المنظمات متفرقة و هنا تبرز لنا أهمية الإتصال الرقمي داخل المؤسسة الإقتصادية .[2] ومن أهم الإضافات التي قدمها الإتصال الرقمي في العمل كما أفاد بعض المبحوثون في المقابلات التى قمنا بإجرائها حول البحث انه يمنح مرونة في الإتصال, تسريع الوقت في تبادل المعلومات, توفير جهد التنقل بين أقسام المديرية, كما يساهم في تطوير و تحسين في معلومات و سرعة التنفيذ.[3]

[1] **محمد محمود الحيلة**, تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية, دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ,ط1, عمان, 2000, ص51.
[2] **آلاء جرار**, أهمية تكنولوجيا المعلومات, 2014/12/18 الساعة 5:43.
[3] **مقابلة علمية مع السيدة, دوادي ربيعة**: مكلفة بالإتصال يوم 2016/03/27 على الساعة 9:45 مديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة.

2-3 **فيما تمثل التقدم** الحاصل عن استخدام الاتصال الرقمي

تقدم الناتج عن إتصال الرقمي	التكرار	النسبة%
أسلوب العمل	21	36.7%
تسهيل التواصل بين العمال و المسوولين	20	33.3%
تسهيل التعامل بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى	16	%26.7
لايوجد تقدم	3	%3.3
المجموع	60	100%

الجدول رقم (13) يمثل التقدم الحاصل عن استخدام الاتصال الرقمي



الشكل (13) يمثل التقدم الحاصل عن استخدام الاتصال الرقمي

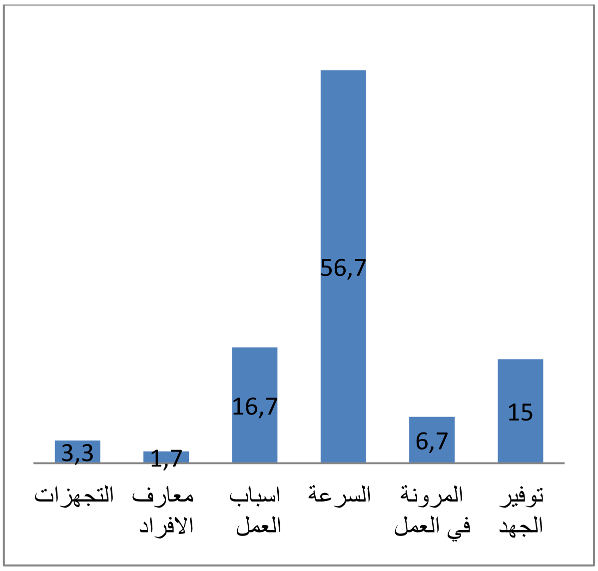
نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(13) أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 36.7% يرون أن هذا التقدم تمثل في الاسلوب العمل, في حين أن نسبة 33.3 % ترى أن هذا التقدم تمثل في تسهيل التواصل بين العمال و المسؤولين, تليها نسبة 30% ترى أن هذا الأخير سهل التعامل بين المؤسسة المؤسسات الأخرى.

واكبت عمليات الإتصال النشاط الإقتصادي منذ القدم كمفهوم يتطور بإستمرار , ويزداد تعقيداً و تفاعلاً حسب تعقيد النشاطات الإقتصادية و مدى تقدم تقنيات الإتصالات المعاصرة و عليه إتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى إستثمار التكنولوجيات الجديدة, و على رأسها تكنولوجيات الإتصال الرقمية لما توفره من سرعة و دقة عاليتين, إنتاجية كبيرة, جودة متميزة وقد ترجم هذا التبني هجرة كمية ضخمة من النشاط الإقتصادي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على معايير مفتوحة كشبكة الأنترنت.

3-3_الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة:

الإضـافات التـي قـدمها الإتصال	التكرار	النسبة%
التجهيزات	2	%3.3
معارف الأفراد	1	%1.7
أساليب العمل	10	%16.7
السرعة	34	%56.7
المرونة في العمل	04	%6.7
توفير الجهد	09	%15
المجموع	60	%100

الجدول رقم (14) يمثل الإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في المؤسسة



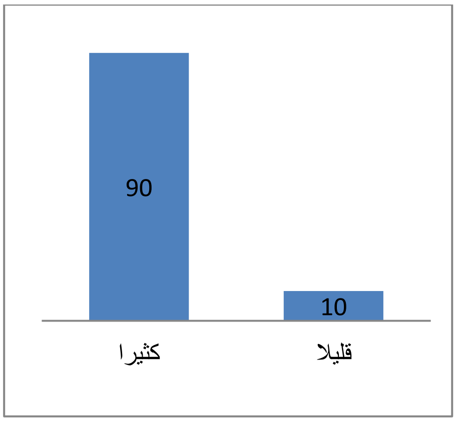
الشكل (14) يمثل الإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في المؤسسة

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (14) يتضح لنا أن نسبة 56.7 %من المبحوثين يرون أن الإتصال الرقمي أحدث تجديداً و إضافات تمثلت في سرعة العمل و تقليص الجهد و الوقت, أما الإضافة الموالية تمثلت في أسلوب العمل بنسبة 16.7 % ذلك لدورها في تسريع و تسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها, إذ تضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة و توزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت بفضل الشبكات الموجودة داخل المؤسسة في حين يرى بعض المبحوثين ان الإضافة التي قدمها الإتصال تمثلت في توفير الجهد بنسبة 15% و تباينت نسب ضئيلة وهي التجهيزات, معارف الأفراد, المرونة في العمل, بنسب 3.3 و1.7 و 6.7 %.

3-4 مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل داخل المؤسسة

مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل	التكرار	النسبة%
كثيرا	54	%90
قليلا	06	%10
المجموع	60	%100

الجدول(15) يمثل مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل



الشكل (15) يمثل مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل

إن خاصية السرعة أدت إلى تحسين أساليب الإتصال و هذا مايميز شبكة الإنترنت وشبكات الإتصالية الأخرى إذ أن الإتصال الرقمي مرتبط إلى حد كبير بوجود شبكة الإنترنت وكذا التقنيات الرقمية الحديثة حيث أن هذا الأخير غير من شكل الإتصال التقليدي و أضاف عليه تجديدات حديثة أكثر تطوراً في شتى مجالات الاتصال العادي في المعلومات و نقل البيانات, سواء داخل حدود المؤسسة او في فروعها او مقاطعاتها التابعة.

هذا ما تؤكده معطيات الجدول (14) إذ يرى 90%من المبحوثين أن الإتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين و تسهيل طرق و أساليب العمل, في حين ان نسبة 10% ترى أنه حسن و سهل بنسبة قليلة فقط.

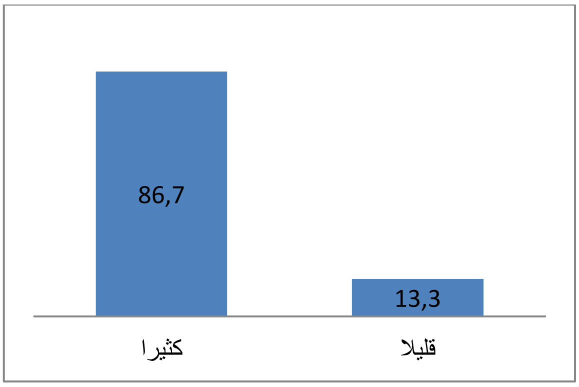
يمثل مفهوم الاتصال الرقمي أبرز وأهم المنطلقات الأساسية للخوض في جوهر الموضوع والذي نعني به متابعة إحداثيات ومعطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات وتطبيق استخداماته الحديثة والاستفادة منه في شتى مناحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراته في سيرورة العمل في المؤسسات الإقتصادية بمختلف وسائله وأجهزته. يتسم الإتصال الرقمي بأنه عملية هادفة لأطراف عملية الإتصال منذ البداية, لان أطراف العملية في هذه الحالة على وعي تام بمتطلبات الإتصال الرقمي و خصائصه و صعوباته منذ البداية الإقتراب إلى عملية الإتصال سواء كانت مع برامج الكومبيوتر أو مع الأطراف أخرى, و بالتالى فإن هناك وظائف و أهداف يسعى الأطراف إلى تحقيقها من هذا الإتصال, تتفق في

مجملها مع أهداف الإتصال الإنساني بصفة عامة و إن كانت تختلف في الترتيب نظراً لصدارة مفهوم المعلوماتية و مايرتبط بها من خصائص في عملية الإتصال الرقمي و مستحدثاته.[1]

3-5 تأثير الإتصال الرقمي على فعالية العمل بالمؤسسة

تأثير الإتصال الرقمي	التكرار	النسبة %
كثيرا	52	%86.7
قليلا	08	%13.3
المجموع	60	%100

الجدول رقم (16) يمثل تأثير الإتصال الرقمي على فعالية العمل بالمؤسسة



الشكل (16) تأثير الإتصال الرقمي على فعالية العمل بالمؤسسة

من خلال الجدول (16) يتضح لنا أن 13.3% من المبحوثين يرون أن الإتصال الرقمي لم يؤثر على فعالية العمل بالمؤسسة في حين ان 86.7% من المبحوثين يرون أنه أثر على فعالية العمل, بمعنى أن هناك تأثيراً واضحاَ على فعالية العمل .

النتائج الفرعية للمحور الثالث:

- يعتبر جل العاملون محل الدراسة أن الإتصال الرقمي أحدث تقدماً في العمل بنسبة 95%.
- يرى العاملون محل الدراسة أن هذا التقدم تمثل في تسهيل تواصل بين العمال والمسؤولين بنسبة 33.3%.
- إن الإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في المؤسسة هي السرعة بنسبة 56.7%.
- يؤكد جل العاملين محل الدراسة وبنسبة 90% أن الإتصال الرقمي ساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة كثيراً.

[1] **محمد عبد الحميد**، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط 3، عالم الكتب, القاهرة، 2004، ص 103.

- يؤكد معظم العاملين محل الدراسة وبنسبة 86.7% أن الإتصال الرقمي أثر على فعالية العمل بالمؤسسة.

4المحور الرابع :العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة سونلغاز ورقلة

4-1 العراقيل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي

عراقيل إستخدام الإتصال	التكرار	النسبة%
نعم	37	%61.7
لا	23	%38.3
المجموع	60	%100

جدول(17) عراقيل التي تعترض إستخدام الإتصال الرقمي

الشكل (17) يوضح عراقيل التي تعترض إستخدام الإتصال الرقمي

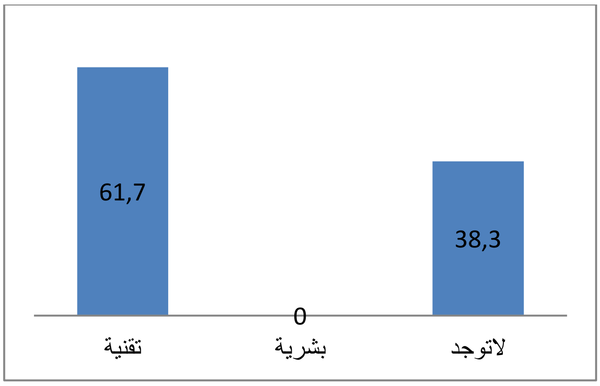
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 61.7% يواجهون عراقيل أثناء إستخدامهم الإتصال الرقمي في حين أن نسبة 38.3 % فقط من المبحوثين يرون بأنه لاتوجد عراقيل أثناء إستخدام الإتصال الرقمي, وهي الفئة التي تتحكم جيداً في إستخدام جهاز الحاسوب و كذا شبكات الإتصال (الإنترنت,الإنترانت, الإكسترنت).

فالملاحظ أنه ومن خلال قراءتنا للجدول لا يمكن ان ننفي بأن هناك عراقيل, وبالتالي على الموظفين تداركها للقضاء عليها أو التقليل منها في المستقبل.

4-2 نوع العراقيل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي بالمؤسسة

نوع العراقيل	التكرار	النسبة%
تقنية	37	%61.7
بشرية	0	%0
لاتوجد	23	%38.3
المجموع	60	%100

الجدول (18) نوع العراقيل



الشكل (18) نوع العراقيل

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 61.7 % من المبحوثين أجابو بأن نوع العراقيل هي معوقات تقنية تليها نسبة 38.3 % من المبحوثين الذين يرون بأن ليس هناك عراقيل إطلاقاً و هذا مايدل على أنها الفئة الأقلية التي تتحكم جيداً في إستخدام الإتصال الرقمي .

تمثلت هذه المعوقات فيما يلي:

إن أي خلل تقني في وسائل الإتصال الموجودة قيد الإستعمال في المؤسسة يؤدي إلى إعاقة السير العادي لمختلف عمليات الإتصال الرقمي داخل المؤسسة عن طريق:

- معاناة الشبكات التلفونية من أعطال و تقادم و إنعدام الخطوط.
- بطء البريد أو ضياعه.[1]

التفاوت في مستوى التطور الإقتصادي أي بناء كوادر قادرة على المساهمة في عملية التنمية الإقتصادية إضافةً إلى درجة التقنية و التكنولوجيا, وتحديد دور و مكانة الثورة التكنولوجية العلمية في تسريع عملية التطوير و النمو, أي انه عدم الإستغلال الامثل لثروة التكنولوجية يؤدي إلى نتائج سلبية على عملية التنمية و الأنشطة الإقتصادية.[2]

[1] –**جمال سالمي**,.مداخلة بعنوان:تكيف منظومة الإتصال التنظيمي داخل المؤسسات الإقتصادية بالجزائر ماجستر في تسير المؤسسات.

[2] – **مصطفى عبدالله الكفري**, محور إدارة و إقتصاد, أهم عوائق التنمية الإقتصادية في الدول العربية, العدد 965 , بتاريخ 2004/09/23 , ساعة 09:00.

3-4دخول تقنيات جديدة للإتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سيرورة العمل بالمؤسسة

أثـــر دخـــول تقنيات الإتصال على العمل	التكرار	%النسبة
نعم	26	%43.3
لا	34	%56.7
المجموع	60	%100

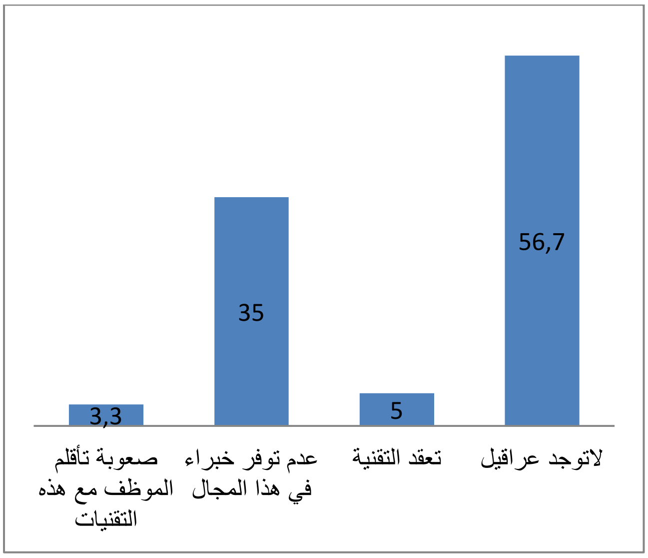
الجدول (19) يمثل دخول تقنيات أدى إلى عرقلة سير العمل ام لا

الشكل(19) دخول التقنيات أدى إلى عرقلة العمل ام لا

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 43.3% ترى أن دخول التقنيات الجديدة أدى إلى عرقلة سيرورة العمل في حين أكد 34 مستجوب بنسبة 56.7 % أن دخول هذه التقنيات لم يعرقل سير العمل داخل المؤسسة, و هذا مايدل على ان الإتصال الرقمي إتصال فعال و متطور يخدم المؤسسة بشكل كبير وأن أغلبية العمال لديهم قابلية لهذا النوع من الإتصال و التقنية الجديدة .

4-4 فيما تتمثل عراقيل دخول تقنيات جديدة

نوع عراقيل دخول تقنيات الإتصال	التكرار	النسبة%
صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات	2	%3.3
عدم توفر خبراء في هذا المجال	21	%35
تعقد التقنية	3	%5
لاتوجد عراقيل	34	%56.7
المجموع	60	%100



الجدول (21) يمثل عراقيل دخول تقنيات جديدة

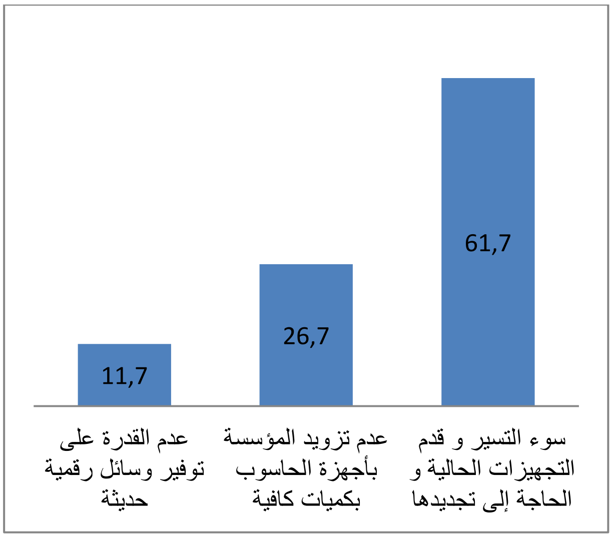
الشكل (21) يمثل عراقيل دخول تقنيات جديدة

يتضح من خلال الجدول أن 3.3 % من المبحوثين يرون أن هاته العراقيل تتمثل في صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات تليها 5 % أجابو ان تعقد التقنية يعد عامل من العراقيل في حين أجاب

21 مستجوب بنسبة 35 % يرون أنه من بين العراقيل عدم توفر خبراء في هذا المجال حيث نجد 34 مستجوب والذين قدرو بنسبة 56.7% يرزن أنه لاتوجد عراقيل بل العكس أن دخول تقنيات جديدة للإتصال الرقمي أدى إلى تحسين العمل, نقص أو انعدام العنصر البشري الضروري خاصة لتكثيف إتصالات العمال بالعمال داخل المؤسسة ببعظهم البعض و كذالك إتصالهم بالفروع التابعة للمؤسسة نقص الدورات التدريبية الخاصة بالعاملين في مجال تخصصهم، واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم, انعدام مراكز التدريب والتّأهيل للكوادر، نظرا لضخامة تكلفة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات الآزمة.[1]

4 –5 وجود عوائق تحول دون توفير وسائل الإتصال الرقمي بالمؤسسة

عوائق توفير وسائل الإتصال الرقمي	التكرار	النسبة%
عدم القدرة على توفير وسائل رقمية حديثة	7	%11.7
عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الحاسوب بكميات كافية	16	%26.7
سوء التسير و قدم التجهيزات الحالية و الحاجة إلى تجديدها	37	%61.7
المجموع	60	%100



ا لشكل رقم(21)يمثل وجود عوائق تحول دون توفير وسائل إتصال الرقمي

الجدول(21) وجود يمثل وجود عوائق تحول دون توفير وسائل إتصال الرقمي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 61.7 % من المبحوثين أجابو بأن وجود عوائق يعود إلى سوء التسير و قدم تجهيزات الحالية والحاجة إلى تجديدها, تليها 26.7 % من المبحوثين الذين يرون بأن هاته العوائق تتمثل في عدم تزويد المؤسسة بالكم الكافي من الحواسيب, يعود سوء تسير الأجهزة لإفتقار الأخصائين و الكوادر للتدريب المتزامن والمستمر على مايستجد من معدات وتقنيات حديثة.[2]

[1] – **عبد الباسط محمد عبد الوهاب**, استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني, مرجع سبق ذكره ص124. .

[2] **عبد الباسط محمد عبد الوهاب**. مرجع سبق ذكره ص 124 .

وكذلك عدم الاهتمام بالصيانة للمعدات والأجهزة، من خلال حمايتها من الأتربة والرطوبة وتوفير أجهزة تكييف لبعضها للحفاظ على درجة حرارتها .[1]

نتائج الفرعية للمحور الرابع:

- بالنسبة لوجود عراقيل تعترض إستخدام الإتصال الرقمي أكد معظم العاملون وبنسبة 61.7% أنه توجد عراقيل.
- أقر جل العاملون محل الدراسة وبنسبة 61.7% أن نوع العراقيل التي تعترض إستخدام الإتصال الرقمي بالمؤسسة هي معوقات تقنية.
- العاملون محل الدراسة يرون أن دخول تقنيات جديدة للإتصال الرقمي لم تؤدي إلى عرقلة سيرورة العمل بالمؤسسة بنسبة 56.7% كما أكدت نفس النسبة بأنه لاتوجد عراقيل تعرقل دخول تقنيات جديدة.
- يرى عاملون محل الدراسة بنسبة 61% أن من العوائق التي تحول دون توفير وسائل الإتصال الرقمي بالمؤسسة تمثلت في سوء التسير وقدم التجهيزات الحالية والحاجة إلى تجديدها.

[1] – **علي علي الجيش،** التكنولوجيا والصناعة في ضوء التّنافسية العالمية، بدون طبعة، القاهرة، مؤسسة الأهرام،2002، ص 32.

1/ مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل داخل المؤسسة حسب متغير الأقدمية

الإختيارات / الأقدمية	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	24	%42.1	1	%33.3	25	%41.7
من 05 إلى 10 سنوات	6	%10.5	0	%0	6	%10
من 11 سنة فما فوق	27	%47.4	02	%66.7	29	%48.3
المجموع	57	%100	03	%100	60	100%

الجدول رقم (02) يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تسهيل العمل داخل المؤسسة حسب متغير الأقدمية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تختلف بإختلاف متغير الأقدمية في العمل حيث نجد أن العمال من11 سنة فما فوق إستفادو من تقنية الإتصال الرقمي في تسهيل العمل بنسبة قدرت ب47.4% في حين ترى نسبة 66.7% أن هذا الإتصال لم يساهم في تسهيل العمل, تليها فئة الأقل من 5 سنوات والتي تمثل نسبة 42.1% توضح بأنها هذا الأخير سهام في تسهيل العمل وتقدر نسبة الذين رؤو أن هذا الإتصال لم يساهم في تسهيل العمل ب33.3% في حين أن الفئة من 5 إلى 10 سنوات ترى أنه ساهم بنسبة %10.5.

ذلك مايعني أن العينة المدروسة والتي قدرت خبرتها في العمل أكثر من 11 سنة الأكثر فئة من حيث أنها ترى مساهمة و فعالية الإتصال الرقمي في تحسين العمل داخل المؤسسة لأنهم الأكثر كفاءة وعطاء وكون هذه الفئة تحاول التجديد حسب التكنولوجيا التي تعتمدها المؤسسة,كما أن عامل الخبرة له دوره في تحسين وتسهيل العمل كون هذه الفئة من المتقبلين لهذه التقنية ومارسو تدريبات أفادتهم في تقبل التقنية والعمل بها, كما نجد أن الفئة الأقل من 5 سنوات والتي تعتبر الفئة الفتية و الطاقة الشبابية وهي فئة الأكثر قابلية للعمل و أكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

2/وسائل الإتصال الحديثة الأكثر إعتمادا في المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

الإختيارات / المستوى التعليمي	الإنترنت		الإنترانت		الإكسترنت		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
المتوسط	3	%13.6	2	%7.7	1	%9.1	6	%10
الثانوي	9	%40.9	7	%26.9	7	%63.6	23	%38.3
الجامعي	10	%45.5	18	%65.4	3	%27.3	31	%51.7
المجموع	22	%100	27	%100	11	%100	60	%100

الجدول رقم (02) يمثل وسائل الإتصال الحديثة الأكثر إعتمادا في المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

تبين نتائج الجدول أعلاه أن المبحوثين من مختلف مستويات التعليمة أن المستوى الجامعي من أكثر الفئات المهتمة والمعتمدة على وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة بنسبة 65.4% لشبكة الإنترانت تليها 45.5% تمثل إستخدامهم لشبكة الإنترنت و 27.3% لشبكة الإكسترانت.

كما أكدت نتائج الجدول أن المستوى الثانوي أيضا يعتمدون على وسائل الإتصال الحديثة بنسب كبيرة فالإكسترانت يعتمد من طرف هؤلاء بنسبة 63.6% في حين نجد أن مستوى التعليمي المتوسط أقل إعتماداً من المستويات الأخرى

ذلك ما يؤكد دور وأهمية المستوي التعليمي العالي الذي زادت من الإعتماد على وسائل الحديثة والعمل بها كون هذه الفئة تواكب التطورات العصرية الحديثة.

النتائج العامة للدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول "واقع الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية" وبالضبط في مؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة, على مجموعة من النتائج ساهمت في الإجابة على الإشكالية وكذا التساؤلات.

"ماهو واقع استخدام الإتصال الرقمي في قسم تسير الانظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة"

من خلال الدراسة التي قمنا بها خلال هذه الفترة الموجزة توصلنا إلى أن إستخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية المعاصرة, حيث أصبح هذا الأخير يمس جميع جوانب الأنشطة خاصة منها الإقتصادية والتي أصبحت ميزتها التكنولوجيا الحديثة و أنواع الإتصالات و الشبكات ودورها في جميع الأنشطة والأعمال التي تقوم بها المؤسسات الإقتصادية وتوصلنا إلى أن هناك إستخدام للإتصال الرقمي وجميع أشكال التكنولوجيا الحديثة ووجود أقسام وفروع بالمؤسسة تهتم بالإتصالات والشبكات سواء بين المؤسسة وفروعها أو بين المؤسسة والمؤسسات الإقتصادية الأخرى وهذا ماسنبينه من خلال تحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالتساؤلات الفرعية, والتي ستعطينا تفسيراً وتحليلاً أكثر ودقة لمعرفة واقع الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية.

" ماهي أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في قسم تسير الانظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؟ "

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن وسائل الإتصال الرقمي المستخدمة بالمؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة تمثلت في جميع الوسائل التكنولوجية كجهاز الحاسوب و الشبكات الإتصالية (الإنترنت, الإنترانت, الإكسترانت) فمن رأي المبحوثين نجد نسبة 78.3% هم من مستخدمي جهاز الحاسوب دائماً في العمل هذا مايدل على الوعي بدور واهمية الحاسوب في المؤسسة, وتباينت النسب حول وسائل الإتصال الرقمي الاكثر إعتماداً في المؤسسة بين التقليدية والحديثة فنجد أن معظم إجابات المبحوثين تقر ان الإتصال المباشر وذلك بنسبة46.7% و الهاتف بنسبة 43.3% هم من بين الوسائل الاكثر الإعتماداً طبعاً التقليدية.

في حين نجد نسبة100 % يصرحون ان الوسائل الأكثر إعتماد هي الوسائل الحديثة والمتمثلة في الشبكات المذكورة اعلاه هذا مايدل على المستوى الفكري لدى العمال في مواكبة هاته التقنيات بإضافة

إلى إكتسابهم مهارات لإستخدام تلك الوسائل, وتعد الشبكات الإتصالية من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة ذلك مايبين وجود إتصال رقمي فعال يساهم في عملية التسبير والحصول على معلومات تخدم المؤسسة وكذا الإتصال بنوعيه الداخلي والخارجي من خلال الإجابات التي أفادنا بها المبحوثون .

" ماهي أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة لقسم تسير الانظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؟"

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة أن للإتصال الرقمي أهمية بالغة في الحياة الإقتصادية وأصبح التطور الإقتصادي مرتبط إلى حد كبير بقدرة الدول على مسايرة هذا التطور السريع, الذي ساهم في تسهيل و تحسين سير المعلومات إضافة إلى سرعة تنفيذ الإتصالات في المؤسسات الإقتصادية والمقصود بالثورة الإتصالات الرقمية جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني رقمي وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات, ومن بين الإضافات التي قدمها الإتصال الرقمي في المؤسسة حسب أفراد عينة الدراسة هي السرعة في المعلومات بنسبة56.7 % وكذا طرأ تجديد في أسلوب العمل وأن هذا الأخير وفر الجهد في العمل هذا مايبين أهمية هذا الإتصال ومساهمته في تسهيل العمل داخل المؤسسة بنسبة 90% وكذا تأثيره على فعالية العمل بنسبة86.7%, وعليه نستنتج أن أهمية الإتصال الرقمي من أهمية وجود شبكات إتصالية في المؤسسة تعمل على تحسين العمل و تحفيز العمال على تقبل التكنولوجيا وتشجيعهم على العمل بها والتي بدورها تضفي على المؤسسة بعائدات و فوائد إستغلال الأحسن للتكنولوجيا و كسب رضا العمال و المتعاميلين مع هاته المؤسسة.

" ماهي العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في قسم تسير الانظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة؟"

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة الحالية حول العوائق التي قد تعترض إستخدام المؤسسة للإتصال الرقمي نجد أن نسبة 61% من افراد عينة البحث يواجهون عراقيل أي اننا لاننفي بان هناك عراقيل على العمال تداركها وتقليل منها في حين نجد ان نسبة 40% لاتعاني من عراقيل وهم الفئة التي تتحكم جيداً بالحاسوب وكذا كيفية العمل بالشبكات الإتصالية, والعراقيل التي تواجه العمال هي عراقيل تقنية أي انها ناجمة عن عدم الدراية بكيفية العمل بالشبكات و التقنيات الرقمية, وإن دخول التقنيات

الجديدة للإتصال الرقمي لم يكن عائقاً ولم يعرقل سير العمل بالعكس وهذا مأكدته نسبة 65.7 % من عينة الدراسة إلا أن عدم توفر خبراء في هذا المجال قد يكون عائقا في دخول هذه التقنيات الجديدة, وأكدت نسبة 56.7% انه لاتجود عراقيل بل ان دخول التقنيات جديدة للإتصال الرقمي أدى إلى تحسين العمل, وبالنسبة لوجود عوائق تحول دون توفير وسائل إتصال الرقمي بالمؤسسة تمثلت في سوء التسيير و قدم التجهيزات الحالية والحاجة إلى تجديدها.

وعليه نستنتج أنه حتى لو وجدت عوائق تعرقل سير هذا النوع من الإتصال هذا لايمنع من إستخدام هذا المبتكر و التخلي عنه بل العكس يجب تدارك هاته العراقيل و القضاء عليها لان هذه التكنولوجيا باتت حتمية تكنولوجية تفرض نفسها وأصبحت الميزة التنافسية بين المؤسسات التكنولوجية والتسابق حول من يتبني المبتكر اولاً, أي ان مهما كانت العراقيل فيجب تداركها وبالنسبة للمؤسسة قيد الدراسة أفاد معظم المبحوثين بأنه لاتوجد عراقيل بل العكس دخول الإتصال الرقمي ساهم في تحسين العمل, إلا أن المبحوثين الذين واجهو العراقيل كانو لم يتلقو تدريباً حول هذا الإتصال والتعامل مع هذه التقنية وكذا قدم الأجهزة والحاجة إلى تجديدها وبمرور الوقت يصبح التعامل مع هذه التقنية اسهل ويتم تدارك جميع العراقيل والقضاء عليها .

خاتمة

خاتمة

لقد أفضى التقدم الهائل في تكنولوجيا الإتصال إلى إنتاج وسائل إتصال جديدة بتقنيات أكثر حداثة تمثلت في ظهور الإتصال الرقمي وثورة الإتصالات الرقمية, هاته الأخيرة عملت على تغيير نشاط المؤسسات الإقتصادية, وبدورها أصبحت تتبني هاته الأنواع الجديدة من الإتصالات وتستخدمها لغرض التجديد و إستغلالها في تطوير خدمات المؤسسة وكذا مواكبة هاته التطورات

من خلال الدراسة التي قمنا بها خلال هذه الفترة في حدود عينة الدراسة و بالوصول إلى النتائج المذكورة في كل من التحليل و تفسير البيانات الخاصة بهذا الفصل بدءاً بطرح الإشكالية توصلنا إلى أن واقع الإستخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية هو ضرورة حتمتها التكنولوجيا المعاصرة, وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها إستقصاء الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة أن وسائل وأشكال الإتصال الرقمي وهي اجهزة الحاسوب والشبكات الإتصالية لها أثر في تحسين أداء المؤسسة و أساليب العمل, وفعل من إنتاجية المؤسسة وساهم في التواصل بين المؤظفين وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح و الفروع والإدارات الأخرى.

وكشفت هذه الدراسة أيضاً مساهمة الإتصال الرقمي في عملية تسير و تنظيم العمل و تأثيره على فعالية العمل بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها فبرزت أهميته البالغة في المؤسسات الإقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب

1/ الحسن إحسان محمد, الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي, دار الطليعة للنشر بيروت, ط1

2/ أسماء حسين حافظ، "تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، ط1، بدون مكان النشر، الدار العربية للنشر والتوزيع.

3/جودت عزت عطوي, أساليب البحث العلمي, دار الثقافة و دار الدولية للنشر, الأردن 2000.

4/حسن عماد مكاوي، "تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2005.

5/حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، "الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط6، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2006.

6/حسين محمد جواد الجبوري, منهجية البحث العلمي "مدخل لبناء المهارات البحثية" دار صفاء للنشر و التوزيع , ط1, عمان, 2013.

7/ربحي مصطفي عليان و عثمان محمد غنيم, مناهج و اساليب البحث العلمي و النظرية و التطبيق ط1, دار صفاء للنشر و التوزيع, عمان, 2000.

8/رضوان بلخيري, مدخل إلى الإتصال المؤسساتي, دار قرطبة للنشر و التوزيع, ط1 الجزائر, 2015.

9/سوزان القليني، وهبة الله السمري، "التدريب والإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، القاهرة، دار النهضة العربية 1998.

10/صمويل عبود, إقتصاد المؤسسة, الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية, 1982.

11/عبد الباسط محمد عبد الوهاب، "استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، 2005.

12/عبد الرزاق محمد الدليمي, مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد, دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, ط1, الأردن, 2012.

13/عمار بوحوش, مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث, الجزائر, ديوان المطبوعات الجامعية, 1995.

14/عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر الطبعة الثانية 1993 .

15/عمر صخري، مبادئ الأقتصاد الجزئي الوحدوي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1986.

16/فضيل دليو, التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال, دار الثقافة للنشر و التوزيع الجزائر, 2010.

17/فضيل دليو، الاتصال(مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، ط1 ، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، 2003 .

18/ماهر عودة و اخرون, الإعلام الرقمي الجديد, دار الإعصار العلمي, الأردن.

19/محمد أكرم العدلوني، العمل المؤسسي، دار بن حزم، لبناذ الطبعة الأولى، 2002.

20/محمد عبد الحميد, البحث العلمي في الدراسات الإعلامية, القاهرة, عالم الكتب, 2000.

21/محمد عبد الحميد, نظريات الإعلام و الإتجاهات التأثير, ط03, القاهرة, عالم الكتب, 2004.

22/محمد عبيدان و أخرون, منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات) ط2, دار وائل ,عمان , 1999.

23/مصطفى عشوي, أسس علم النفس الصناعي التنظيمي, الجزائر, 1992.

24/موريس أنجرس, منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية, تدريبات علمية, ترجمة بوزيد صحراوي و أخرون, دار القصبة للنشر, الجزائر, 2006.

25/ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، الطبعة الأولى،1998 .

المقالات :

1 / ألاء جرار, أهمية تكنولوجيا المعلومات, 2014/12/18, الساعة 5:43.

2 / موسوعة مقاتل من الصحراء, موضوعات علمية, ثورة الإتصالات, 2000/02/27.

3/ مصطفى عبدالله الكفري, محور إدارة و إقتصاد, أهم عوائق التنمية الإقتصادية في الدول العربية العدد965, بتاريخ 2004/09/23, ساعة09:00.

مذكرات ورسائل جامعية:

1/جمال سالمي, ماجستر في تسير المؤسسات. مداخلة بعنوان:تكيف منظومة الإتصال التنظيمي داخل المؤسسات الإقتصادية بالجزائر.

2/ حورية بولعويدات:أستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية , دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق, مذكرة لنيل شهادة الماجستر في الإتصال والعلاقات العامة, جامعة منتوري قسنطينة, السنة الجامعية 2008/2007.

3/مبروك زروق, وسليم قرفي, إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المنظمة وعلاقتها بتحقيق الأهداف التنظيمية دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام و الإتصال, جامعة محمد خيضر بسكرة, السنة الجامعية 2010/2009.

مقابلات:

1/ مقابلة علمية مع السيدة, دوادي ربيعة مكلفة بالإتصال يوم 2016/03/27 على الساعة 9:45 مديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة.

2/ مقابلة علمية مع السيدة منى بادة: المكلفة بالإتصال, يوم 2016/03/24 على ساعة 15:30 في مؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة3/ مقابلة علمية مع السيد رابحي على: مهندس فى إعلام الآلى رئيس قسم تسير الأنظمة المعلوماتية, يوم 2016/03/25, على ساعة 10:35.

مراجع الأجنبية:

1/West Phalen.marie héléné.communicator.ed3.dunod.paris 2001

2/ Claude JARVEAU,lenqeueéte par qestionnaire.(manuel a lusage du partician .de èdition l universitè du bruxelles .Belgique 2ème èdition.1987)

3/Année Bedel comlment mettre en place un extranet dans une administration 17/02/2008

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

قاصدي مرباح ورقلة جامعة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

ماستر تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مذكرة بعنوان

واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية

دراسة حالة قسم تسير الأنظمة المعلوماتية مؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة

إستمارة إستبيان

السادة الموظفون في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع الكهرباء و الغار ورقلة حضري.

تحية طيبة و بعد...

في إطار دراسة "واقع الإتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية"يرجى تفظلكم بقراءة الإستبيان و الإجابة على فقراته المتعلقة بموضوع الدراسة راجين تعاونكم معنا من أجل مواصلة هذه الدراسة الخاصة بمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر مع وافر الشكر و التقدير.

أخي الموظف أختي الموظفة نرجو من سيادتكم مساعدتنا على أنجاز هذه المذكرة و هذا من خلال إجابتكم على الأسئلة بوضع علامة (×) في المكان المناسب, و الإدلاء بالإجابة التي تراها مناسبة.

*نؤكد لكم أن إجابتكم ستستعمل لأغراض علمية بحثة.

السنة الدراسية 2016/2015

أولا البيانات الشخصية:

1/الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2/السن: 20-30 ☐ 31-40 ☐ 41 -50 ☐ 51 فما فوق ☐

3/المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4/الأقدمية بالعمل في المؤسسة:

أقل من 5 سنوات ☐

من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 11 فما فوق ☐

5/الوظيفة:.....

ثانيا: وسائل الإتصال الرقمي و مدى إستخدامها في المؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء و الغاز:

1/هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

2/في حالة إستخدامك للحاسوب ماهي درجة تحكمك بهذا الجهاز؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

3/حسب رأيك ماهي وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا في مؤسستكم؟

الوسائل التقليدية:

الاتصال المباشر ☐ لوحة الإعلانات ☐ الإجتماعات ☐ الهاتف ☐

الوسائل الحديثة:

شبكة الأنترنت ☐ شبكة لإنترانت ☐ شبكة الإكسترانت ☐ البريد الإلكتروني ☐

4/ماهي الشبكات الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة؟

الإنترنت ☐ الإنترانت ☐ الإكسترانت ☐

5/فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات ؟

الاتصال بموظفين داخل مؤسسة ☐

اتصال المؤسسة بمؤسسة الأخرى ☐

الحصول على المعلومات ☐

عملية التسير ☐

أخرى أذكرها .....

ثالثا: أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة لمؤسسة سونلغازمديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة حضري:

1/ في نظرك هل أحدث الاتصال الرقمي تقدما في العمل داخل مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

2/إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل هذا التقدم؟

أسلوب العمل ☐

تسهيل التواصل بين العمال و المسؤولين ☐

تسهيل التعامل بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى ☐

أخرى أذكرها .....

3/ ماالإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في مؤسستكم ؟

التجهيزات ☐ معارف الأفراد ☐ أساليب العمل ☐

السرعة ☐ المرونة في العمل ☐ توفير الجهد ☐

أخرى تذكر.....

4/هل ترى أن الاتصال الرقمي ساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة؟

كثيرا ☐ قليلا ☐

5/حسب رأيك هل أثر الاتصال الرقمي على فعالية العمل بالمؤسسة؟

كثيرا ☐ قليلا ☐

ثالثا:العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة حضري:

1/هل تواجه عراقيل أثناء استخدامك للاتصال الرقمي؟

نعم ☐ لا ☐

2/إذا كانت إجابتك بنعم ما نوع هذه العراقيل؟

تقنية ☐ بشرية ☐

3/هل ترى أن دخول تقنيات جديدة للإتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سيرورة العمل في مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

4/إذا كانت إجابة نعم فيما تتمثل هذه العراقيل؟

صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات ☐

عدم توفر خبراء في هذا المجال ☐

التقنية معقدة ☐

5/ في نظرك هل توجد عوائق تحول دون توفير وسائل و أجهزة الإتصال الرقمي بمؤسستكم؟

عدم القدرة على توفيرالوسائل الرقمية الحديثة ☐

عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية ☐

قدم التجهيزات الحالية و الحاجة إلى تجديدها ☐