

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

شعبة: علوم الإعلام واتصال

تخصص: تكنولوجيا الإتصال الجديدة

مقدمة من طرف:

ايدر محمد عبد المجيد

دبلاوي ياسين

الموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة
دراسة مقارنة بين المؤسستين الوطنيتين ENAFOR و ENTP

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/05/

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

رئيسا	(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -)	الأستاذ :
مشرفا و مقررا	(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -)	د. بودريالة عبد القادر
مناقشا	(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -)	الأستاذ :

السنة الجامعية : 2018/2017

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

شعبة: علوم الإعلام واتصال

تخصص: تكنولوجيا الإتصال الجديدة

مقدمة من طرف:

ايدر محمد عبد المجيد

دبلاوي ياسين

الموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة
دراسة مقارنة بين المؤسستين الوطنيتين ENAFOR و ENTP

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/05/

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

رئيسا	(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -)	الأستاذ :
مشرفا و مقررا	(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -)	د. بودريالة عبد القادر
مناقشا	(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -)	الأستاذ :

السنة الجامعية : 2018/2017

شكر وعرفان

قبل كل مخلوق ، نشكر الله الخالق ربي على قدره وعز جلاله ، الذي خلقنا وسوانا والى سبيل العلم هداانا .

وبعده فإننا نوجه جزيل الشكر و التمجيد إلى الدكتور المحترم السيد : **بودريالة عبد القادر** والذي كان بفضل الله سندا لنا وأمل كبيرا في مشوار هذه الدراسة رغم دريها الطويل و الشاق كما يسعنا كذلك ان نرفع يد التحية المجيدة بالإخلاص و المحبة لكل أساتذتنا الكرام بقسم علوم الإعلام والاتصال لجامعة قاصدي مرباح ورقلة والذي سنبقى ننظر إليهم بعين الاحترام و التقدير دائما وخاصة رئيسة القسم السيدة **الدكتورة تومي فضيلة** والتي لم تكن مجردة أستاذة أو موظفة إدارية وحسب ، بل كانت كل ذلك وأختا وأما في الوقت نفسه كم نقدم شكر خاص لطاقم اللجنة المناقشة لدراستنا والذي بفضل الله ثم بفضلهم سنصنع من أخطائنا نجاحا، كما نتقدم بالشكر نفسه إلى كل العمال الإدارة وغيرهم من والموظفين والذين لطالما صهروا لأجل غاية الطالب وسبيل علمه ، ونشكر أيضا كل زملائنا الطلبة و الطالبات وكل من ساهم معنا في هذا الانجاز من قريب أو بعيد.

و بدون أن ننسى كذلك كل العمال الإداريين لمؤسستي (**Entp-Enafor**) على حسن الاستقبال و التعامل ، وتعاونهم معنا من اجل السير في إتمام هذه الدراسة وخاصة رئيس المصلحة المشرفة على هذه الدراسة (**DAG**) السيد **خنفر محمد الحافظ**

إهداء

الحمد لله رب العالمين ،والصلاة والسلام على خاتم النبيين ، في ودي أن اهدي عملي هذا إلى من يقف بقدميه على جنتي الخضراء ، أمي العظيمة التي ربنتي وتعبت لتصنع مني رجلا باحثا ذات يوم ..

وأبي المجاهد رحمة الله عليه، حتى وان وفاه قدر الله قبل أن يشاركنا هذه الفرحة ،و أسأل الله العلي العظيم أن يجمعنا به مع رسوله الكريم ، صلى الله عليه وسلم في جنة النعيم كما اهدي عملي هذا لكل عائلة دبلاوي وكل من ساعدنا و أرشدنا في بحثنا كأخي عبد الكريم ومدير الأمن لمؤسسة (ENTP) بوشرباط علي، وكل زملائي في الدراسة وخاصة محمد حسين نمر و عبية عادل وبن الصيد يوسف وزملائي في العمل وخاصة مبروكي إبراهيم و عزابي احمد.

وأسال الله دوام المحبة والعافية لكل أحبتي وكل من ساهم في تقديم يد العون لي من اجل إتمام دراستي ونجاحي.

دبلاوي ياسين

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله الحمد لله الذي بنعمته تتم
الصالحات ،وبعد اهدي ثمرة هذا الجهد إلى من أناروا دربي بدعواتهم ولبيدايا الكريمين،
إلى منبع العطف و الحنان إلى التي أفنت شبابها وعمرها وسهرت لأجلي إلى أمي
الغالية أطال الله في عمرها

إلى من غرس فيا حب التعلم، إلى ذلك القلب الواسع الذي أحتضن عثراتي على مر
السنين، إلى الذي أوصلني إلى ما أنا عليه إلى أبي الغالي حفظه الله

إلى من ربنتي وسعت جاهدة لأصل لهذا المكان جدتي حبيبتي أدامها الله ،إلى إخوتي و
أعمامي وكل عائلة ايدر ، إلى أخوالي وكل عائلة دبلوي ،إلى كل زملاء الدراسة خاصة
محمد حسين نمر والى كل أصدقائي خاصة عبدالرحمن هيدب ،والى كل من ساهم
وساعدنا في انجاز هذا العمل (محفوظ ونبيل وعمي طاهر خالي محمد وشيخنا عبد
السلام بوسماحة وعمتي صليحة)إلى كل قسم علوم الإعلام والاتصال خاصة ثانية ماستر
تكنولوجيا الاتصال الجديدة الفوج 1

محمد عبد المجيد ايدر

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الأداء الإداري للمؤسستين الوطنيتين ENAFOR و ENTP وللمقارنة بينهما من اجل معرفة أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ولإبراز هذا الدور قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، والمنهج المقارن وذلك لأنهم الأنسب لهذه الدراسة وعليه استعنا بالملاحظة البسيطة لجمع اكبر عدد من المعلومات حول هذه الدراسة ، وبالاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ،بحيث تم توزيعه على مجموعة من الإداريين بالمؤسستين معتمدين بذلك على العينة الحصصية ، كما تم تدعيمها بمقابلة مع مدير الموارد البشرية بمؤسسة ENTP ومدير تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمؤسسة ENAFOR ، ومنه تم تقسيم الدراسة إلى فصلين ، الفصل الأول يتضمن الإطار المنهجي للدراسة بينما الفصل الثاني يتناول الجانب الميداني حيث قمنا بمعالجة المعطيات فيه بواسطة برنامج SPSS والذي من خلاله توصلنا إلى نتائج الآتية :تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة وتكمن أهم الوسائل المعتمدة بالمؤسسة في الوسائل التكنولوجية والتي تقدم خدمات كبيرة للمؤسسة من بينها سرعة ودقة وصول المعلومات متخطيتا الحواجز الجغرافي كما توصلنا أيضا الى وجود صعوبات في الاستخدام ربما يرجع سسبها إلى نقص التكوين وتوعية من اجل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسستين.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأداء الاداري.

Abstract :

This study aims at identifying the role of communication technology in improving the administrative performance for both national associations ENTP and ENAFOR and to comparing them to know the importance of using the modern communication technologies in companies .to show this role ; we depended on the descriptive analytic concept and the comparative approach because we saw them the most appropriate for this study. We employed the simple remark to collect as much information as we can about this study , and the questionnaire as a main tool to collect data where two groups of administratives from both associations were choosen equally and given the questionnaire. In addition, the study was supported by a meeting with the director of human resourc es (HR) of ENTP and thedirector of media and communication technologies of ENAFOR . this study was divided into two parts . part one contains methodological frame for the study wheras part two deals with the practical side and the data was treated by SPSS program through which we resulted at the following :

The modern media technologies participate deeply in improving the the administrative performance for the associations and the most used means in the association are the modern technological means which plays an important role especially the quick and accurate convey of information however the geographical borders. As we noticed some difficulties in the usage , may be because of the lack of training and enlightening for an ideal use for both associations.

key words:

Modern communication technology, management performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	شكر وعرفان
IV	إهداء
VI	ملخص الدراسة
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة	
18	1. الإشكالية
20	2. تساؤلات الدراسة
20	3. أسباب إختيار الموضوع
21	4. أهمية الدراسة
21	5. أهداف الدراسة
21	6. مصطلحات الدراسة
23	7. الدراسات السابقة
26	8. مجتمع البحث وعينة الدراسة
28	9. منهج الدراسة
29	10. أدوات جمع البيانات
31	11. مجالات الدراسة
32	12. المقاربة النظرية
الفصل الثاني عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
35	نبذة عن مؤسسة ENTP
35	نبذة عن مؤسسة ENAFOR

36	قراءة وتحليل النتائج
63	النتائج الجزئية
65	النتائج العامة
66	الخاتمة
68	قائمة المصادر
72	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
36	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	01
37	حسب متغير يوضح توزيع المبحوثين السن.	02
38	يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	03
39	يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	04
40	يمثل توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	05
41	يمثل توزيع العينة حسب طبيعة الاتصال الذي تستخدمه	06
42	يمثل توزيع العينة حسب شكل الاتصال الذي تستخدمه	07
43	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة التي تستخدم في الوظيفة	08
44	توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة للاتصال الصاعد	09
45	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة لاتصال الافقي	10
46	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة للاتصال النازل	11
47	يمثل توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملهم	12
48	يمثل توزيع العينة حسب اهم خدمة تقدمها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة	13
49	يمثل تلقي المبحوثين تكوينا حول التكنولوجيا الاتصال المستخدمة ونسبة الاستفادة منها	14
50	يمثل توزيع العينة حسب محاولاتهم باجتهااداتهم الشخصية لرفع من إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا	15
51	الجدول يمثل توزيع العينة حسب ملاحظة المبحوثين في اكتساب مهارات جديدة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد توظيفهم بالمؤسسة	16
52	يمثل توزيع العينة حسب رأيهم في أهمية استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة	17
53	الجدول يمثل توزيع العينة حسب رضئ المبحوثين حول مستوهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة	18
54	الجدول يمثل توزيع العينة حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة القدرة العملية	19
55	يمثل توزيع العينة حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا الاتصال في	20

	كسر الحاجز الجغرافي لتوصيل المعلومات	
56	يمثل توزيع العينة حسب قدرة التكنولوجيا الاتصال من تحسين الاداء الاداري في المؤسسة	21
57	يمثل توزيع العينة حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا في تفعيل الاداء الاداري للمؤسسة	22
58	يمثل حسب رأي المبحوثين في وجود سلبيات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة	23
59	يمثل توزيع العينة حسب تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية في استخدام التكنولوجيا	24
60	يمثل توزيع العينة حسب مواجهة المبحوثين للصعوبات في استخدام التكنولوجيا	25
61	توزيع العينة حول ما اذا واجهتهم مشكلة في استخدام تكنولوجيا لمن يتواجهون	26
62	يمثل توزيع العينة حسب تعرض نظام المؤسسة التكنولوجي الى عملية اختراق خارجية	27

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	36
02	حسب متغير يوضح توزيع المبحوثين السن.	37
03	يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	38
04	يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	39
05	يمثل توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	40
06	يمثل توزيع العينة حسب طبيعة الاتصال الذي تستخدمه	41
07	يمثل توزيع العينة حسب شكل الاتصال الذي تستخدمه	42
08	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة التي تستخدم في الوظيفة	43
09	توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة للاتصال الصاعد	44
10	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة لاتصال الافقي	45
11	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة للاتصال النازل	46
12	يمثل توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملهم	47
13	يمثل توزيع العينة حسب اهم خدمة تقدمها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة	48
14	يمثل تلقي المبحوثين تكويننا حول التكنولوجيا الاتصال المستخدمة ونسبة الاستفادة منها	49
15	يمثل توزيع العينة حسب محاولاتهم باجتهداتهم الشخصية لرفع من إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا	50
16	الجدول يمثل توزيع العينة حسب ملاحظة المبحوثين في اكتساب مهارات جديدة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد توظيفهم بالمؤسسة	51
17	يمثل توزيع العينة حسب رأيهم في أهمية استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة	52
18	الجدول يمثل توزيع العينة حسب رضئ المبحوثين حول مستوهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة	53
19	الجدول يمثل توزيع العينة حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة القدرة العملية	54
20	يمثل توزيع العينة حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا الاتصال في كسر الحاجز الجغرافي لتوصيل المعلومات	55

56	يمثل توزيع العينة حسب قدرة التكنولوجيا الاتصال من تحسين الاداء الاداري في المؤسسة	21
57	يمثل توزيع العينة حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا في تفعيل الاداء الاداري للمؤسسة	22
58	يمثل حسب رأي المبحوثين في وجود سلبيات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة	23
59	يمثل توزيع العينة حسب تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية في استخدام التكنولوجيا	24
60	يمثل توزيع العينة حسب مواجهة المبحوثين للصعوبات في استخدام التكنولوجيا	25
61	توزيع العينة حول ما اذا واجهتهم مشكلة في استخدام تكنولوجيا لمن يتواجهون	26
62	يمثل توزيع العينة حسب تعرض نظام المؤسسة التكنولوجي الى عملية اختراق خارجية	27

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة مقابلة مع مدير موارد البشرية بمؤسسة ENTP	73
02	استمارة مقابلة مع مدير موارد البشرية بمؤسسة ENAFOR	77
03	استمارة استبيان	81

مقدمة

مقدمة

البعد الجغرافي البعد الزمني ، تراكم البيانات و المعلومات ،تعدد الشخصيات و الجنسيات واختلاف اللغات ، معوقات وحواجز عانت منهم المؤسسات البترولية، أمست من فعل كان .. فاليوم ووجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة العالم أصبح قرية ، والقرية أضحت بيتا ، وتدور العجلة إذا أمسى البيت عالما بأكمله ..

انه الطموح البشري الذي لا يعرف الحدود فيما يتعلق بمسألة التطور وتحقيق التقدم ، فبالكاد اليوم نستطيع تخيل الحياة الطبيعية من دون تلك الوسائل العجيبة أو التكنولوجية ، بينما هو العكس تماما ، فعلى صعيد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في واقعنا فرض علينا و بحتمية، التعايش مع عالم جديد وأكثر حداثة، ومسايرة أنشطة اجتماعية و سياسية وثقافية بأساليب أكثر فعالية وتطور، ولاسيما الأنشطة الاقتصادية منها مدام الاقتصاد هو الداعم الرسمي لمعظم تلك المتطلبات فان الجميع يسعى إلى رفع مستواه وتحسينه وتفعيله بأحدث التقنيات التكنولوجية و المتطورة، ومن هنا نفهم بان العلاقة القائمة بين الاقتصاد والتطور التكنولوجي و هي علاقة وطيدة ومنكاملة أين يظهر ذلك جليا في اغلب المنظمات و المؤسسات، حيث يدعم الاقتصاد وينفق لتوفير وسائل تكنولوجية حديثة و فعالة، والعكس كذلك بالنسبة لتكنولوجيا الإعلام، إذا تعمل على تفعيل الأداء ومضاعفة الإنتاج ورسم الطريق المناسب لإنعاش الاقتصاد والمحافظة على صدارته ضمن التنافس الراهن العالمي او الوطني، ومن هذا المبداء أصبحنا نطلق على كل منظمة أو مؤسسة كلمة رائدة بقدر تقدمها في المستوى التكنولوجي والخدماتي، وكلمة متخلفة إذا لم يتوفر بها ذلك على المستوى المطلوب ..

وإسنادا لظاهرة التنافس الوطني ارتقينا في هذه الدراسة أن نسلط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء المؤسسة وذلك في أهم مؤسستين وطنيتين و إنتاجيتين في الجزائر (Entp-Enafor) حيث يلعبن هاتين المؤسستين دورا هاما وفعالا في الإنتاج البترولي بالنسبة للجزائر لكونهما المؤسستين الوطنيتين و الوحدتين اللتان يقمان بنفس النشاط ،حفر و صيانة الآبار البترولية (Forage et entretien des puits de pétrole) وهذا كله تحت إدارة المؤسسة الوطنية الأم (Sonatrach)

ومن خلال دراستنا هذه سنحاول كشف عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسستين الوطنيتين ENTP و ENAFOR ، حيث ركزنا على أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة، وطبيعة إدراك العمال الإداريين لتكنولوجيا المستخدمة في مؤسستهم، وتأثيرها على الأداء الإداري للمؤسسة، ومعرفة العراقيين التي تواجه عمال الإداريين بالمؤسستين حيث انتهجنا في هذه الدراسة على فصلين هما :

الفصل الاول : يتضمن الجانب النظري للدراسة

الفصل الثاني : يتضمن نبذة عن المؤسستين وبعدها قراءت وتحليل النتائج ثم النتائج الجزئية و النتائج العامة واخير خاتمة الدراسة

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. أسباب إختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. مصطلحات الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. مجتمع البحث وعينة الدراسة
9. منهج الدراسة
10. أدوات جمع البيانات
11. مجالات الدراسة
12. المقاربة النظرية

-الإشكالية:

ظهر الاتصال مصاحبا لظهور الإنسان على سطح الأرض وتطور عبر مجموعة من المراحل و التغيرات إلى أن وصل ما نحن عليه الآن (تكنولوجيا الاتصال)، فبداية من عصر الرموزوالعلامات والإشارات إلى عصر اللغة المنطوقة والتخاطب وبعدها من عصر الكتابة باليد إلى الطباعة مما أدى إلى عصر الاتصال الجماهيري ومن ظهور الصحافة الورقية إلى المسموعة والمرئية في بداية القرن العشرين تم اكتشاف السينما وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية وصولا إلى عصر الانترنت و الثورة الاتصالية التي أتاحتها التكنولوجيا بمبتكراتها في نصف ثاني من القرن العشرين إلى الان، وتتمثل هذه المبتكرات في الأقمار الصناعية، والحاسبات الإلكترونية، وخطوط الميكروويف، والألياف الضوئية والاتصالات الرقمية، و كوابل المحورية، والوسائط المتعددة، والاتصال المباشر بقواعد وشبكات المعلومات مثل الانترنت والهواتف المحمولة، والبريد الإلكتروني وعقد المؤتمرات عن بعد..... إن مجال الاتصالات يعتبر أكثر المجالات التي تركت فيها الإلكترونيات أثراً ملحوظا حيث أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الوسائط والوسائل التي ألغت الحدود الجغرافية، وقربت المسافات، وسهلت إمكانية الحصول على المعلومات من أي مكان، وتجميعها وتخزينها وبتها بشكل فوري متخطية قيود الوقت والمساحة ما جعلها تقتحم عالم المؤسسات، وهذا التطور التكنولوجي للاتصال لا يمكن إخفاء تأثيرها على أداء المنظمات والشركات، حيث حملت تلك الصناعات التكنولوجية المتطورة طابع الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، حيث ساعد العديد من الشركات والمنظمات على إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة في الشركة بشكل أفضل، وقد أصبحت معظم هذه الشركات تبني كافة استراتيجياتها الإدارية على تكنولوجيا المعلومات، لدرجة أن كل منظمة تتخلف عن مواكبة هذا الكم الهائل من التطور، ستلاحظ بعد فترة من الزمن أنها بدأت بالانحسار والتراجع على كافة الأصعدة، وخاصة على صعيد الجودة و المردودية بحيث يرجع تطور اتصال المؤسسة تبعا لمجموعة العوامل نذكر من أهمها ،المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى ،ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب،وأخيرا تطور وسائل الاتصال

وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت أفقا جديدة.¹ إن تأثير التكنولوجيا الاتصال الجديدة على أداء المنظمات، يساهم بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية ، فاستعمال برامج المعالجة الخاصة بالعمليات الإنتاجية، بالإضافة إلى تنمة الأعمال الإدارية، كذلك إيجاد الحلول التكنولوجية و العملية لتسيير المخزون ومراقبة الإنتاج، إلى جانب ربح الوقت للقيام بهذه المهام الإدارية ، كل ذلك ساهم إلى حد بعيد في تخفيض التكلفة و زيادة الإنتاج ، كما أن تأثيرها على أداء المنظمات ، برز أيضاً في إدارة المعرفة ، حيث ساهم ذلك في خلق جو من المنافسة ما بين المنظمات، وأكثر ما يتم المنافسة عليه هو تطوير المعرفة والعلوم، بحيث ينعكس ذلك على أداء المنظمة بصفة عامة، وعلى أداء موظفيها على الصعيد الشخصي، ومن المعروف أن وجود أجهزة وبرامج تسمح بتخزين عدد هائل من المعلومات، بالإضافة إلى القدرة على استرجاعها وقت الحاجة، أدى إلى نوع من الإقبال على تطوير المعرفة على كافة الأصعدة ، ومن خصائص تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال نجد أن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة²، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الإنترنت الإكسترانت ... وغيرها من الوسائل، هذا وإن المؤسساتان ENTP و ENAFOR ، ليست بمنأى عن هذا التطور التكنولوجي، ويعود ذلك لتشعب مراكزهما وتعدد فروعهما حيث يشتغلون على نطاق جغرافي واسع جدا ، وفي مناطق تبعد عن بعضها مئات الكيلومترات نظرا لنوعية نشاط وعمل هذه المؤسساتين (البترولييتين) ، ما يصعب من مهام المواصلات والاتصالات ، فمن هنا استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضروري لربط بين مراكز المؤسساتين وفروعهما حيث أصبحا يدركان أهمية هذه التطورات التكنولوجية للاتصال وانعكاساتها على تفعيل الأداء الإداري ومضاعفة الأداء، وهذا لا يعني بضرورة تبني الإداريين لها، لذلك وجب علينا

¹ . فضيل دليو ، اتصال المؤسسة ، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع 2003 ، ص 36 .

² - عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، 1999 ، ص 69.

الوقوف على مدى استخدام فرعي مؤسسة سوانطراك ENTP و ENAFOR للتكنولوجيات الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي :

- هل يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسستين الوطنيتين ENTP و ENAFOR ؟

2-التساؤلات الفرعية :

- 1- ما هي أهم الوسائل الاتصال المستخدمة في المؤسستين؟
- 2- هل يدرك العمال الإداريين للمؤسستين أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟
- 3- ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الإداري للمؤسستين؟
- 4- ما هي العراقيل التي تواجه عمال المؤسستان في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة ؟

3-أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة لم يتم اعتباطيا أو محل صدفة بل هناك العديد من الأسباب الموضوعية والذاتية التي دفعتنا نحو اختيار هذا الموضوع وهي :

أ) الأسباب الذاتية

- 1- الميل للمواضيع التي تخص استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة .
- 2- الرغبة في تواجه لهذا التخصص مستقبلا (العمل الإداري).
- 3- محاولة منا لانجاز دراسة علمية أكاديمية تبقى موضوع إفادة للطلبة والمؤسسة مستقبلا.
- 4- إمكانية الوصول إلى المعلومات المتصلة بالدراسة من خلال المصادر والمرجع والدراسات السابقة

ب) الأسباب الموضوعية :

- 1- من اجل إبراز أهمية التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة.
- 2- نقص الدراسات المشابهة في الكلية التي تقارن استخدام تكنولوجيا الاتصال بين مؤسستين بتروليتين.
- 3- حداثة هذا الموضوع أي ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما أصبحت تمثله من رهان حقيقي بالنسبة للمؤسسة التي تبحث عن إيجاد موقع تنافسي يضمن لها البقاء و الاستمرار.
- 4- الصعوبات و التحديات التي توجهها المؤسسة في ظل الشساعة الجغرافية .

4- أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية هذه الدراسة في أهمية المتغيرين الأساسيين المتمثلين في كل من تكنولوجيا الاتصال و الأداء الإداري للمؤسّستين البتروليّتين ، حيث تتواجد كلتاها في صلب اهتمامات الاقتصاد المعاصر فقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية اليوم، ومن بينهم مؤسّستي ENTP و ENAFOR لذا وجب علينا البحث في سبل الاستفادة من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتفعيل الأداء الإداري للمؤسّستين وطبيعة إدراك العمال الإداريين لأهمية هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة بمساهماتها في تحسين الإنتاجية، نظراً لضرورة البترولية الراهنة التي أدخلت بأسعار المنتج ما أدى إلى تدني القيمة الربحية التي تجنيها هاته المؤسسات منه.

5- أهداف دراسة:

تكمّن أهداف هذه الدراسة فيما يلي :

- 1- معرفة أهم وسائل الاتصال التي تستخدمها كلا المؤسّستان في إدارتهما و دورها في أداء بعض المهام الرئيسية والمهمة للإدارة.
- 2- محاولة التعرف على طبيعة إدراك العمال الإداريين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في ضل التطورات التكنولوجية الراهنة.
- 3- كشف التأثيرات الناجمة عن استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء الإداري للمؤسسة
- 4- التعرف على بعض العراقيل التي تواجه عمال المؤسّستان في استخدامهم لهذه التكنولوجيا .
- 5- المقارنة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بين المؤسّستان

6- مصطلحات الدراسة:**1- دور**

- ✓ لغة: دور، يدور، تدويراً، أي دور الشيء جعله دائرة أو دور الآلة أي أدارها وجعلها تعمل، والدور يشير الى المهمة أو الوظيفة.¹
- ✓ اصطلاحاً : يعرفه قاموس علم الاجتماع أنه "تمط من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف تفاعل".²

¹ - محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 358.

² إحسان محمد حسن، موسوعة علم الاجتماع ، ط 1، الدار العربية للموسوعات، لبنان، 1999، ص 133.

2- تكنولوجيا

✓ لغة: يلاحظ أن لفظ تكنولوجيا TECHNOLOGY يتكون من مقطعين TECHNO ويعني: التطبيق أو الأسلوب العملي، وثانياً LOGY ويعني: العلم، وعليه فإن معنى التكنولوجيا سوف يشير إلى أنها تتعلق بالعلم التطبيقي، أو (الطريقة الفنية) لتحقيق غرض علمي، وهي تشمل جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ماهر ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم¹

✓ اصطلاحاً: ويشير مصطلح التكنولوجيا إلى إمكانية التطبيق العلمي للأساليب العلمية المتطورة والحديثة، على اعتبار أن هذه الأساليب العلمية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج، إضافة إلى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن استخدامها فيها²

3-الاتصال :

✓ لغة: يرجع أصل كلمة اتصال **communicatio** إلى الكلمة اللاتينية **communis** ومعناها **common** أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو إتجاه أو سلوك أو فعل ما.³

✓ اصطلاحاً: يعرفه خضير كاظم في كتابه على أنه وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد عبر وسيلة معينة لغرض تحقيق المستهدف للمنظمة.⁴

✓ وقد عرفه أيضاً أحمد ماهر الاتصال بأنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.⁵

¹ - منير بعلبكي، قاموس الموارد، ط 32، دار العلم للملايين، بيروت، 1998، ص 954.

² نعمة عباس خضير وآخرون، تكنولوجيا العمل وقيم المدراء، دراسة مقارنة في منظمات الخدمة العامة مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 14، بغداد 1998، ص 112.

³ حسن عماد مكاي، ليلي حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 4، دار المصرية اللبنانية، 2003، ص 23.

⁴ -خضير كاظم حمود، مبادئ إدارة الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 348.

⁵ -أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000، ص 24-25.

4-تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

✓ ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجمّل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات و إنتاجها و تخزينها واسترجاعها و نشرها و تبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".¹

✓ وتعرف أيضا بأنها : أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات²

✓ اجرائيا :هي كل التكنولوجيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة من وسائل وبرامج وأنظمة ، التي تساهم في تسهيل عملية الاتصال لربط بين الفروع الإدارية للمؤسسة ، وتكمن هذه التكنولوجيات في (هاتف اربع ارقام و والايمايل OUTLOOK و ERP و SAP)

5- الإدارة

✓ اصطلاحا: تعرف الإدارة بأنها" تنفيذ الأشياء عن طريق جهود أشخاص آخرين، وتنقسم هذه الوظيفة على الأقل إلى مسؤوليتين إحداهما التخطيط، أما الأخرى فهي الرقابة"³

✓ إجرائيا مجموعة من الإجراءات العملية الهادفة، والمنسقة والموجهة نحو أفضل إستخدام ممكن للإمكانات المادية والبشرية والفنية، والممارسة بصورة مختلفة حسب طبيعة النشاط.

6-تفعيل الأداء الإداري

✓ إجرائيا : هو السعي من اجل تحقيق الأهداف الإدارية المسطرة من طرف المؤسسة ، و تطوير مردود العمل بواسطة الوسائل ، والأجهزة ، والبرامج المستخدمة في إدارة المؤسساتين.

7-الدراسات السابقة:**- الدراسة الأولى:**

بن الطير عبد الرحمان و شمالل عبد المالك ، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء مديريةية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية

وتناولت الدراسة التساؤل الرئيسي التالي :

¹ - محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص 166.

² - حسن عماد مكايي ، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات ،ط2،الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة 1997، ص63.

³-ناصر دادى عدون، اقتصاد المؤسسة، ط2،دار المحمدية العامة، الجزائر، ، ص 232.

ما هو دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTTP؟

ويحتوي هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات وهي:

- فيما تكمن أهمية موقع مديرية الموارد البشرية داخل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ؟
 - ما هي أشكال الاتصال المعتمدة بين مديرية الموارد البشرية و بقية المصالح و المديريات داخل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار؟
 - ما أهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة لمديرية الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ؟
 - كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من عمل مديرية الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ؟
 - ما هو تأثير استخدام مديرية الموارد البشرية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال على المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ككل ؟
- تتتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية و اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة واتخذا الاستبيان و المقابلة و الملاحظة كأدوات لدراسة ، حيث وزعا الاستبيان على عينة مكونة من 42 عامل إداري بالمؤسسة¹

2- الدراسة الثانية :

زلمات مريم ، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية وقد تطرقت الباحثة إلى الإشكالية التالية :

كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية؟
وتندرج عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية الآتية :

- ما هي تكنولوجيا الإعلام و الاتصال؟ خصائصها ؟ تأثيرها ؟
- ما هي إدارة المعرفة؟ مبادئها ؟ عمالياتها ؟ استراتيجياتها ؟

¹بن طير عبد الرحمان وشمائل عبدا لمالك ، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTTP كلية العلوم إنسانية ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016/2017.

- ما هي علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة ؟
- استعملت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي و استعانة باستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وشملت العينة 30 عامل بالمؤسسة وقد توصلت إلى النتائج التالية :
- يرتبط نجاح المؤسسة وفعاليتها بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها لكيفية انجاز أعمالهم
- اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال و إدارة المعرفة¹
- الدراسة الثالثة

حورية بلعويدات , استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
وقد إنطلقت الباحثة بالإشكالية التالية :

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة الجزائرية ' وتفرعت عن هاته الإشكالية مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :
- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز، الحاسوب ، الانترنت ، الانترنت ، الإكستراتات) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث؟
- ما هو اثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟
- تتتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، حيث استعانة الباحثة بالمنهج المسحي التحليلي واعتمدت على الملاحظة والاستمارة والمقابلة، كأدوات لجمع البيانات ، و اشتملت عينة الدراسة على جميع أفراد مجتمع البحث مسح شامل، وقد توصلت إلى النتائج التالية :
- تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال ، أولا جهاز الحاسوب ثم الانترنت و الانترنت و أخيرا الإكستراتات.
- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
- أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة ، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال و زيادة الإنتاج²

¹ - مريم زلماط ، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بسونطراك فرع STH ، رسالة ماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة تلمسان، 2010/2009.

² - حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ، قسنطسنة GRTG ، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008/2007.

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة تمكنا من بناء خلفية نظرية لموضوع الدراسة نظرا لتشابه المتغيرات والإلمام بأبعاد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في النشاط المؤسسي ، حيث اتخذت هذه الدراسات المنهج الوصفي وذلك لطبيعة دراسة البحث مما جعل الدراسات السابقة تتوافق في المنهج و أدوات جمع البيانات (الملاحظة ، الاستبيان ، المقابلة) علما أن الدراسة الثانية (زلماط مريم) اکتفت بأداة واحدة فقط (الاستبيان) ، مثل ما ركزت الدراسة الأولى مديرية واحدة من المؤسسة في اختيار عينتها ، أما الدراسة الثالثة فتشابه مع دراستنا حول تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية بينما ركزت أكثر دراستنا على دور الأخير في تفعيل الأداء الإداري داخل المؤسسة ورغم كل هذا التشابه بين دراستنا وباقي الدراسات إلا أن دراستنا لم تتوقف عند المنهج الوصفي ودراسة حالة واحدة بل لجئت إلى المنهج المقارن من اجل إظهار الفرق بين المؤسستين

8-منهج الدراسة :

يعرف المنهج بأنه :هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

يقدم المعجم الفلسفي تعريف للمنهج بأنه:" وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة"¹.

ويعنى آخر كلمة نهج تدل على الطريق الذي يؤدي إلى الغرض المطلوب ، ومنه فإن المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته من اجل اكتشاف الحقيقة².

كما يعرف المنهج: "هو ذلك الإجراء الذي يستخدم في بلوغ غاية محددة أو الوسيلة المحددة التي توصل إلى غاية معينة، أما المنهج العلمي هو مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه³

بما أن موضوع الدراسة يفرض علي الباحث اختيار المنهج الذي يناسب طبيعة موضوعه فأنا وجدنا المنهج الوصفي التحليلي و المقارن الأنسب لهذه الدراسة .

¹ - عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم إنسانية ، ط2، دار النمير، دمشق، 2004 ، ص1.

² علي الغربي :ابجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، ط2 ، دار الفائز، قسنطينة، 2009 ، ص71.

³ - محمد قاسم، مدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1999 ، ص6.

1- المنهج الوصفي التحليلي:

يعرف المنهج الوصفي ، بأنه دراسة تستهدف تقرير وخصائص ظاهرة معينة او موقف تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها. ونصل عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف او الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها¹. ويعرف أيضا : على أنه هو الطريقة التي ترتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وصفا دقيقا وتفسيرها تفسيريا علميا بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تسببها وتفسرها والكشف عن الجوانب التي يحكمها².

2- المنهج المقارن :

ويعرف بشكل عام أن طريقة المقارنة تشمل على إجراء مقارنة بين ظاهرتين بقصد الوصول إلى حكم معين يتعلق بوضع الظاهرة في المجتمع و الحكم هنا مرتبط بإستخدام عناصر التشابه أو التباين بين الظاهرتين المدروستين .ويمكن أن يعتمد على المنهج التاريخي أو التجريبي أن البعض ذهب إلى أن المنهج المقارن "هو منهج شبه تجريبي يختبر كل من العناصر الثابتة و العناصر المتغيرة لظاهرة ما في أكثر³

ويعرف أيضا بأنه منهج يركز على مقارنة جوانب التشابه والاختلاف بين الظواهر الاجتماعية لغرض اكتشاف العوامل أو الظروف التي تصاحب حدوث ظاهرة اجتماعية أو نمط سلوك معين⁴. اعتمدنا في معالجتنا لهذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يمنح لنا معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء المؤسسة ، بما أنه يقوم بجمع المعلومات ويحيط بجميع جوانب الدراسة ، ويتيح لنا قابلية التحليل كما اعتمدنا أيضا على المنهج المقارن لأنه يسمح بالمقارنة بين المؤسسات الوطنية ويقدم تفسيرات أكثر قوة لظاهرة المدروسة.

¹ - عاطف علي ، المنهج المقارن مع الدراسات المقارنة ، ط1، مجد المؤسسة الجامعية لدراسات النشر و التوزيع ،بيروت ، 2006 ،ص21 .

² - موريس أنجرس،، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2 ، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبية، للنشر والتوزيع، الجزائر،2006،ص102.

³ - جميل صليبا ،أساليب البحث العلمي ،منشورات عويدات ،بيروت ،لبنان: 1987،ص2.

⁴ - ريما ماجد، منهجية البحث العلمي ، مؤسسة فريدريش ايبرت ، بيروت،2016،ص27.

9-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

1-مجتمع البحث:

يعتبر مجتمع البحث المجتمع الأكبر للبحث ويعرف على أنه جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.¹

يعرف مجتمع البحث أيضا بأنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي.²

و بما أن دراستنا تهدف إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسستين الوطنيتين فإن مجتمع البحث في دراستنا هم العمال الإداريين للمؤسستين ، المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP ، والمؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR ، حيث أخذنا من كل مؤسسة أربع مديريات وهم مديرية الموارد البشرية ، مديرية الصيانة البترولية، مديرية المالية والمحاسبة ،مديرية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ويبلغ عدد العمال المديرية الواحدة حوالي 50 عامل يشتغلون بنظام المناوبة البشرية (شهر عمل ؛ وشهر عطلة) وتم اللجوء إلى جزء من مجتمع الدراسة والذي من الممكن الوصول إلى مفرداته بطريقة أيسر لذا اختارنا أن نستخدم أسلوب العينات

2-عينة الدراسة:

تعتبر العينة أحد شروط البحوث العلمية الميدانية وهي جزء من أفراد المجتمع الأصلي، على أن تكون ممثلة للمجتمع ككل، ويستخدم هذا الأسلوب عند إستحالة دراسة جميع أفراد مجتمع البحث.³ يمكن تعريفها كذلك بأنها مجموعة من مفردات مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة بحسب أنواع العينات بحيث تكون المفردات المختار تحمل نفس خصائص المجتمع الأصلي للدراسة و متمثلة تمثيلا كاملا⁴.

¹ موريس أنجرس، مرجع سابق، ص 179 .

² سعيد سبعون، الدليل المنهجي، ط2، الجزائر القصة، 2012، ص 133.

³ وائل عبد الرحمان التل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد لنشر وتوزيع، الأردن، 2007، ص 42 .

⁴ - عاطف عدلي العبد، زكي أحمد عزمي، الأسلوب الإحصائي و استخداماته في بحوث الرأي العام الإعلام، دار الكر العربي، ط الأولى، القاهرة، مصر، 1993، ص 140-141.

تعريف العينة الحصصية :

تتم بواسطة سحب عينة من مجتمع البحث بانتقاء نسبة معينة لكل فئة، وعنى ذلك أن هناك حصصا يجب احترامها و نسبة مئوية معينة، وهي تشبه العينة الطبقية، ولكنها لا تكون في حاجة إلى سحب عن طريق القرعة ؛ ومن ثمة يستحيل قياس درجة تمثيلها؛ وهي تستخدم عادة من قبل بعض الهيئات والمنظمات الحكومية لسبر الآراء¹.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة الحصصية وتشتمل على 50 عامل إداري من كلا المؤسستين ، ما يوافق 100 عامل إداري في كل من المؤسستين وتم استرجاع 40 إستبانة من كل مؤسسة .

10- أدوات جمع البيانات:

تعتبر أداة جمع البيانات جزءا مهم في خطوات البحث العلمي وهي الوسيلة أو الطريقة التي يستطيع الباحث حل الإشكال المطروح والتعرف على معالم دراسته ومن خلال هذه الدراسة قد استخدمنا أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة حيث اعتمدنا في دراستنا على ثلاث أدوات وهي: الملاحظة، المقابلة والاستبيان

الملاحظة :

تعرف بأنها المشاهدة الحسية المقصودة والمنظمة والدقيقة للبحوث والأمور والأشياء والوقائع ، بغية اكتشاف أسبابها و قوانينها²

ولقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة من اجل جمع اكبر عدد من المعلومات حول هذه الدراسة

الملاحظة البسيطة:

هي ملاحظة استطلاعية و استكشافية لا يكون لها تحضير مسبق و لا تخضع للضبط العلمي و الهدف منها الحصول على معلومات و بيانات أولية عن الظاهرة لتكوين فكرة أو تصوير مبدئي و غالبا ما يكون مجال الملاحظة غير محدد بشكل دقيق فيما يتعلق بالظاهرة أو السلوك لذلك تكون مشاهدات عابرة و كمقدمة للدراسات العميقة اللاحقة³.

¹ <http://communication.akbarmontada.com/t190-topic> 12/04/2018 16:31.

² -عمار بخوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعدادة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1999، ص10 .

³ جواد محفوظ وظاهر الكلالدة ، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية ، مؤسسة زهران ، عمان، 1997، ص96.

ومنه قد استخدمنا الملاحظة في دراستنا هذه لما لها من دور مهم في عملية جمع البيانات حول عينة الدراسة، من تحديد الإطار البشري و الزماني والمكاني كما سجلنا العديد من الملاحظات التي تتعلق بالوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسستين وأهمية وسائل الاتصال نظرا لطبيعة عملهم (بتروولية).

المقابلة :

تعرف على أنها إحدى أدوات المهمة والأساسية في جمع البيانات والمعلومات الميدانية وتعرف على أنها محادثة شفوية بين شخص وشخص آخر أو مجموع أشخاص الغرض منها هو الكشف عن بعض المعلومات والمعطيات عن طريق طرح أسئلة على المبحوث.¹

كانت المقابلة مبنية على الأسئلة الفرعية ومحاور الدراسة أي أنها تتحدث حول الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة وإدراك العمال حول لهذه الوسائل التكنولوجية ودورها في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة ومعرفة أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه العمال عند استخدامهم للتكنولوجيا هذا وقد وجهت المقابلة إلى مديرين وهما مدير الموارد البشرية بمؤسسة ENTP ومدير تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمؤسسة ENAFOR حيث أجريت مقابلة في كل مؤسسة.

الاستبيان :

تعريف الاستبيان: تعد استمارة الاستبيان من الناحية المنهجية أسلوب جمع البيانات تستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق وآراء وأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة، وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.²

ويعرف بأنه وسيلة من وسائل جمع البيانات ويعتمد أساسا على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانيا، ويتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عنها.³

¹ إبراهيم عبد المجيد مروان، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 171.

² محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 157.

³ عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، مكتبة الإشعاع لطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1996، ص 123.

وقد استخدمنا الإستبيان في هذه الدراسة واعتمدنا على هذه الأداة لما لها من أهمية كبيرة في جمع المعلومات الميدانية ولأنها تناسب دراستنا ومنه قد قسم إستبيان دراستنا إلى جزئين هما:

الجزء الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 5 فقرات.

الجزء الثاني: وقسم إلى أربعة محاور رئيسية المحور الأول يتضمن أهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة ، أما المحور الثاني خصص لطبيعة إدراك العمال بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة ، والمحور الثالث يبحث عن تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الإداري ، أما المحور الرابع فخصص لمعرفة العراقيل والصعوبات التي تواجه العمال عند استخدامهم للتكنولوجيا.

و عليه قد تم عرض الإستبيان في صورته المبدئية على مجموعة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة¹، وعلى دكتور فضيل دليو عميد كلية الإعلام والاتصال بجامعة قسنطينة ، بقصد تحكيم الاستبيان والتعرف على قدراته في تحقيق أهداف الدراسة، وتم تعديله بالإضافة أو الحذف أو بتغيير الصياغة اللغوية وإعادة تنظيم المعلومات بما يحقق الدقة في جمع المعلومات، وقد تمت الاستفادة من الإقتراحات التي أشار إليها المحكمون وأصبح الإستبيان بعد تعديله في صورته النهائية، حيث تم توزيع 50 إستبيان في كل مؤسسة أي بمجموع 100 استمارة، وتم إسترجاع 80 إستمارة ما يوافق 40 إستبيان في كل مؤسسة.

11-مجالات الدراسة :

يعتبر مجال الدراسة خطوة مهمة في البناء المنهجي لأي بحث علمي، حيث تشتمل مجالات الدراسة على كل من المجال المكاني الذي يعبر عن النطاق الجغرافي الذي تتم فيه إجراء الدراسة، إضافة إلى المجال البشري الذي يشير إلى مجتمع البحث للدراسة، زيادة على المجال الزمني وهو الوقت الذي استغرقت فيه الدراسة الميدانية.

المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة على المؤسسات الوطنية ENTP، ENAFOR والكائن مقرهما في حاسي مسعود ورقلة.

¹-الزاوي محمد الطيب،بايوسف مسعودة ، نايلي نورة ، طرابلسي أمينة جامعة قاصدي مرباح ورقلة فضيل دليو، عميد كلية الإعلام والاتصال ، بجامعة قسنطينة.

المجال البشري:

يتمثل الإطار البشري في مجتمع البحث الذين أجريت عليهم دراستنا وهم العمال الإداريين للمؤسستين الوطنيتين، المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP ، والمؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR ، حيث أخذنا من كل مؤسسة اربع مديريات.

المجال الزمني:

أجرينا هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2018/2017 و كانت انطلاقتنا في الجانب المنهجي بعد الموافقة على الموضوع دراسة ، و ذلك في أواخر جانفي 2018، و الانطلاقة الفعلية للدراسة بدأت بعد جمع المعلومات ، وضبط العينة و وضوح أسئلة الاستبيان قبل توزيعها مع موضوع الدراسة، و أما الدراسة الميدانية النهائية المتمثلة في توزيع استمارة الاستبيان و تفريغ البيانات و استخراج النتائج ، فكانت من يوم 04 افريل 2018 إلى غاية 02 ماي 2018.

12-المقاربة النظرية:

بما أن دراستنا تركز بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والتطورات التي أحدثتها في بيئة الأعمال وبالأخص في إدارة الموارد البشرية لهذا ركزنا على:

نظرية إنتشار المبتكرات:

تقوم هذه النظرية على إفتراض أن تدفق الإتصال يتم على مراحل وهو ما يسمح بالمزيد من الإحتمالات المعقدة لتدفق الإتصال، إذ أنه يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد عديدين وأن قنوات الإتصال تكون أكثر فاعلية في زيادة المعرفة حول المستجدات.¹

وتمر عملية تبني المبتكرات بعدة مراحل حسب ما يشير إليها روجرز على أنها "عملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه بعملية الإبتكار إلى أن ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية.² وحددها بخمس مراحل: مرحلة الوعي بالفكرة، مرحلة الإهتمام، مرحلة، التقييم، مرحلة التجريب، ثم مرحلة التبني.³

¹ نضال فلاح الظلمين وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعصار العلمي لنشر وتوزيع، الأردن، 201، ص246.

² بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الإعلام، ط1، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص105.

³ حسن عماد المكاوي وليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2002، ص258 .

وتتمثل هذه النظرية في الدراسات المنجزة في إطار تمديد وتعميق العلاقات الشخصية، فهي من بين نظريات التأثير المحدود، والبحوث التي تجرى حول "إنتشار المبتكرات" يقصد بها الأفكار المستحدثة والإختراعات المتواصلة في مجال الإتصالات في كل مرحلة من مراحل الحياة إلى يومنا هذا، تقوم هذه النظرية على الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار المستحدثة وخاصة قادة الرأي،

يقصد هنا عملية الإقناع بالوسيلة أو التكنولوجيا الجديدة وفوائدها لتبنيها، لقد حدد كل من "روجرز" و"شوميكر" 1971 الخصائص المؤثرة في قبول وإنتشار المبتكرات في خمسة عناصر هي: المنفعة المادية، الإنسجام مع القيم السائدة، درجة التعقيد من حيث الفهم والإستخدام، القابلية للتقسيم والتجزئة، قابلية التداول (الوضوح، سهولة النشر)، أما مراحل عملية التبني للمبتكرات فقد حصرها في: الوعي بالفكرة (الإطلاع)، الإهتمام، التقويم، التجريب، التبني.¹

أساس النظرية هو دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجتمع وكيف يتقبلها الفرد من خلال التأثير عليه بمجموعة من الخصائص المميزة لها ودورها في تنظيم المجتمعات بمؤسساتها، ونحن نحاول في دراستنا أن نثبت الدور الذي لعبته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الإداري للمؤسسات وتأثيرها على العلاقات الإدارية وطبيعة تقبل وإدراك الفرد بأهميتها.

¹ د. فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص32.

الفصل الأول

الإطار التطبيقي للدراسة

نبذة عن مؤسسة ENTP

نبذة عن مؤسسة ENAFOR

قراءة وتحليل النتائج

النتائج الجزئية

النتائج العامة

نبذة عن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP:

نعني بالأشغال في الآبار تنفيذ عمليات الحفر الاستكشافي وتطوير حقول المحروقات السائلة والغازية ، وأيضا صيانة الآبار المنتجة للبتروول و الغاز وبشكل ثانوي انجاز ابار الري العميقة. لقد ارتقى الجانب الاستراتيجي في مجال استغلال المحروقات بنشاط حفرالآبار وصيانتها الى مستوى مؤسسة وطنية، أثناء إعادة هيكلة سوناطراك في أوائل الثمانينات.

أصبحت المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار عضوا في الجمعية الدولية للمقاولين في مجال الحفر منذ 1993 الرأسمال الاجتماعي 14800000000 بلغ عدد العمال ، 6876 عاملا سنة 2010.¹

نبذة عن المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR

هي مؤسسة فرعية لسوناطراك بنسبة 100% يتمركز نشاطها أساسا في التكفل بعمليات التنقيب وصيانة الآبار.

حيث تتوفر على وسائل إنتاجية ضخمة وهائلة تتمثل في حوزتها على 38آلة حفر حسب احصائيات2010 من الطراز الثقيل والمتوسط والتي تقوم بعمليات حفر تصل الى 600 متر بالإضافة إلى امتلاكها هياكل عملية وقواعد دعم لوجيستية متمركزة بحاسي مسعود.

يقدر عدد عمال المؤسسة ب4980 عامل في سنة 2010 هي شركة مساهمة برأسمال14800000000 متخصصة في تحقيق حفر الآبار العميقة من الهيدرو كربونات(النفط والغاز) يتجاوز 5000 متر.²

¹ - بن طير عبد الرحمان وشملال عبد المالك ،مرجع سابق ، ص ص 49 50 .

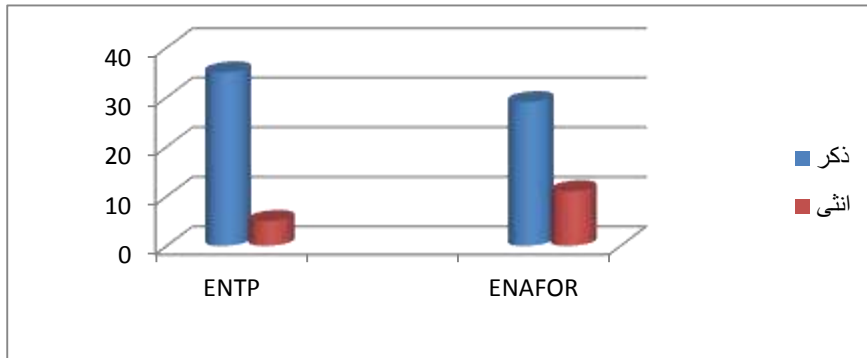
² -سراي بويكر، عماري ادريس، مخاطر الصناعة النفطية على البيئة ، دراسة حالة ENAFOR ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير بتروولي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2012/2013.

قراءة وتحليل النتائج

جدول رقم (1) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

المجموع	الجنس		النسبة	المؤسسة
	ذكر	انثى		
40	35	5	تكرار	ENTP
100%	87.5%	12.5%	%	
40	29	11	تكرار	ENAFOR
%100	72.5%	27.5%	%	

الشكل رقم (1) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

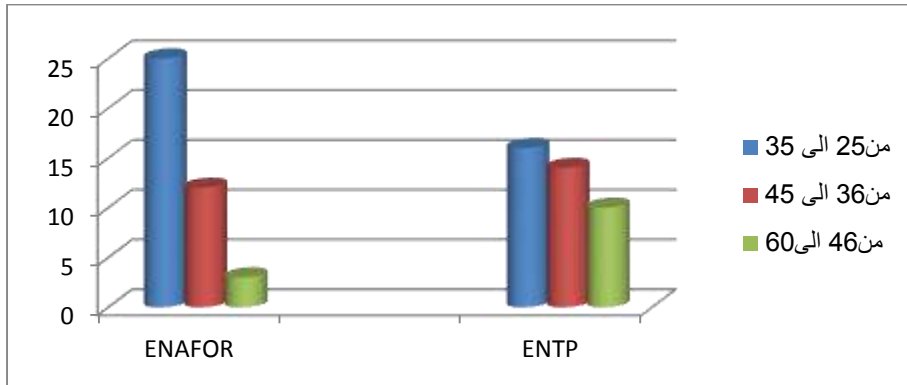


يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة عينة الذكور أكثر من نسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 87.5% في ENTP ، و الإناث بلغت 12.5% ؛ أما بمؤسسة ENAFOR فبلغت نسبة الذكور 72.5% ، والإناث 27.5% . والملاحظ ان هناك سيطرة لفئة الذكور على الإناث في المؤسساتان وهذا طبيعي ويرجع لعدة أسباب من بينها نشاط العمل الذي لا يساعد الأنثى كما أن هذا نوع من الشركات يجذب اهتمام ذكور أكثر خاصة وأنها قد أصبحت ثقافة راسخة في المجتمع الجزائري .

جدول رقم (2) حسب متغير يوضح توزيع المبحوثين السن.

المجموع	من 25 الى 35	من 36 الى 45	من 46 الى 60	تكرار	المؤسسة
40	16	14	10	تكرار	ENTP
%100	%40	%35	%25	%	
40	25	12	3	تكرار	ENAFOR
%100	%62.5	%30	%7.5	%	

الشكل رقم (2) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن

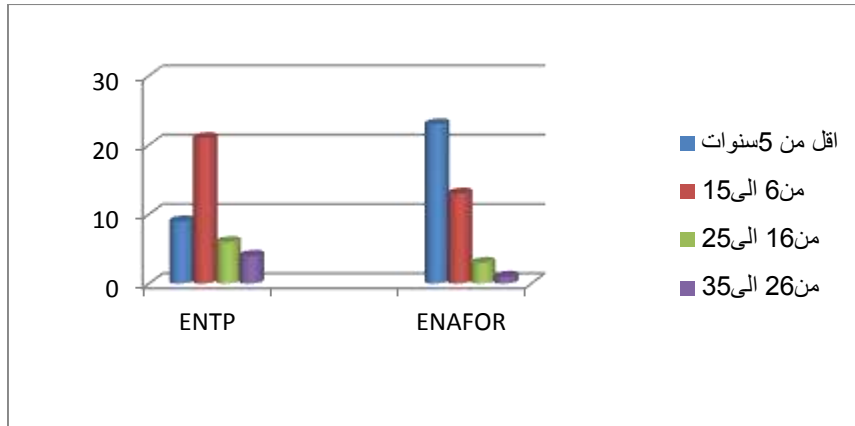


يوضح الجدول نسبة متغير السن بالنسبة للمؤسستين بحيث أن فئة (من 25 سنة إلى 35 سنة) هي الغالبة بنسبة 40% ، ثانياً تحتل فئة (من 36 سنة إلى 45 سنة) بنسبة 35% ، و أخيراً فئة (من 46 سنة إلى 60 سنة) بنسبة 25% ، هذا بمؤسسة ENTP ، أما بمؤسسة ENAFOR فتبلغ فئة (من 25 سنة إلى 35 سنة) نسبة 62.5% وهي الفئة المسيطرة ، وفيما يخص فئة من (36 سنة إلى 45 سنة) فتحتل المركز الثاني بنسبة 30% ، وأما فئة (من 46 إلى 60 سنة) فتحتل المركز الأخير بنسبة 7.5% . والملاحظ من خلال النسب أن المؤسستان معتمدتان في طاقاتها البشرية على فئة الشبابية وهذا لقدرتهم على العطاء وبذل الجهود أكبر تعود بالفائدة على المؤسسة.

جدول رقم (3) يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

المجموع	أقل من 5 سنوات	من 6 إلى 15	من 16 إلى 25	من 26 إلى 35	النسبة	المؤسسة
40	9	21	6	4	تكرار	ENTP
%100	%22.5	%52.5	%15	%10	%	
40	.23	13	3	1	تكرار	ENAFOR
%100	%57.5	%32.5	%7.5	%2.5	%	

الشكل رقم (3) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية في العمل

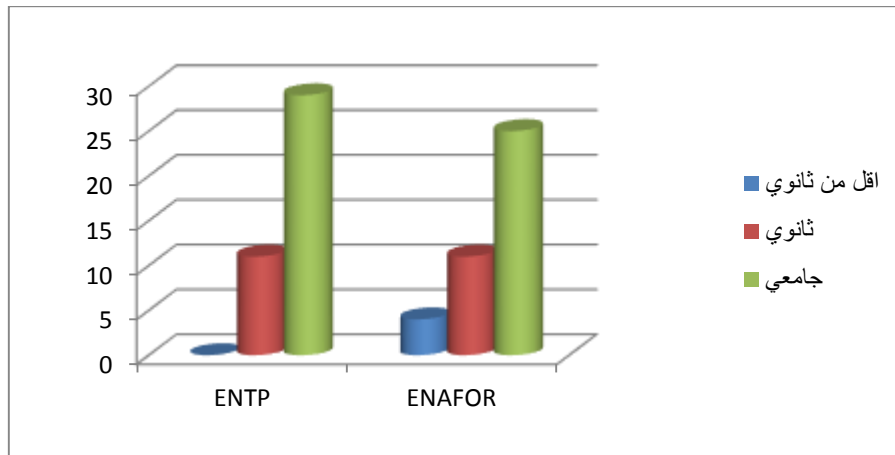


يمثل الجدول متغير الأقدمية في العمل ، حيث أن هناك تباين بين المؤسسات، فيما يخص ENTP تعود أعلى نسبة إلى فئة من (6سنوات إلى 15) بنسبة 52.5% ، وتليها فئة (أقل من 5سنوات) بنسبة 22.5% ، وثالثا بنسبة 15% وتمثلها فئة (من 16 إلى 25سنة) ، أما أخيرا نجد 4 أفراد بنسبة 10% في فئة (من 26 إلى 35سنة) أما مؤسسة ENAFOR ، فتعود حصة الأسد فيها إلى (فئة أقل من 5 سنوات) بنسبة 57.5% ، وثانيا فئة (من 6سنوات إلى 15) بنسبة 32.5% ، وتليها فئة (من 16 إلى 25سنة) بنسبة 7.5% ، وأخيرا نجد فرد واحد بنسبة 2.5% في فئة (من 26 إلى 35سنة) والملاحظ أن اغلب المبحوثين بلمؤسسات لا تتعدى خبرتهم 15 سنة ويعود هذا لعدة أسباب هي أن المؤسسات الجزائرية تسعى للتجديد من أجل استغلال الطاقة الجامعية نظرا لكونها أكثر قابلية للمبتكرات الراهنة والتطورات الجديدة.

جدول رقم (4) توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

المجموع	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي	تكرار	المؤسسة
40	0	11	29	تكرار	ENTP
%100	%0	%27.5	72.5%	%	
40	4	11	25	تكرار	ENAFOR
%100	%10	%27.5	62.5%	%	

الشكل رقم (4) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

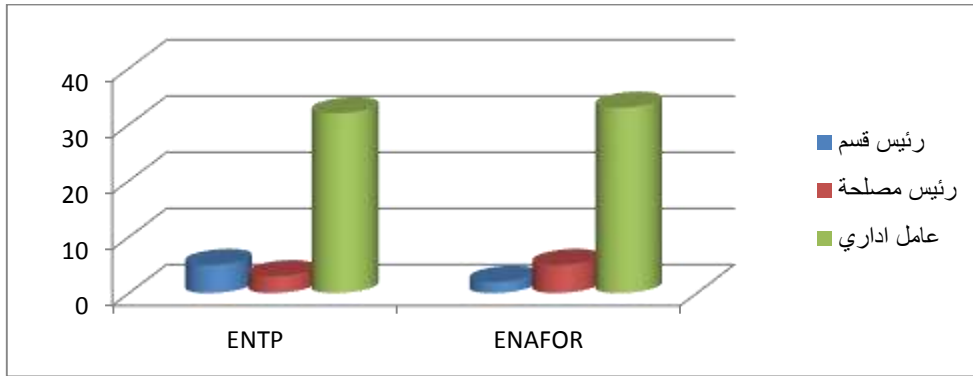


من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح متغير المستوى التعليمي لأفراد العينة نجد أن أغلبهم جامعيين و بنسبة 72.5 % ، و يليهم أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 27.5 % ، أما أخيرا فلا توجد عينة تمثل مستوى أقل من ثانوية ما ينسبه 0 % ، هذا من جانب مؤسسة ENTP ؛ فيما يخص مؤسسة ENAFOR نجد كذلك نسبة 62.5 % جامعيين ، و يليهم مستوى ثانوي ب 27.5 % ، أما المستوى الأخير أقل من ثانوي فيمثل ما نسبته 10 % ؛ والملاحظ أن المؤسستان لهما نفس النهج ويعتمدان على خريجي الجامعات ، وهذا لأن العمل الإداري يحتاج جهد فكري لهذا فهما يعتمدان على إطارات لتسيير شؤونهما الإدارية.

جدول رقم (5) توزيع المبحوثين حسب متغير المسمى الوظيفي

المجموع	رئيس قسم	رئيس مصلحة	عامل اداري	المؤسسة	
40	5	3	32	تكرار	ENTP
%100	%12.5	%7.5	%80	%	
40	2	5	33	تكرار	ENAFOR
%100	%5	%12.5	%82.5	%	

الشكل رقم (5) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المسمى الوظيفي.

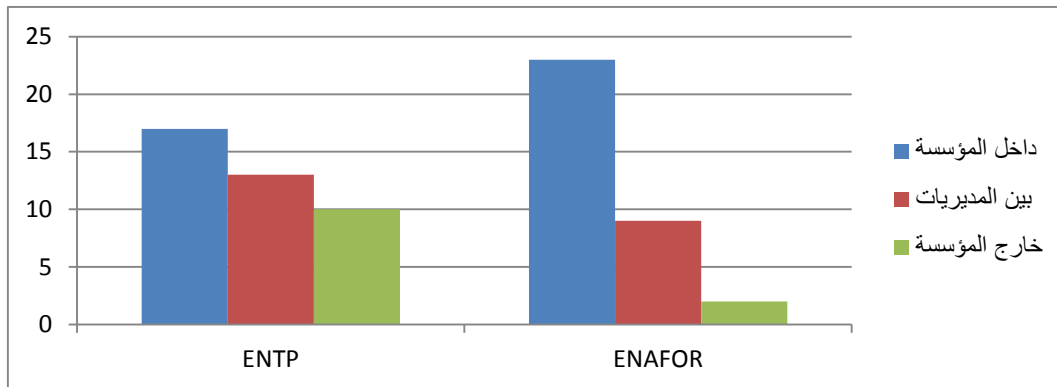


من خلال قرائننا للجدول يتبين لنا أن العمال الإداريين هم اغلب العينة المبحوثة ، بحيث أن نسبتهم تمثل 80% ، و يليهم رؤساء الأقسام بنسبة 12.5% ، وأخيرا رؤساء المصالح بنسبة 7.5% ، هذا بالنسبة لمؤسسة ENTP ، أما فيما يخص مؤسسة ENAFOR فنجد 82.5% عمال إداريين ، و يليهم رؤساء المصالح بنسبة 15% ، أما أخيرا 5% تمثل رؤساء الأقسام ، نلاحظ أن الغالبية للعمال الإداريين في كلا المؤسساتان وهذا يعود إلى طبيعة عمل المؤسسة التي تتطلب عدد كبير من العمال الإداريين لتسيير مهامها الإدارية المختلفة

الجدول رقم (6) يمثل توزيع العينة حسب طبيعة الاتصال الذي تستخدمه

المؤسسة	تكرار	خارج المؤسسة	بين المديریات	داخل المؤسسة	المجموع
ENTP	تكرار	10	13	17	40
	%	%25	%32.5	%42.5	%100
ENAFOR	تكرار	8	9	23	40
	%	%20	%22.5	%57.5	%100

الشكل رقم (6) يوضح توزيع المبحوثين طبيعة الاتصال الذي تستخدمه

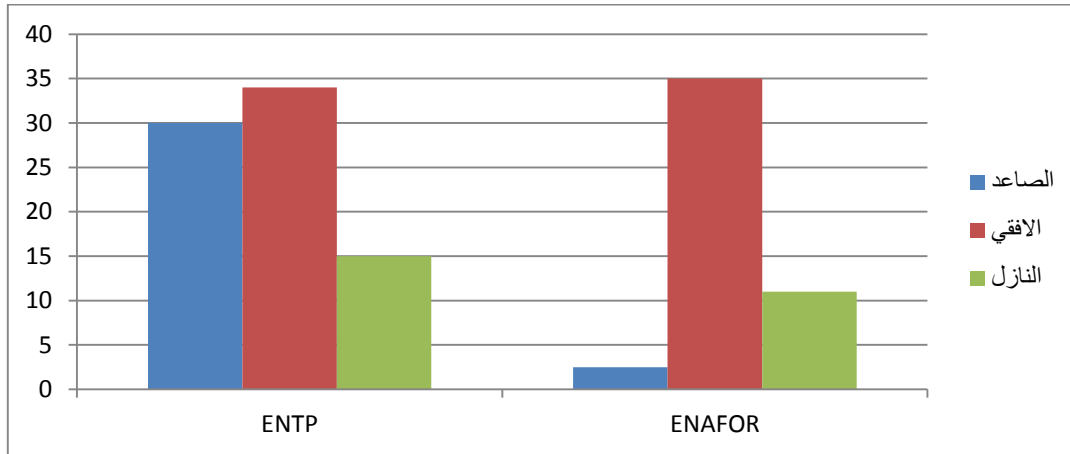


يوضح الجدول طبيعة الاتصال الذي يستخدمه أفراد العينة ، فيما يحتل الاتصال الداخلي أعلى نسبة بـ 42.5% ، ويليهما الاتصال بين المديریات بنسبة 32.5% ، فيما نجد الاتصال خارج المؤسسة أخيراً بنسبة 25% ، هذا بمؤسسة ENTP ؛ أما بمؤسسة ENAFOR يحتل الاتصال الداخلي النسبة الغالبة بـ 57.5% ، ويليهما الاتصال بين المديریات بـ 22.5% ، فيما نجد الاتصال خارج المؤسسة أخيراً بنسبة 20% ؛ والملاحظ أن المؤسساتان متوافقتان في طبيعة الاتصال ويعود هذا لعدد العمال الكبير في المؤسساتان وتعدد فروعهم، و مديریاتهم ومهام الجهاز الإداري الكبير بهم ما يتطلب منهما التركيز على الاتصال الداخلي .

الجدول رقم (7) يمثل توزيع العينة حسب شكل الاتصال الذي تستخدمه

الصاعد	الأفقي	النازل		
30	34	15	تكرار	ENTP
%75	%85	%37.5	%	
17	35	11	تكرار	ENAFOR
42.5%	%87.5	%27.5	%	

الشكل رقم (7) يوضح توزيع المبحوثين حسب شكل الاتصال الذي تستخدمه

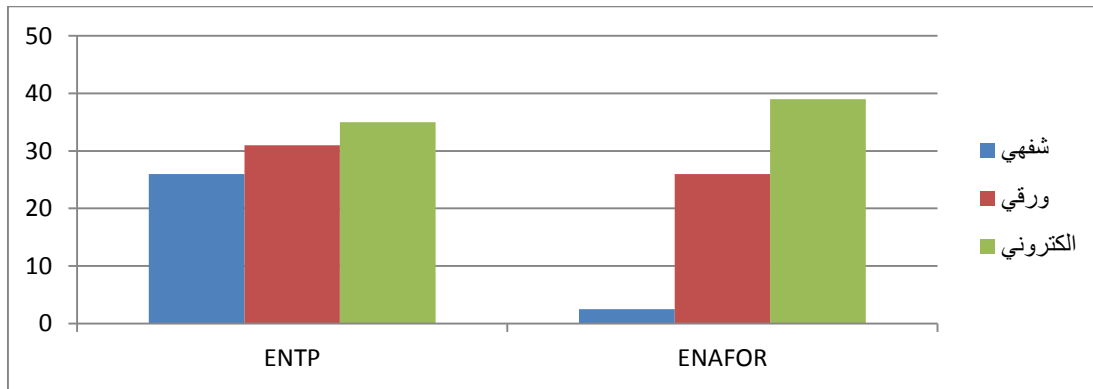


من المعطيات التي في الجدول ، نجد بمؤسسة ENTP اعلى نسبة هي 85% ويمثلها الاتصال الأفقي ، ويليه الاتصال الصاعد ب نسبة 75% ، واخيرا الاتصال النازل بنسبة 37.5% ، اما في مؤسسة ENAFOR فيمثل الاتصال الأفقي اعلى نسبة 87.5% ،ويليه الاتصال الصاعد بنسبة 42.5%، واخيرا الاتصال النازل بنسبة 27.5% ؛ والملاحظ ان عمال المؤسساتان يستخدمان الاتصال الأفقي اكثر من غيره ، وهذا يعود لان اغلب افراد العينة هم على رتبة او مستوى واحد ، كما يوضحه الجدول رقم 5 .

الجدول رقم (8) يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة التي تستخدم في الوظيفة

شفهي	ورقي	الكثروني		
26	31	35	تكرار	ENTP
%65	%77.5	87%	%	
11	26	39	تكرار	ENAFOR
%27.5	%65	%97	%	

الشكل رقم (8) يوضح توزيع المبحوثين حسب الوسيلة التي تستخدم في الوظيفة

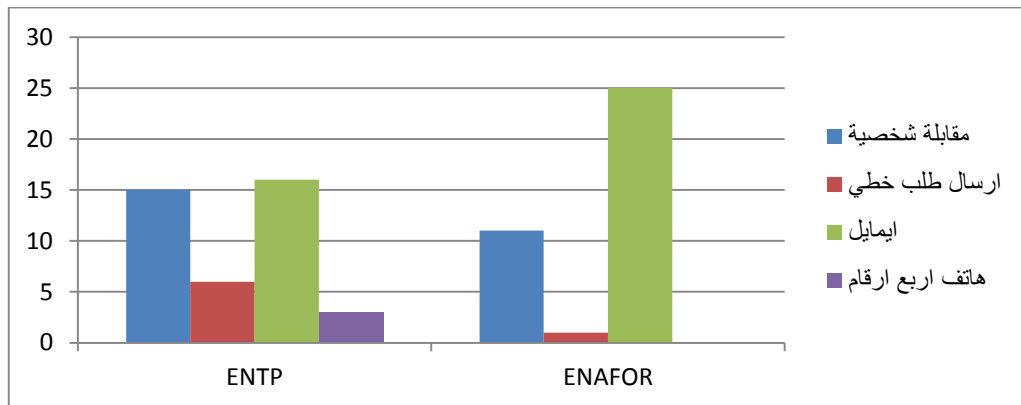


يبين الجدول الوسيلة المستخدمة من طرف عينة الدراسة حسب وظيفته في العمل ، ففي مؤسسة ENTP ، نجد أن اغلب المبحوثين يستخدمون الوسائل الالكثرونية بنسبة ، 87.5% وتاليها الورقية بنسبة 77.5% ، وأخيرا الاتصال الشفهية بنسبة 65% ، أما بمؤسسة ENAFOR ، فنجد أن اغلب المبحوثين يستخدمون الوسائل الالكثرونية بنسبة 97.5% ، وتاليها الورقية بنسبة 65% ، وأخيرا الاتصال الشفهية بنسبة 27.5% ؛ الملاحظ أن المؤسستان متوافقتان إلى حد بعيد ، ومن هنا نستخلص أن اغلب أفراد العينة يعتمدون على الوسائل الالكثرونية في أعمالهم الإدارية.

الجدول رقم (9) يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة للاتصال بالصاع

المجموع	مقابلة الشخصية	ارسال طلب خطي	ايمائل	هاتف اربع ارقام		
40	15	6	16	3	تكرار	ENTP
%100	%37.5	%15	%40	%7.5	%	
40	11	1	25	3	تكرار	ENAFOR
100%	%27.5	%2.5	%62.5	7.5%	%	

الشكل رقم (9) يوضح توزيع المبحوثين حسب الوسيلة المناسبة للاتصال بالصاع

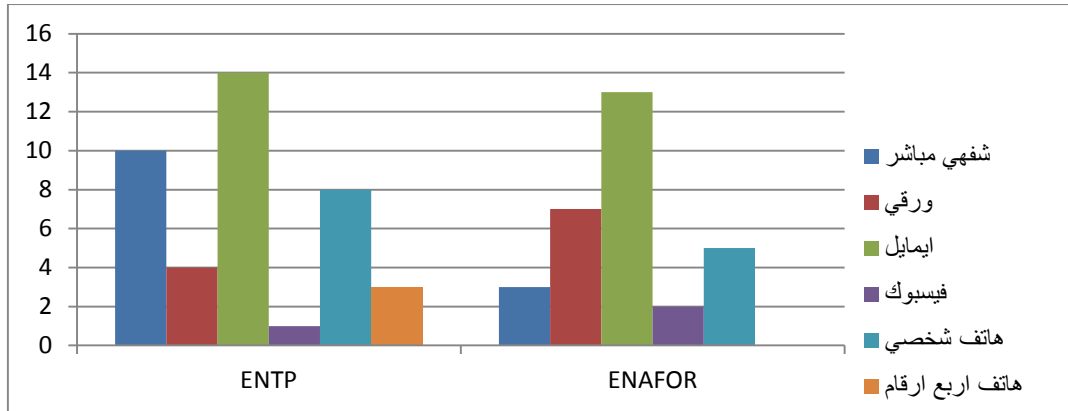


نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسيلة المناسبة لاستخدام الاتصال بالصاع هو الايمائل حسب المبحوثين بمؤسسة ENTP ، حيث بلغت نسبته %40 ، و يليه المقابلة الشخصية %37.5 ، ثم إرسال طلب خطي بنسبة %15 ، وأخيرا هاتف أربع أرقام بنسبة %7.5 ، أما بمؤسسة ENAFOR يرى اغلب المبحوثين أن الايمائل هو الوسيلة المناسبة بنسبة %62 ، و يليه المقابلة الشخصية بنسبة %27.5 ، ثم هاتف أربع أرقام بنسبة %7.5 ، وأخيرا إرسال طلب خطي بنسبة %2.5 ؛ والملاحظ من المعطيات أن هناك تشابه في ترتيب بين المؤسستين ، وهذا فان دل على شيء فانه يدل على أن الايمائل هو الوسيلة المناسبة للاتصال بالصاع.

الجدول رقم (10) يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة لاتصال الأفقي

المجموع	شفهي مباشر	ورقي	ايميل	فيسبوك	هاتف شخصي	هاتف أربع أرقام	تكرار	
40	10	4	14	1	8	3	تكرار	ENTP
%100	25%	10%	35%	%2.5	%20	%7.5	%	
40	3	7	13	2	5	10	تكرار	ENAFOR
100%	%7.5	%17.5	%32.5	%5	%12.5	%25	%	

الشكل رقم (10) يوضح توزيع المبحوثين حسب الوسيلة المناسبة لاتصال الأفقي

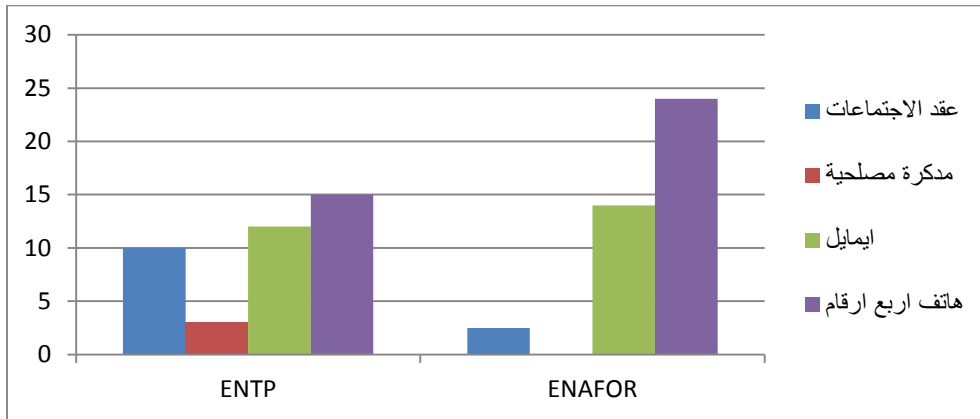


يتبين لنا من الجدول أن الوسيلة المناسبة للاتصال الأفقي هو الايميل حسب المبحوثين بمؤسسة ENTP حيث بلغت نسبته 35% ، ويليه الاتصال الشفهي المباشر بنسبة 25% ، ثم الهاتف الشخصي بنسبة 20% ، وبعده الورقي بنسبة 10% ، وأخيرا هاتف أربع أرقام و الفيسبوك بنسبة 7.5% و 2.5% ، وبمؤسسة ENAFOR كذلك يحتل الايميل أولا بنسبة 32.5% ، ويليه هاتف أربع أرقام بنسبة 25% ، وبعده الورقي بنسبة 17.5% ، ثم الهاتف الشخصي بنسبة 12.5% ، وأخيرا الشفهي المباشر والفيسبوك بنسبة 7.5% و 5% . والملاحظ أن المؤسستان متوافقتان حيث أقرت العينة أن الوسيلة المناسبة للاتصال الأفقي هو الايميل ، ومنه يمكننا القول أن الوسيلة المناسبة للاتصال الأفقي هو الايميل.

الجدول رقم (11) يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة المناسبة للاتصال النازل

المجموع	عقد الاجتماعات	مذكرة مصلحيه	ايمائل	هاتف ربع أرقام		
40	10	3	12	15	تكرار	ENTP
%100	25%	%7.5	%30	37.5%	%	
40	2	0	14	24	تكرار	ENAFOR
100%	%5	%0	%35	%60	%	

الشكل رقم (11) يوضح توزيع المبحوثين حسب الوسيلة المناسبة للاتصال النازل

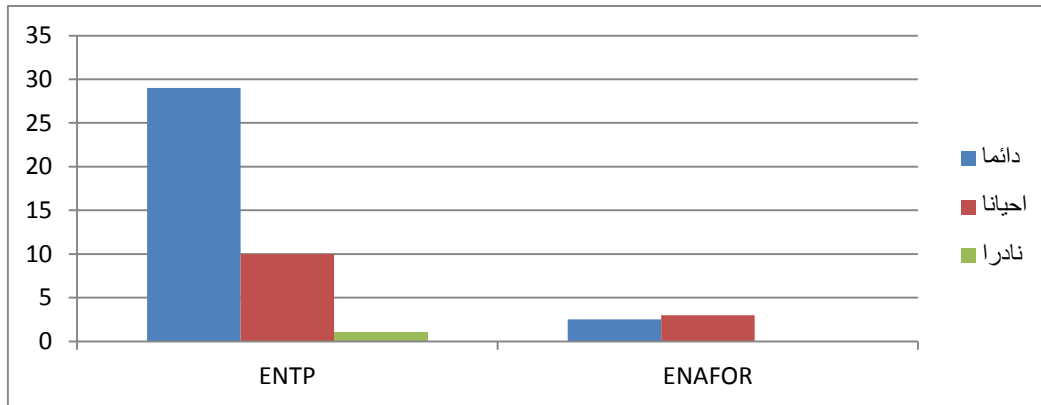


يوضح الجدول أعلاه الوسيلة المناسبة لاستخدام الاتصال النازل حيث يقر اغلب المستجوبين لمؤسسة ENTP بهاتف أربع أرقام وتمثل نسبتهم 37.5% ، ويليه الايمائل ب نسبة 30% ، ثم عقد الاجتماعات بنسبة 25% ، وأخيرا مذكرة مصلحيه بنسبة 7.5% ، وبمؤسسة ENAFOR يقر اغلب المبحوثين ب هاتف أربع أرقام وتمثل نسبتهم 60% ، ويليه الايمائل ب نسبة 35% ، ثم عقد الاجتماعات بنسبة 5% ، وأخيرا مذكرة مصلحيه بنسبة 0% . والملاحظ أن عمال الإداريين للمؤسستين يتوافقان في اختيار الوسيلة ، ومنه يمكن القول أن هاتف أربع أرقام هو الوسيلة المناسبة للاتصال النازل.

الجدول رقم (12) يمثل توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملهم

المجموع	دائما	أحيانا	نادرا	تكرار	
40	29	10	1		ENTP
%100	%72.5	%25	%2.5	%	
40	37	3	0		ENAFOR
%100	%92.5	%7.5	%0	%	

الشكل رقم (12) يوضح توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملهم

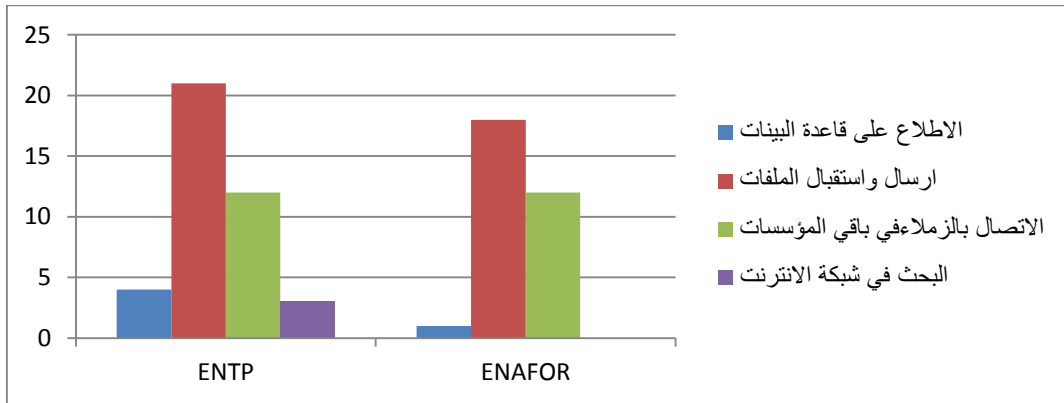


من خلال الجدول نجد أن اغلب أفراد العينة بمؤسسة ENTP يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في عملهم بصفة دائمة ، حيث تبلغ نسبتهم %72.5 ، فثانيا الذين يستخدمونها أحيانا ونسبتهم %25، أما الذين يستخدمونها نادرا فنسبتهم %2.5 ، وبمؤسسة ENAFOR نجد اغلب المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في عملهم بصفة دائمة ، حيث تبلغ نسبتهم %92.5 ، وثانيا الذين يستخدمونها أحيانا ونسبتهم %7.5 ، أما الذين يستخدمونها نادرا فنسبتهم %0 . والملاحظ أن عمال الإداريين للمؤسسات يسيران على نفس الخط أي أنهم يستخدمون تكنولوجيا الاتصال بصفة دائمة وتتمثل هذه الوسائل حسب إجابات المبحوثين في برامج العمل و وسائل التواصل الاجتماعي كالإيميل و ERP و SAP وهاتف أربع ارقام و الفيسبوك ،ومنه نقول أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دورا مهما في المؤسسات ولا يمكن الاستغناء عنهم .

الجدول رقم (13) يمثل توزيع العينة حسب اهم خدمة تقدمها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة

المجموع	الاطلاع على قاعدة البيانات	ارسال واستقبال الملفات	الاتصال بالزملاء في باقي المديریات	البحث في شبكة الانترنت	تكرار	
40	4	21	12	3	تكرار	ENTP
%100	%10	%52.5	%30	%7.5	%	
40	1	18	12	9	تكرار	ENAFOR
%100	5%.2	%45	%30	5%.22	%	

الشكل رقم (13) يوضح توزيع المبحوثين حسب اهم خدمة تقدمها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة

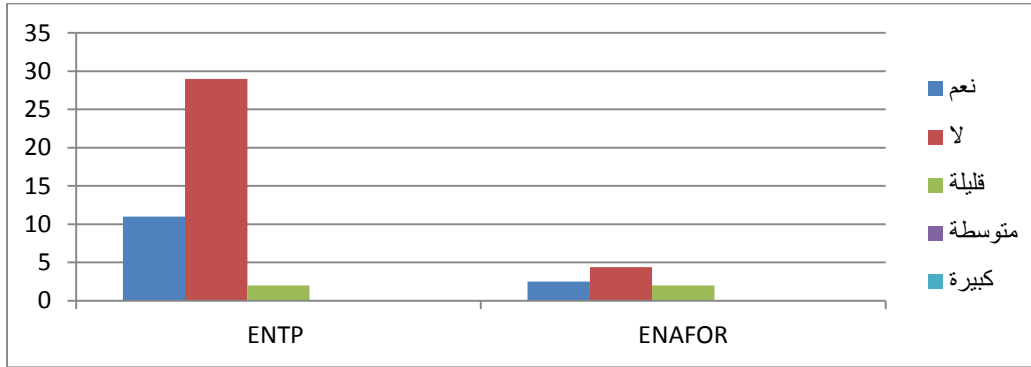


يبين الجدول أعلاه أهم الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة هي إرسال واستقبال الملفات حيث بلغت نسبتها 52.5% ويليهما الاتصال بالزملاء في باقي المؤسسات بنسبة 30% ، ثم الاطلاع على قاعدة البيانات بنسبة 10% ، وأخيرا البحث في شبكة الانترنت بنسبة 7.5% ، وبمؤسسة ENAFOR بلغت أعلى نسبة 45% وهي إرسال واستقبال الملفات ، ويليهما الاتصال بالزملاء في باقي المؤسسات بنسبة 30% ، ثم البحث في شبكة الانترنت بنسبة 22.5% وأخيرا الاطلاع على قاعدة البيانات بنسبة 2.5% . والملاحظ أن خدمة إرسال واستقبال الملفات قد تم الإجماع عليها من طرف عمال المؤسسات ، هذا لان العمل الإداري يستلزم ذلك في الاتصال بـ أعضاء المؤسسة ، ومنه تعتبر إرسال واستقبال الملفات أهم خدمة تقدمها تكنولوجيا الاتصال لعمال المؤسسات

الجدول رقم (14) يمثل تلقي المبحوثين تكوينا حول التكنولوجيا الاتصال المستخدمة ونسبة الاستفادة منها

المجموع	نعم			لا	تكرار	
	كبيرة	متوسطة	قليلة			
40	6	5	0	29	تكرار	ENTP
%100	%15	%12.5	%0	%72.5	%	
40	6	6	0	28	تكرار	ENAFOR
100%	15%	%15	0%	%70	%	

الشكل رقم (14) يوضح توزيع المبحوثين تكوينا حول التكنولوجيا الاتصال المستخدمة ونسبة الاستفادة منها

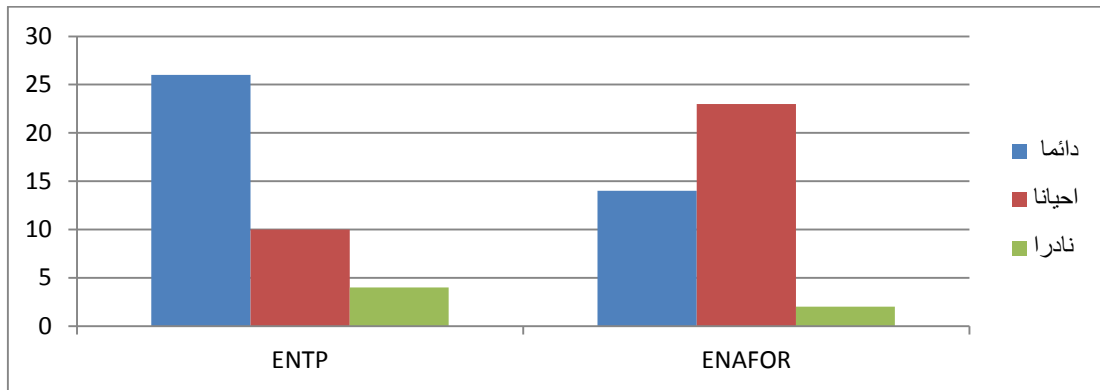


يتبين لنا من خلال الجدول من أن اغلب المبحوثين لم يتلقوا تكوينا من طرف المؤسسة حيث بلغت نسبة الإجابة بلا 72.5% ، ونسبة اجابو بنعم ، هذا ومن استفادة منها بصفة كبيرة نسبتهم 15% ، أما الذين استفادوا بنسبة متوسطة نسبتهم 12.5% ، هذا بمؤسسة ENTP ، أما بالنسبة لمؤسسة ENAFOR اغلب المبحوثين لم يتلقوا تكوينا من طرف المؤسسة حيث بلغت نسبة الإجابة ب لا 70% ، ونسبة 30% اجابو ب نعم ومن استفادة منها بصفة كبيرة نسبتهم 15% ، أما الذين استفادوا بنسبة متوسطة نسبتهم 12.5% ؛ يعود ذلك كون اغلب المبحوثين شباب جامعيين ويجيدون استخدام التكنولوجيا ، والملاحظ من خلال الجدول أن المؤسسات متوافقتان إلى حد بعيد في كل الاختيارات حيث لم تتجاوز نسبة الاختلاف بينهما 2.5% ، وهذا عند المبحوثين الذين استفادوا بنسبة متوسطة والذين لم يتلقوا تكوينا .

15-الجدول يمثل توزيع العينة حسب محاولاتهم باجتهداتهم الشخصية لرفع من إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا

المجموع	دائما	أحيانا	نادرا	تكرار	
40	26	10	4	تكرار	ENTP
%100	%65	%25	%10	%	
40	14	23	3	تكرار	ENAFOR
%100	%35	%57.5	%7.5	%	

الشكل رقم (15) يوضح توزيع المبحوثين العينة حسب محاولاتهم باجتهداتهم الشخصية لرفع من إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا

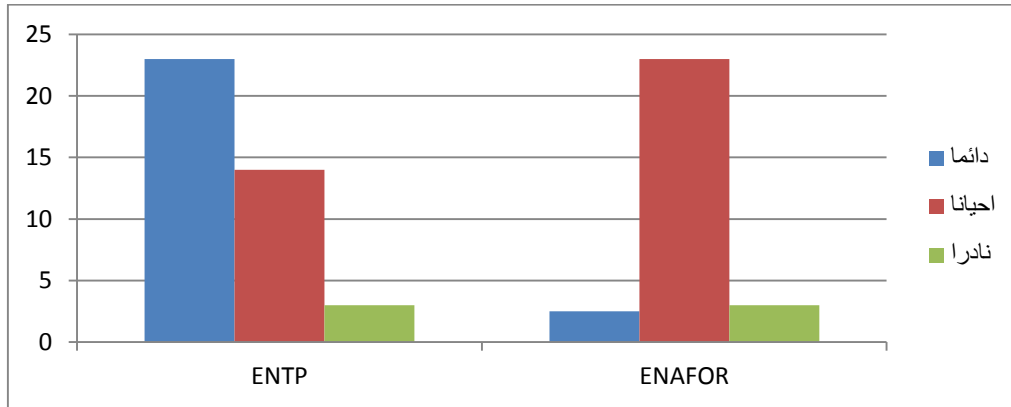


من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد عينة بمؤسسة ENTP اغلب المبحوثين يحاولون الرفع من إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا بصفة دائمة حيث بلغت النسبة 65% أما فيما يخص الأشخاص الذين يحاولون رفع إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا أحيانا فنسبتهم لم تتعدى 25% ، وفي الأخير بلغت نسبة المبحوثين الذين نادرا ما يحاولون رفع من إمكانياتهم 10% ، أما فيما يخص مؤسسة ENAFOR فكانت نسبة اغلب المبحوثين الذين يحاولون رفع إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا أحيانا 57.5% ، يحاولون الرفع من إمكانياتهم في استخدام التكنولوجيا بصفة دائمة بلغت نسبتهم 35% ، وفي الأخير بلغت نسبة المبحوثين الذين نادرا ما يحاولون رفع من إمكانياتهم 7.5% ؛ والملاحظ من خلال معطيات الجدول أن عمال الإداريين لكلا المؤسسات يحاولون من رفع مستواهم بمجوداتهم الشخصية كما أن أفراد عينة مؤسسة ENTP يحاولون أكثر من أفراد عينة ENAFOR هذا ما يتضح عند العينة التي تحاول بصفة دائمة بفارق نسبته حوالي 30% .

16-الجدول يمثل توزيع العينة حسب ملاحظة المبحوثين في اكتساب مهارات جديدة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد توظيفهم بالمؤسسة

المجموع	دائما	أحيانا	نادرا	تكرار	
40	23	14	3	تكرار	ENTP
%100	%57.5	%35	%7.5	%	
40	14	23	3	تكرار	ENAFOR
%100	%35	%57.5	%7.5	%	

الشكل رقم (16) يوضح توزيع المبحوثين حسب ملاحظة المبحوثين في اكتساب مهارات جديدة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد توظيفهم بالمؤسسة

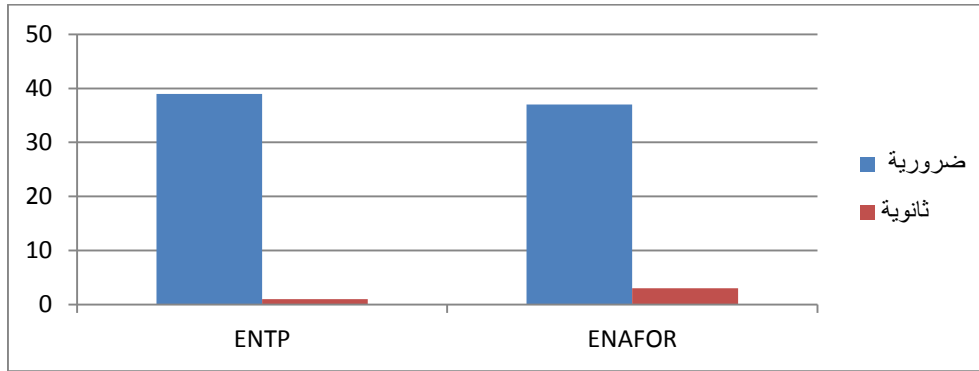


من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن 57.5% من عينة الدراسة بمؤسسة ENTP لاحظت بأنها اكتسبت مهارات جديدة بعد توظيفهم في المؤسسة بصفة دائمة، و35% من عينة الدراسة لاحظت بأنها اكتسبت أحيانا مهارات جديدة، أما 7.5% من عينة الدراسة أقرت بأنها نادرا ما اكتسبت مهارة من استخدامها للتكنولوجيا في المؤسسة، وبمؤسسة ENAFOR نجد أن اغلب المبحوثين اكتسبوا أحيانا مهارات جديدة بالمؤسسة بنسبة 57.5%، ويليهما 35% من عينة الدراسة تعتقد بأنها قد اكتسبت بصفة دائمة مهارات جديدة في المؤسسة، أما 7.5% من عينة الدراسة أقرت بأنها نادرا ما اكتسبت مهارة جديدة في استخدامها للتكنولوجيا بالمؤسسة؛ والملاحظ من الجدول هو، تبني أفراد المؤسسات للبرامج والوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسات من خلال اكتسابهم لمهارات جديدة في العمل، كما نجد أن مبحوثي مؤسسة ENTP أكثر اكتسابا للمهارة التكنولوجية من مبحوثي مؤسسة ENAFOR وهذا راجع لما تطرقنا إليه في الجدول 15.

17-الجدول يمثل توزيع العينة حسب رأيهم في أهمية استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة

المجموع	ضرورية	ثانوية		
40	39	1	تكرار	ENTP
%100	%97.5	%2.5	%	
40	37	3	تكرار	ENAFOR
%100	%92.5	%7.5	%	

الشكل رقم (17) يوضح توزيع المبحوثين حسب رأيهم في أهمية استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة



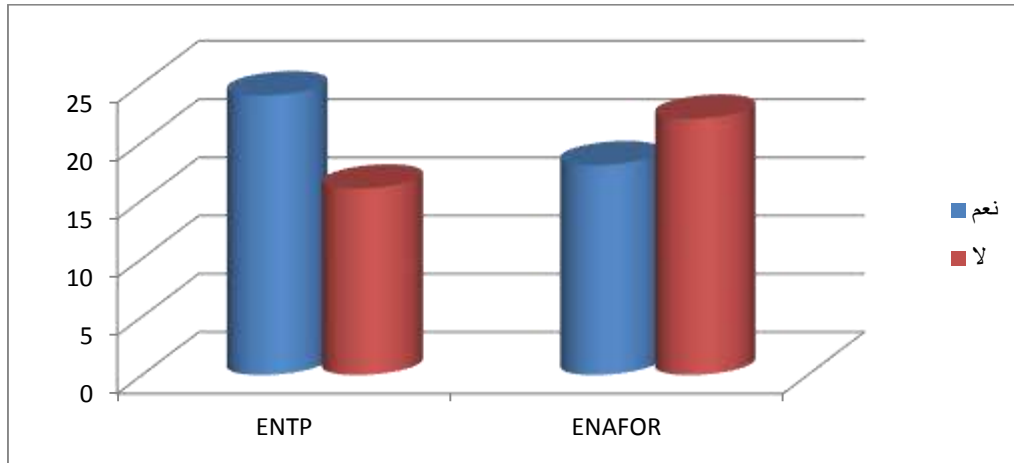
عند القراءة الأولية للجدول يتبين أن اغلب المستجيبين بمؤسسة ENTP يقرون بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر ضرورية بالمؤسسة حيث بلغت نسبتهم %97.5 ، بينما %2.5 يرون بأنها ثانوية ، أما بمؤسسة ENAFOR فكذلك اقر اغلب المبحوثين بضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة حيث بلغت نسبتهم %92.5 بينما %7.5 يرون بأنها ثانوية ؛ مما يشير إلى أن هناك تواجه ايجابي عالي وتوافق كبير لعمال المؤسساتان بهذا الخصوص وهذا راجع لما لتكنولوجيا الاتصال من مزايا وقدرتها على توفير الجهد والوقت وتقليل الكلفة وزيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف¹

¹ -<http://www.angelfire.com/al4/m5yemymen/resherch-mortada.htm> 10/05/2018 01:50

18-الجدول يمثل توزيع العينة حسب رضى المبحوثين حول مستوهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة

المجموع	نعم	لا		
40	24	16	تكرار	ENTP
%100	%60	%40	%	
40	18	22	تكرار	ENAFOR
%100	%45	%55	%	

الشكل رقم (18) يوضح توزيع المبحوثين حسب رضى المبحوثين حول مستوهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة

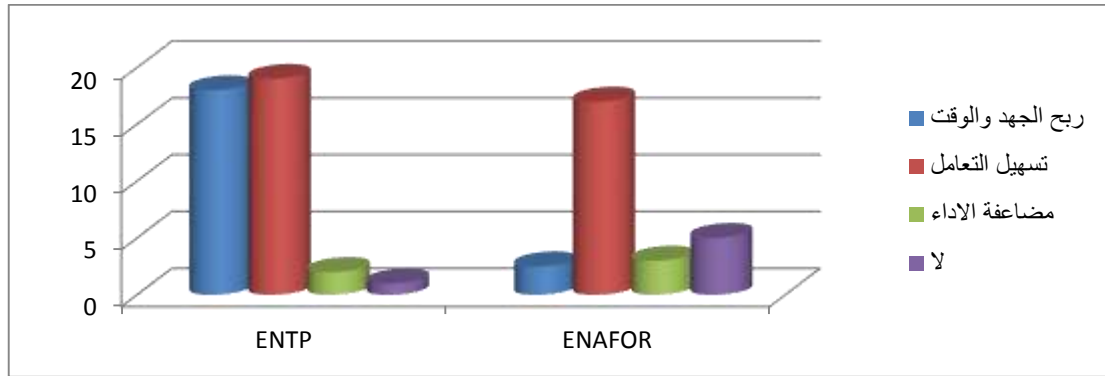


من الجدول نلاحظ أن 60% من المبحوثين بمؤسسة ENTP راضيين عن مستوهم في استخدام التكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة، أما 40% من المبحوثين يجيبون ب لا أي غير راضيين عن مستوهم في استخدام التكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة ، أما بمؤسسة ENAFOR فنجد 55% من عينة الدراسة أجابوا بلا أي غير راضيين عن مستوهم في استخدام التكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة ، في حين أن 45% من المبحوثين أجابوا بنعم أي راضيين عن مستوهم في استخدام التكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة؛ والملاحظ أن اغلب بحوثي مؤسسة ENTP راضين عن مستوهم ،أما اغلب مبحوثي مؤسسة ENAFOR غير راضين عن مستوهم وهذا يعود ربما لعدم تلقي المبحوثين لتكوين حول استخدام هذه التكنولوجيا من خلال الجدولين رقم 15 و16 يتضح لنا أن هذا الفرق طبيعي كون المبحوثين لم يبادروا باجتهاداتهم الشخصية لرفع من مستوهم .

19- الجدول يمثل توزيع العينة حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة القدرة العملية

المجموع	نعم			لا	تكرار	
	ربح الجهد والوقت	تسهيل التعامل	مضاعفة الاداء			
40	18	19	2	1	تكرار	ENTP
%100	%45	%47.5	%5	%2.5	%	
40	15	17	3	5	تكرار	ENAFOR
%100	%37.5	%42.5	%7.5	%12.5	%	

الشكل رقم (19) يوضح توزيع المبحوثين حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة القدرة العملية



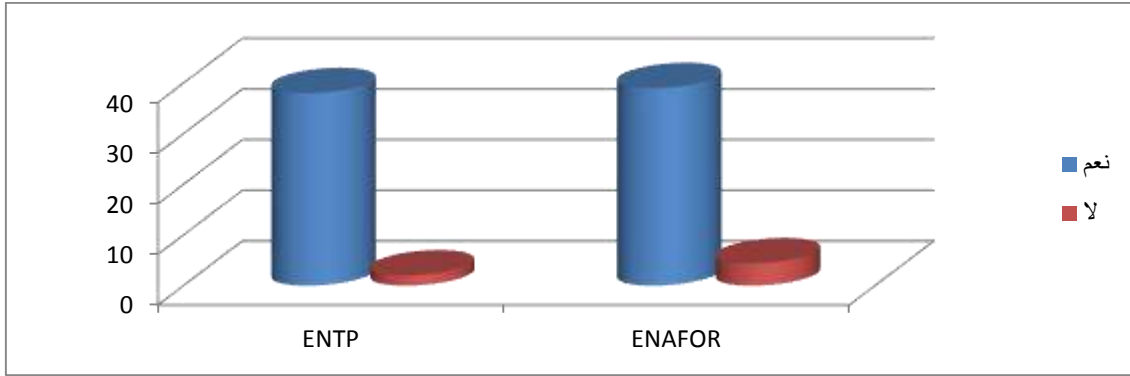
يوضح الجدول أعلاه مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة القدرة على العمل حيث أن 97.5% يرون أنها تساهم أولاً في ربح الجهد والوقت ما يمثل نسبتهم 47.5%، ويليهما 45% يرون بأنها تسهل التعامل، بينما 5% يرون بأنها تضاعف من الأداء، أما 2.5% فيرون أنها لا تساهم، وهذا بالنسبة لمؤسسة ENTP، أما بمؤسسة ENAFOR نجد أن 87.5% يرون أنها تساهم في زيادة القدرة على العمل، ف42.5% يرون بأنها تسهل التعامل، و37.5% يرون بأنها ربح للجهد والوقت، أما 12.5% يرون بأنها لا تساهم، بينما 7.5% يرون بأنها تضاعف الأداء؛ والملاحظ من خلال الجدول ان عمال المؤسسات متوافقان حول مساهمة التكنولوجيا في زيادة القدرة العملية، خاصة وأنهما يمتلكان وسائل وبرامج إدارية تساهم في التنسيق والرقابة والتحكم، والهدف من هذا تحقيق المرونة والكفاءة والجودة العالية¹.

¹- عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في ادارة الاعمال انظمة تطبيقات - ادارة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص47.

20-الجدول يمثل توزيع العينة حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا الاتصال في كسر الحاجز الجغرافي لتوصيل المعلومات

المجموع	نعم	لا		
40	38	2	تكرار	ENTP
%100	%95	%5	%	
40	39	1	تكرار	ENAFOR
%100	%97.5	%2.5	%	

الشكل رقم (20) يوضح توزيع المبحوثين حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا الاتصال في كسر الحاجز الجغرافي لتوصيل المعلومات

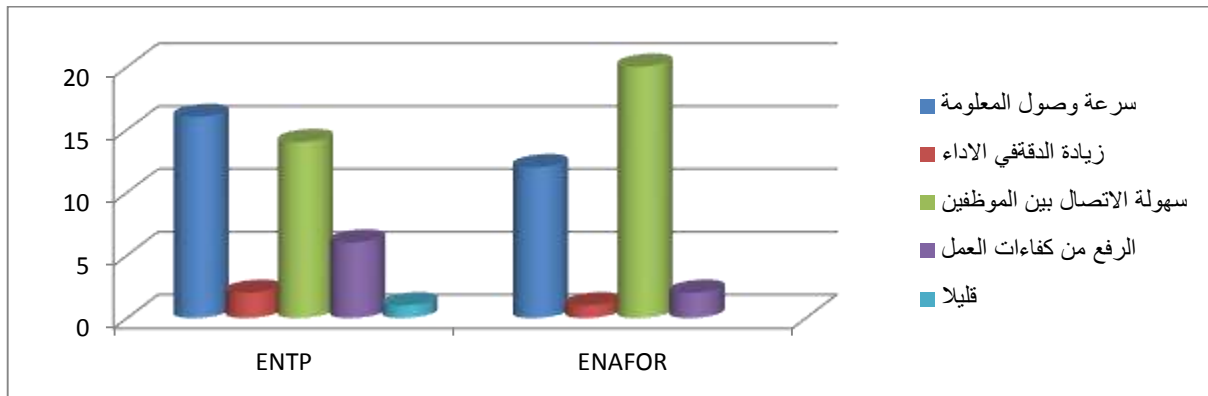


يتبين لنا من الجدول أن 95% من عينة الدراسة بمؤسسة ENTP يقرون بقدرة التكنولوجيا الاتصال على كسر حاجز البعد الجغرافي في اتخاذ القرارات بالطريقة اللازمة، بينما 5% يرون بأنها ليست لديها القدرة على ذلك، أما فيما يخص مؤسسة ENAFOR فنجد 97.5% يقرون بقدرة التكنولوجيا الاتصال على كسر حاجز البعد الجغرافي في اتخاذ القرارات بالطريقة اللازمة، بينما 2.5% يرون بأنها ليست لديها القدرة على ذلك، والملاحظ أن المؤسستان متوافقتان إلى حد بعيد في قدرة تكنولوجيا الاتصال على كسر الحاجز الجغرافي مبررين ذلك بقدرتها على توصيل المعلومات مع توفير الجهد والوقت ما يسهل عملية اتخاذ القرار.

21-الجدول يمثل توزيع العينة حسب قدرة التكنولوجيا الاتصال من تحسين الاداء الاداري في المؤسسة

المجموع	نعم				قليلا		
	سرعة وصول المعلومة	زيادة الدقة في الاداء	سهولة الاتصال بين الموظفين	الرفع من كفاءات العمل			
40	16	2	14	6	1	تكرار	ENTP
%100	%40	%5	%35	%15	%2.5	%	
40	12	1	20	2	5	تكرار	ENAFOR
%100	%30	%2.5	%50	%5	%12.5	%	

الشكل رقم (21) يوضح توزيع المبحوثين حسب قدرة التكنولوجيا الاتصال من تحسين الاداء الاداري في المؤسسة

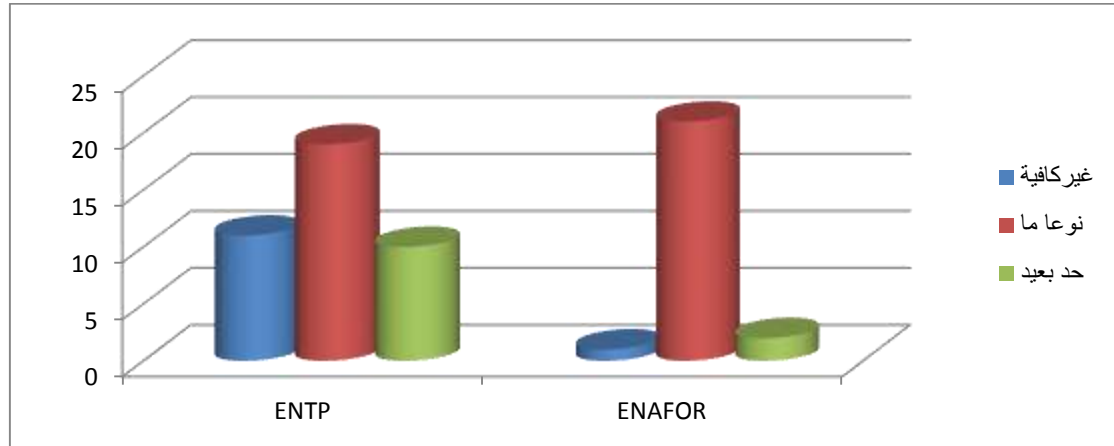


من خلال فحص معلومات الجدول نجد 95% من المبحوثين بمؤسسة ENTP يرون بان استخدام تكنولوجيا الاتصال حسنت من الأداء الإداري للمؤسسة فنجد 40% يقرون بسرعة وصول المعلومات أما 35% فيرون بأنها تسهل الاتصال بين الموظفين ، و 15% يرون بأنها ترفع من كفاءات العمل بينما 5% يرون بأنها تزيد في دقة الأداء، في حين 5% يرون تحسن بصفة قليلا، أما بمؤسسة ENAFOR 87.5% من المبحوثين يرون بان استخدام تكنولوجيا الاتصال حسنت من الأداء الإداري للمؤسسة ، حيث أن 50% يرون بأنها تسهل الاتصال بين الموظفين ، بينما 30% يقرون بسرعة وصول المعلومات ، وأخيرا 5% و 2.5% تواليا، يرون بأنها ترفع من كفاءات العمل وزيادة الدقة في الأداء ، و الملاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين اختلافا حول الميزة التي تحسن الأداء الإداري واتفقا حول قدرة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء ، وهذا يعكس إدراك المبحوثين بأهمية التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء المؤسسة.

22-الجدول يمثل توزيع العينة حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا في تفعيل الاداء الاداري للمؤسسة

المجموع	غير كافية	نوعا ما	حد بعيد	تكرار	
40	11	19	10	تكرار	ENTP
%100	%27.5	%47.5	%25	%	
40	1	21	18	تكرار	ENAFOR
%100	%2.5	%52.5	%45	%	

الشكل رقم (22) يوضح توزيع المبحوثين حسب رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا في تفعيل الاداء الاداري للمؤسسة

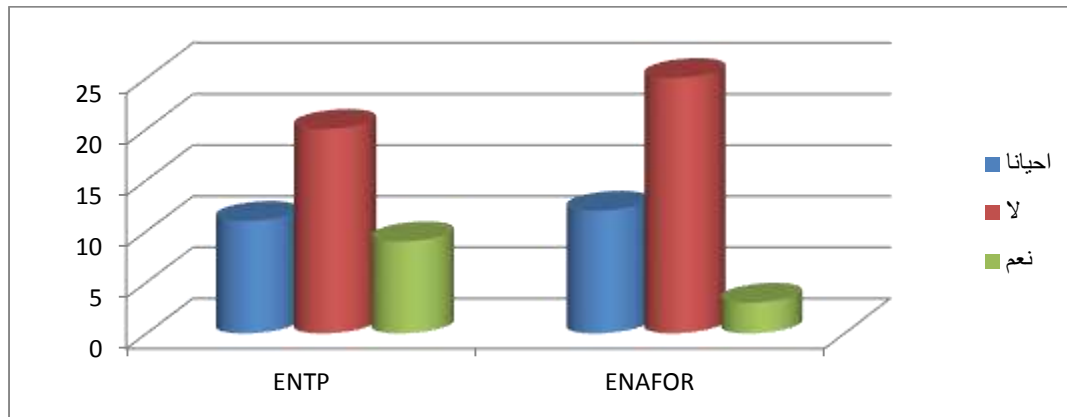


يبين الجدول أن 47.5% من المبحوثين بمؤسسة ENTP يرون بان وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في مؤسستهم كافية نوعا ما لتفعيل الاداء الاداري ، أما 25% يرون بأنها كافية إلى حد بعيد ، بينما 27.5% يرون بأنها غير كافية ؛ أما بمؤسسة ENAFOR فنجد 52.5% يرون بان وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في مؤسستهم كافية نوعا ما لتفعيل الاداء الاداري ، أما 45% يرون بأنها كافية إلى حد بعيد ، بينما 2.5% يرون بأنها غير كافية؛ والملاحظ أن اغلب عمال المؤسستين يتفقون حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسستهم كافية نوعا ما لتفعيل الاداء الاداري وهذا لما تتميز به التكنولوجيا من وصول المعلومات في الوقت المناسب ما يترتب عليه قضاء مصالح المستخدمين كما يجب على المؤسستين ضرورة تدريب عمالهما من اجل الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا .

23-الجدول يمثل حسب رأي المبحوثين في وجود سلبيات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

المجموع	أحيانا	لا	نعم	تكرار	
40	11	20	9	تكرار	ENTP
%100	%27.5	%50	%22.5	%	
40	12	25	3	تكرار	ENAFOR
%100	%30	%62.5	%7.5	%	

الشكل رقم (23) يوضح توزيع المبحوثين حسب رأي المبحوثين في وجود سلبيات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

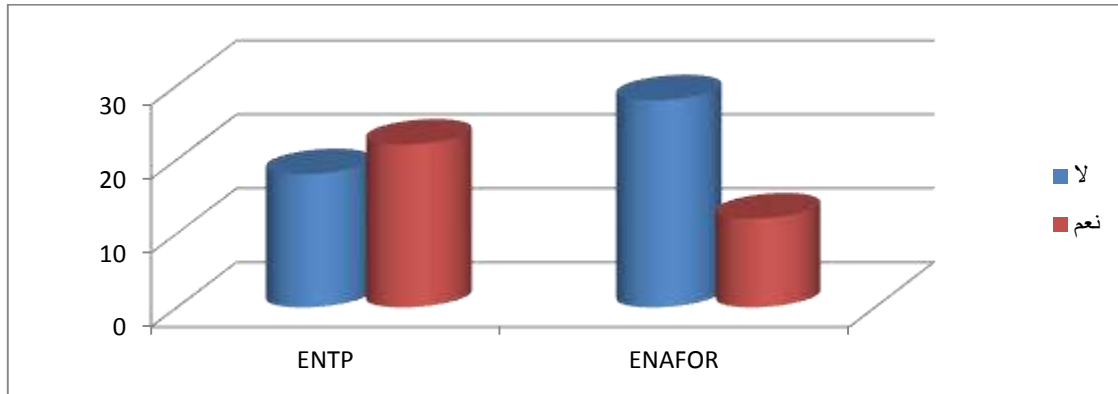


يتضح لنا من الجدول أن 50% من مؤسسة ENTP يرون بأنه ليست هناك سلبيات في استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة ، و 27.5% يرون بأنها توجد سلبيات أحيانا ، بينما 22.5% يرون بان لها سلبيات ؛ أما بمؤسسة ENAFOR فنجد 62.5% يرون بأنه ليست هناك سلبيات في استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة ، و 30% يرون بأنها توجد سلبيات أحيانا ، بينما 7.5% يرون بان لها سلبيات؛ والملاحظ أن اغلب اعضاء المؤسساتين يتفقون حول انه لا توجد سلبيات في استخدام التكنولوجيا ، بينما هناك من برئ بأنها توجد سلبيات أحيانا وتعود حسبهم إلى استعمالها في غير أغراضها المخصص لها كاستخدام الفيسبوك وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي.

23- الجدول يمثل توزيع العينة حسب تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية في استخدام التكنولوجيا

المجموع	لا	نعم		
40	18	22	تكرار	ENTP
%100	%45	%55	%	
40	28	12	تكرار	ENAFOR
%100	%70	%30	%	

الشكل رقم (23) يوضح توزيع المبحوثين حسب تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية في استخدام التكنولوجيا

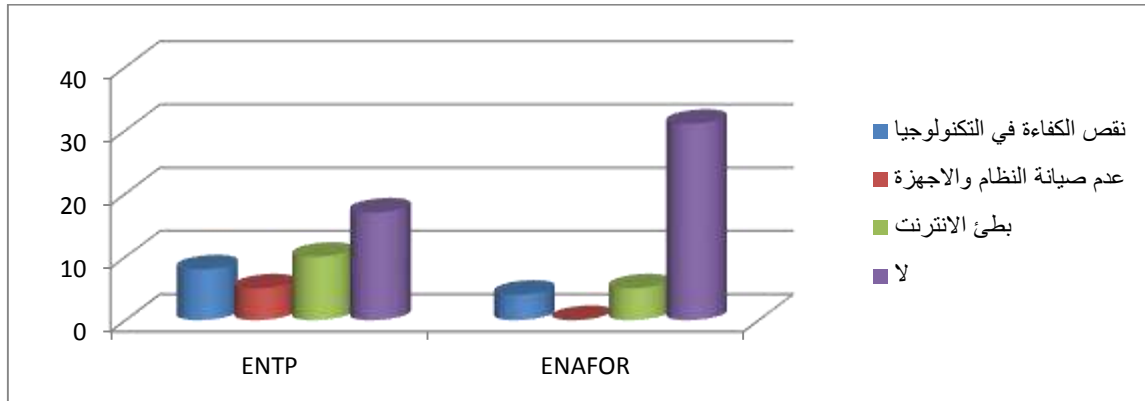


يوضح الجدول أعلاه أن 55% من المبحوثين بمؤسسة ENTP يقرون بتعرض المؤسسة لمشاكل تقنية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال ، بينما 45% يقرون بعدم تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية ؛ أما بمؤسسة ENAFOR 70% يقرون بعدم تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال ، بينما 30% يقرون بتعرض المؤسسة لمشاكل تقنية. والملاحظ أن هناك اختلاف كبير بين المؤسسات حيث أن اغلب مبحوثي مؤسسة ENTP يقرون بتعرض المؤسسة لمشاكل تقنية ، بينما اغلب مبحوثي مؤسسة ENAFOR ينفوا تعرض المؤسسة لأي مشاكل تقنية ويعود هذا أما لصعوبات التعامل مع النظام (معقد) خاصة في ظل ضعف البنية التحتية للإنترنت أو لقلة وجود الكفاءة و المختصين في المجال.

25- الجدول يمثل توزيع العينة حسب مواجهة المبحوثين للصعوبات في استخدام التكنولوجيا

المجموع	نعم			لا	تكرار	
	نقص الكفاءة في التكنولوجيا	عدم صيانة النظام والاجهزة	بطئ الانترنت			
40	8	5	10	17	تكرار	ENTP
%100	%20	%12.5	%25	%42.5	%	
40	4	0	5	31	تكرار	ENAFOR
%100	%10	%0	%12.5	%77.5	%	

الشكل رقم (25) يوضح توزيع المبحوثين حسب مواجهة المبحوثين للصعوبات في استخدام التكنولوجيا

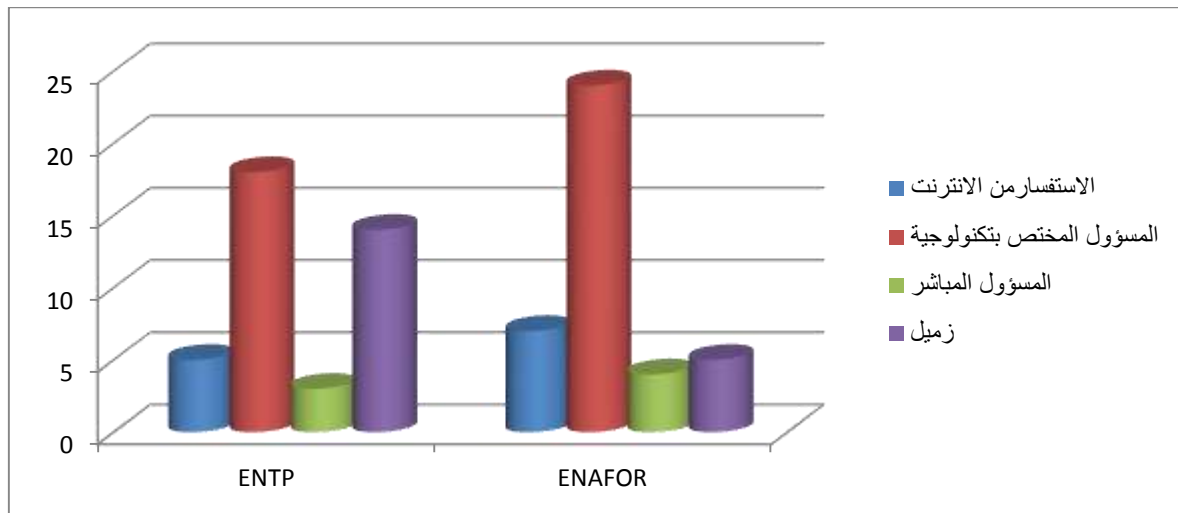


من خلال الجدول نجد أن 57.5% من مبحوثين مؤسسة ENTP تواجههم صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال وتنقسم نسبة هذه الصعوبات إلى أولاً بطئ الانترنت ثم نقص الكفاءة في تكنولوجيا بنسبة 25% و 20% تالياً وأخيراً عدم صيانة النظام والأجهزة بنسبة 12.5% ، أما 42.5% لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال ؛ بينما بمؤسسة ENAFOR فنجد 77.5% لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال ، بينما 22.5% يواجهون صعوبات وتتمثل بنسبة 12.5% في بطئ الانترنت ، و بنسبة 10% في نقص الكفاءة ف التكنولوجيا ؛ والملاحظ أن هناك اختلاف كبير بين عينة المؤسستين حيث أن اغلب إجابات مبحوثي ENTP يقرون بوجود صعوبات وتكمن أهمها في بطئ الانترنت ونقص الكفاءة في استخدام التكنولوجيا ، بينما نجد اغلب مبحوثين مؤسسة ENAFOR ينفون وجود صعوبات ماعدا نسبة 22.5% يقرون بوجود صعوبات تكمن في بطئ الانترنت ونقص الكفاءة في المجال وهذا راجع إلى نقص تكوين والتدريب حول هذه التكنولوجيا .

26-الجدول يمثل توزيع العينة حول ما اذا واجهتهم مشكلة في استخدام تكنولوجيا لمن يتوجهون

المجموع	الاستفسار من الانترنت	المسؤول المختص بتكنولوجية	المسؤول المباشر	زميل	تكرار	
40	5	18	3	14	تكرار	ENTP
%100	%12.5	%45	%7.5	%35	%	
40	7	24	4	5	تكرار	ENAFOR
%100	%17.5	%60	%10	%12.5	%	

الشكل رقم (26) يوضح توزيع المبحوثين حول ما اذا واجهتهم مشكلة في استخدام تكنولوجيا لمن يتوجهون

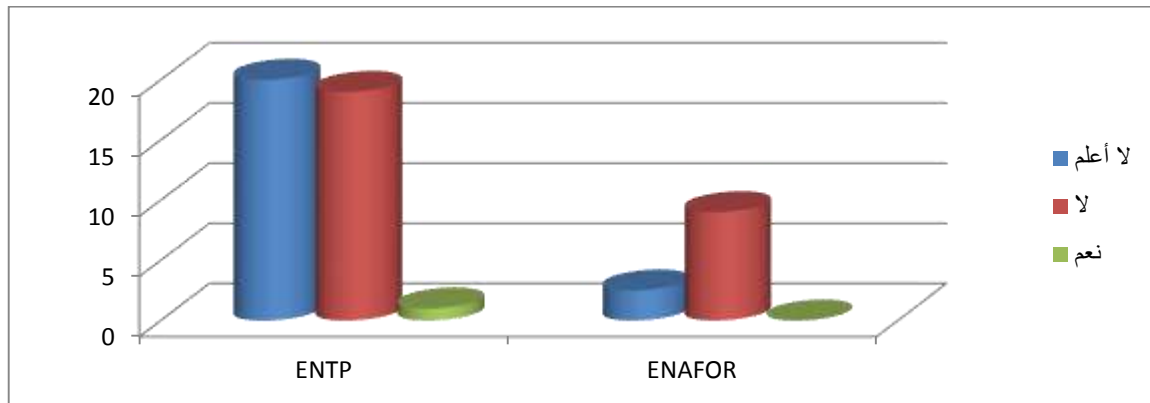


الجدول أعلاه يوضح إلى من يلجا العمال الإداريين في حال واجهتهم مشكلة في استخدام التكنولوجيا و منه نجد أن 45% بمؤسسة ENTP يتوجهون إلى المسؤول المختص بالتكنولوجيا ، و35% يتوجهون إلى زميل ، ونسبة 12.5% ، يتوجهون للاستفسار من الانترنت بينما 7.5% يتوجهون إلى المسؤول المباشر ؛ أما بمؤسسة ENAFOR 60% يتوجهون إلى المسؤول المختص بالتكنولوجيا ، و17.5% يتوجهون للاستفسار من الانترنت ، وأخيرا 12.5% و10% يتوجهون إلى زميل والمسؤول المباشر تواليا؛ والملاحظ أن اغلب المبحوثين بالمؤسستين يتجهون إلى المسؤول المختص بتكنولوجيا وهذا راجع ربما إلى أن اغلب المبحوثين لم يتلقوا تكوين حول هذه التكنولوجيا .

الجدول رقم(27) يمثل توزيع العينة حسب تعرض نظام المؤسسة التكنولوجي الى عملية اختراق خارجية

المجموع	لا أعلم	لا	نعم		
40	20	19	1	تكرار	ENTP
%100	%50	%47.5	%2.5	%	
40	31	9	0	تكرار	ENAFOR
%100	%77.5	%22.5	%0	%	

الشكل رقم (27) يوضح توزيع المبحوثين حسب تعرض نظام المؤسسة التكنولوجي الى عملية اختراق خارجية



من خلال الجدول نجد ان 50% من مبحوثي مؤسسة ENTP لا يعلمون ان تعرضت مؤسساتهم للاختراق ام لا ، و 47.5% يقولون انه لم تتعرض مؤسساتهم للاختراق ، بينما 2.5% يقرون بتعرض المؤسسة للاختراق؛ اما بمؤسسة ENAFOR نجد 77.5% لا لا يعلمون ان تعرضت مؤسساتهم للاختراق ام لا ، و 22.5% يقولون انه لم تتعرض مؤسساتهم للاختراق ؛ والملاحظ ان هناك اتفاق بين عينة المؤسستين حيث ان غالب المبحوثين لا يعلمون ان تعرضت المؤسساتين لاي اختراق خارجي وهناك من ينفون تعرض المؤسسة لاي اختراق ؛ وهذا يدل على ان المؤسساتين يهتمون بحماية معلوماتهم.

النتائج الجزئية:

- من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على المؤسستين ENTP و ENAFOR حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسستين ، توصلنا إلى مجموعة من الإستنتاجات وهي :
- يتبين من خلال دراسة أن هناك تشابه بين المؤسستان في اعتمادهما على الشباب الجامعي حيث أن اغلب المبحوثين لا يتجاوز سنهم 35 سنة ، ومنه نستنتج ان المؤسستان متوافقتان.
 - تبين من خلال الدراسة ان المؤسستان يتفقان حيث ان اغلب أفراد العينة يعتمدون على الوسائل الالكترونية في أعمالهم الإدارية ، ومنه نستخلص ان المؤسستان متشابهتان.
 - يتضح من خلال تحليل الجداول أن عمال الإداريين للمؤسستين يجمعون على أن الوسيلة المناسبة للاتصال الصاعد والأفقي هو الايميل ، أما في النازل فيختلفا حول الايميل وهاتف اربع ارقام ، ومنه نستنتج أن المؤسستان يتفقان على أن الوسيلة الالكترونية هي الأنسب ويختلفا في الاتصال النازل حول نوعها.
 - يتجلى من خلال الدراسة أن اغلب مبحوثي المؤسستان ، يرجحون خدمة إرسال واستقبال الملفات، في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة وهذا يعود للمهام الإدارية التي تتطلب ذلك ، ومنه نستخلص أن المؤسستان يتفقان على نفس الخدمة .
 - تكشف الدراسة على نقص التكوين حيث أن 70% من أفراد العينة بالمؤسستين لم يتلقوا تكويننا حول التكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة، ومنه نستنتج انه يوجد تشابه كبير بين المؤسستين
 - يتضح من خلال الدراسة أن عينة مؤسسة ENTP اكتسبت مهارات في استخدام تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة أكثر من عينة مؤسسة ENAFOR ويعود هذا لاجتهاداتهم من اجل رفع إمكانياتهم الشخصية في الاستخدام ، ومنه نستنتج أن هناك واجه اختلاف بين المؤسستين.
 - تفسر الدراسة على أن 90% من المبحوثين بالمؤسستين يقرون أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويعتبرونها أمرا ضروريا داخل المؤسسة ، ومنه نستنتج تشابه المؤسستان في وعي عينتهما بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة.

- يتبين من خلال الدراسة أن العمال الإداريين لمؤسسة ENTP راضين عن مستواهم عكس عمال مؤسسة ENAFOR الذين فصحو على عدم رضاهم ويعود هذا ربما لنقص التكوين، ومن هذا نستنتج أن هناك اختلاف بين المؤسستين.
- أفرزت الدراسة على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في زيادة القدرة على العمل حيث نجد أن أكثر من 85% من عينة المؤسستين يقرون بذلك، و إن من أهم ميزاتها حسب المبحوثين تسهيل التعامل ثم ربح الجهد والوقت، ومنه نستخلص أنه يوجد تشابه كبير بين عينة الدراسة بالمؤسستين .
- يتضح من خلال الدراسة أن عینتي المؤسستان متوافقتان إلى حد بعيد في قدرة تكنولوجيا الاتصال على كسر الحاجز الجغرافي مبررين ذلك بقدرتها على توصيل المعلومات في والوقت المناسب مع توفير الجهد، ما يسهل عملية اتخاذ القرار، ومنه نستنتج أنه يوجد تطابق كبير بين عمال المؤسستان.
- تبين الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت بدرجة كبيرة من الأداء الإداري بالمؤسستين، حيث أجمعت عينة الدراسة على خدمتين هما سهولة الاتصال بين الموظفين وسرعة وصول المعلومات وهذا ما يجعل عملية الاتصال مرنة ومنه نستنتج أن المؤسستان متوافقتان .
- تكشف الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسستين كافية نوعا ما لتفعيل الأداء الإداري ما يستوجب على المؤسستين ضرورة تدريب عمالهما من أجل الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، ومنه نستنتج أن المؤسستان متمثلتان.
- يتضح من خلال الدراسة انه لا توجد سلبيات في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسستين، ومنه نستنتج أن المؤسستان متشابهتان .
- تبين الدراسة أن عمال الإداريين بمؤسسة ENTP يواجهون صعوبات ومشاكل تقنية في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة ، عكس العمال الإداريين لمؤسسة ENAFOR الذين ينفون وجود صعوبات في الاستخدام ، ومنه نستخلص أن هناك واجه اختلاف بين المؤسستين .
- يتبين من خلال الدراسة انه لم تتعرض المؤسستان لأي اختراق وهذا يدل على ان نظام الحماية بالمؤسستين فعال ومؤمن ومنه نستنتج ان هناك تطابق بين المؤسستان

النتائج العامة:

من خلال نتائج الجزئية للدراسة توصلنا للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية التي يمكن حصرها فيما يلي:

(1)- إن أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسات هي الوسائل التكنولوجية، ويتم الاعتماد عليها في جميع أشكال الاتصال، الصاعد ، الأفقي، والنازل سواء كان الاتصال داخلي او خارجي، او بين المديرية، وتتمثل هذه الوسائل التكنولوجية والتي اتفقا عليها المؤسسات في الايميل وهاتف اربع ارقام.

(2)- يدرك العمال الإداريين بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة فهم يستخدمونها بصفة دائم ويعتبرونها أمرا ضروريا داخل المؤسسة ، وهذا يعكس الوعي العالي لعينة الدراسة بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة مع وجود تشابه كبير بين المؤسسات.

(3)- إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات له تأثير ايجابي حيث أنها ساهمت في مضاعفة الأداء، وكسر الحاجز الجغرافي الذي تفرضه الطبيعة ، كما حسنت من الأداء الإداري للمؤسسات وهذا يوضح وجه تشابه بين عينة المؤسسات.

(4)- يواجه عمال مؤسسة ENTP صعوبات كبيرة في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتكمن هذه الصعوبات في تعرض المؤسسة لمشاكل تقنية، وبطء الانترنت ،مع نقص الكفاءة في المجال، أما اغلب عمال مؤسسة ENAFOR فلا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يعكس أوجه الاختلاف بين المؤسسات.

الخاتمة

خاتمة :

لقد تطرقنا في هذه الدراسة للكشف عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسستين الوطنيتين ENTP و ENAFOR ، محاولين إبراز مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري حيث توصلنا إلى:

ان المؤسستين يعتمدان على الوسائل التكنولوجية في معاملتهم الإدارية وتتمثل هذه الوسائل في (هاتف أربع أرقام والإيميل OUTLOOK و ERP و SAP) والتي تقدم خدمات إدارية ساهمت بشكل ايجابي في تفعيل الأداء الإداري، تجسدت حسب عينة الدراسة في تسهيل التعامل و ربح الجهد والوقت وكذا سهولة الاتصال بين الموظفين الذين يعتبرونها أمرا ضروريا داخل المؤسسة انعكست ايجابيا في زيادة الإنتاجية وكسر الحواجز الجغرافية في ظل تباعد فروعهما، وبالرغم من الأثر الايجابي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في هذه المؤسسات إلا أن ذلك لم يمنع من وجود صعوبات في استعمال تكنولوجيا الاتصال في هذه المؤسسات.

كما خلصت الدراسة أن هناك تشابه كبير بين المؤسسات عائدا لانتمائهما لنفس القطاع "قطاع المحروقات" كونهما فرعين من مؤسسة واحدة للشركة الأم "سونطراك". وعلى العموم فإن توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح ضرورة حتمية في كل المؤسسات بتعدد نشاطاتها نظرا لما تنتجه من مميزات ووسائل تسمح برفع الأداء ونقل المعلومات داخل وخارج المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

المعاجم والقواميس

- 1- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، ط، الاسكندرية، 2007.
- 2- منير بعلبكي، قاموس الموارد، دار العلم للملايين، بيروت، ط 32، 1998.
- 3- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004.

الكتب

- 4- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية الاسكندرية 2000.
- 5- ابراهيم عبدالمجيد مروان، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 6- احسان محمد حسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط 1، لبنان، 1999.
- 7- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الابحاث والرسائل العلمية، مكتبة الاشعاع لطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1996.
- 8- بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الإعلام، ط1، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- 9- جميل صليبا، أساليب البحث العلمي، منشورات عويدات، بيروت، لبنان 1987.
- 10- حسن عماد مكاوي، ليلى حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، دار المصرية اللبنانية، 2003.
- 11- حسن عماد المكاوي وليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2002.
- 12- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
- 13- خضير كاظم حمود، مبادئ إدارة الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 14- ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريدريش ايبرت، بيروت، 2016.
- 15- سعيد سبعون، الدليل المنهجي، ط2، الجزائر القصبية، 2012.
- 16- عاطف علبى، المنهج المقارن مع الدراسات المقارنة، مجد المؤسسة الجامعية لدراسات النشر والتوزيع، بيروت ط1، 2006.

- 17- عبدالله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم انسانية، دار النمير، دمشق، 2004.
- 18- عاطف عدلي العبد، زكي أحمد عزمي، الأسلوب الإحصائي و استخداماته في بحوث الرأي العام الإعلام، دار الكر العربي، ط الأولى، القاهرة، مصر، 1993،
- 19- عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، 1999.
- 20- عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في ادارة الاعمال انظمة -تطبيقات -ادارة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص47.
- 21- عمار بخوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداده ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،ط2، 1999.
- 22- علي الغربي، ابداعات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ،دار الفائز ،قسنطينة: ط2، 2009.
- 23- فضيل دليو ،اتصال المؤسسة ،القاهرة ،دار الفجر للنشر والتوزيع 2003.
- 24- فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2003 .
- 25- محمد قاسم، مدخل الى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1999
- 26- موريس انجرس،، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ط2 ، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبه، للنشر والتوزيع، الجزائر 2006.
- 27- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000 .
- 28- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2.
- 29- نضال فلاح الظلمين واخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعصار العلمي لنشر وتوزيع، الأردن، 2010.
- 30- وائل عبد الرحمان التل، "البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية"، دار الحامد لنشر وتوزيع، الأردن، 2007.
- 31- جواد محفوظ وظاهر الكلالدة ، اساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الادارية ، مؤسسة زهران ، عمان، 1997.

المجلات

32-نعمةعباس خضير واخرون ، تكنولوجيا العمل وقيم المدراء: دراسة مقارنة في منظمات الخدمة العامة مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد 14 ، بغداد 1998.

المذكرات والأطروحات

33-بن طير عبد الرحمان وشملا عبد المالك ، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين اداء مديريةالموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتشغال في الابار ENTB كلية العلوم انسانية ، قسم علوم الاعلام والاتصال ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2016/2017.

34-سراي بوبكر،عماري ادريس ،مخاطر الصناعة النفطية على البيئة ، دراسة حالة ENAFOR ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير بترولي ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2012/2013.

35- حورية بولعويدات،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ، قسنطنة GRTG ، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007/2008.

36- مريم زلماط ، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بسونطراك فرع STH ، رسالة ماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة تلمسان، 2009/2010.

مواقع الانترنت

37-<http://communication.akbarmontada.com/t190-topic> 12/04/2018 16;31

38--<http://www.angelfire.com/al4/m5yemymen/resherch-mortada.htm>
10/05/2018 01:50

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم الإعلام و الاتصال



تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

السيد : مدير الموارد البشرية لمؤسسة

سنة ثانية ماستر

ENTP

استمارة مقابلة بعنوان

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة

دراسة مقارنة بين

المؤسستين الوطنيتين (ENTP-ENAFOR)

تحت إشراف دكتور

من إعداد الطالبين :

د. بودريالة عبد القادر

دبلاوي ياسين

إيدر محمد عبد المجيد

ملاحظة : من أجل إتمام هذه الدراسة (دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل أداء المؤسسة دراسة مقارنة بين المؤسستين الوطنيتين (ENTP-ENAFOR) و في إطار إعداد مذكرة ماستر في تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، نرجو منك أن تتعاون معنا بالإجابة على هذه الأسئلة، لأنه قد تم اختيارك سيدي(تي) أن تكون(ني) جزءا من عينة هذه الدراسة ، ونعدك نحن أيضا أن معلوماتك ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحوث العلمية.

الموسم الجامعي : 2018/2017

السؤال الأول:

ما رأيك سيدي حول استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات ؟
الجواب: في هذا الوقت من الزمن تلعب التكنولوجيا دورا مهم و ايجابي بالنسبة لرفع الأداء ومضاعفته ,
والمؤسسة لا يمكن لها أن تكون ناجحة أو متفوقة بدون الاستثمار الأمثل لهذه الميزة الحديثة.

السؤال الثاني :

ما هي أهم وسائل التكنولوجيا الاتصال المستخدمة في مؤسستكم؟
الجواب :في واقع الأمر نحن نختلف في استخدام وسائل التكنولوجيا حسب كل عامل وحسب كل
حاجة , فنحن نلجئ إلى استخدام هاتف الأربع أرقام (4 chiffres) لضرورة الاتصال المفاجئ و
السريع , بينما نستخدم البريد الالكتروني (Email) في حالة إرسال المستندات و غيرها من الوسائط
(صور , جداول , .. الخ) كما نتواصل أحيانا في الأمور الشبه غير رسمية عبر مواقع التواصل
الاجتماعي (Facebook)

السؤال الثالث:

هل يتم تطوير وتحديث هذه الوسائل بصفة دورية ؟
الجواب : نعم يتم تطويرها بإشراف لجنة التطوير الأكاديمي و بشكل منظم بناء على التطورات الحديثة
لوسائل الإعلام و الاتصال المتاحة لمواكبة العصرنة التي تتمتع بها باقي المؤسسات العظمة .

السؤال الرابع:

في نفس السياق هل تقوم المؤسسة بتكوين عمالها الإداريين بصفة دائمة ؟
الجواب : ليس بصفة دائمة على العموم , لكن في واقع الأمر هناك دورات تكوينية توجه للعمال
حوالي كل 6 أشهر أو كل سنة , وذلك نظرا لطبيعة العمل و الحفاظ على توازن المناوبة لإجازات
العمال ,

السؤال الخامس:

هل انتم راضون عن استخدام العمال لهذه الوسائل التكنولوجية , ومن هم أكثر تجاوبا وتفاعلا مع
هذه الوسائل ؟ أصحاب الخبرة (كبار السن) أو ذوي خبرة اقل (الشباب)؟
الجواب: درجة الرضا هي نسبية فقط ,

أصحاب الخبرة بغض النظر إلى مستوى السن , إن التطور السريع لوسائل تكنولوجيا الاتصال
بإشكالها المختلفة وتعدد مصادرها و أنواعها , قد يظهر ببعض الصعوبة على مستويات المبتدئين أو

الموصفين الجدد على حد سواء , ومع ذلك فهم يسعون بدورهم وحتى بمجوداتهم الخاصة أحياننا من رفع كفاءاتهم العملية تجاه ذلك ,

السؤال السادس:

ما هي مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة ؟

الجواب : هناك مزايا كبيرة ومتعددة ومن أهمها , السرعة في نقل المعلومة والسرعة في الاستجابة مع الحفاظ على سرية وامن المعلومة وكذا الاحتفاظ والرجوع إليها في أي وقت ودون جهد أو تكلف , مع سهولة الحركة و التفاعل و التكيف مع المستخدمين.

السؤال السابع:

في ضل شساعة المنطقة الجغرافية وتباعد فروع المؤسسة هل تعتقدون أن هذه الوسائل

التكنولوجية تساعد في إدارة و تلبية احتياجات المؤسسة ؟

الجواب: طبعاً 'تتباعد فروع المؤسسة و أماكن العمل(Lieu de travail) تلعب تكنولوجيا الاتصال دوراً مهماً وفعالاً في التغلب على تلك المعوقات الجغرافية فبطئ وصول المعلومة ليس في صالحنا ، سواء كان ذلك بالنسبة للعامل الإداري أو العامل البسيط.

السؤال الثامن:

حسب رأيك هل يتم الاستغلال التام والناجع لهذه الوسائل التكنولوجية؟

الجواب : نعم في اغلب الأحيان ، ومع مرور الوقت رآينا أن مؤسستنا تتحسن وتسير إلى النحو الجيد و المثالي بفضل هذه الوسائل.

السؤال التاسع:

ما هو نوع النظام المستخدم لحماية الشبكة وكم يدوم حتى يتم تحديثه ؟

الجواب : نحن نعتمد عدة برامج منها البرنامج الشهير أفاست (Avast) و برنامج (Symantec Endpoint) ويتم تحديثهم بشكل دوري بمراعاة مدة الصلاحية ، كما نعتمد حماية الأجهزة بالطريقة الشخصية للمستخدم ككلمة السر (Mot de passe) وبصمة اليد و ملامح الوجه بالنسبة للأموال الكاملة السرية .

السؤال العاشر:

هناك سلبيات للتكنولوجيا مثل القرصنة والاختراق هل تعرضتم لها من قبل وما هي احتياطات حماية الشبكة ؟

الجواب : حسب معلوماتي لا أظن ذلك ، وهناك مديرية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال هي المسؤولة الأولى على حماية النظام و الشبكة من التطفللات الخارجية .

السؤال الحادي عشر :

هل واجهتكم صعوبات من حيث العمال مثلا(تبني التكنولوجيا) أو المؤسسة مثلا (المخصصات المالية) حول استخدام هذه التكنولوجيا ؟

الجواب: لا، العولمة اليوم ليست حkra على احد والجميع يتعايش معها حسب طاقتة و كفاءاته وحاجياته ، أما بالنسبة للمؤسسة فهي تسعى لتوفير مخصصات مالية من اجل ذلك ، كما أنها تسعى للاستفادة من الخبرات الأجنبية من باقي المؤسسات الرائدة في هذه المجالات.

السؤال الثاني عشر :

هل لديكم إستراتيجية لمواجهة هذه العراقيل (ماهي)؟

الجواب : نعم ، نحن نسعى وباستمرار لإعطاء فرص اكبر من اجل استثمار هاذه الميزات التكنولوجية ومواجهة المشاكل و العراقيل التي تنجر منها ،وذلك بالاعتماد على أنظمة الكترونية أكثر حماية و أكثر أمانا و توفير وسائل أكثر حداثة .



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم الإعلام و الاتصال



تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

السيد : مدير تكنولوجيا الاعلام

سنة ثانية ماستر

والاتصال بمؤسسة ENAFOR

استمارة مقابلة بعنوان

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة
دراسة مقارنة بين
المؤسستين الوطنيتين (ENTP-ENAFOR)

تحت إشراف دكتور

د. بودريالة عبد القادر

من إعداد الطالبين :

دبلاوي ياسين

إيدر محمد عبد المجيد

ملاحظة : من أجل إتمام هذه الدراسة (دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل أداء المؤسسة دراسة مقارنة بين المؤسستين الوطنيتين (ENTP-ENAFOR) و في إطار إعداد مذكرة ماستر في تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة ،نرجو منك أن تتعاون معنا بالإجابة على هذه الأسئلة، لأنه قد تم اختيارك سيدي(تي) أن تكون(ني) جزءا من عينة هذه الدراسة ، ونعدك نحن أيضا أن معلوماتك ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحوث العلمية.

الموسم الجامعي :2017/2018

السؤال الأول:

ما رأيك سيدي حول استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات ؟

الجواب: مهم جدا و ذا دور فائق الأهمية ، فهذه التكنولوجيا تغير من أداء المؤسسة من الأحسن إلى الأحسن منه ، و بهذه الوسائل يتضاعف الأداء ويرتفع إنتاج المؤسسة في حين خسارة جهد و وقت اقل

السؤال الثاني :

ما هي أهم وسائل التكنولوجيا الاتصال المستخدمة في مؤسساتكم؟

الجواب :نحن نستخدم العديد من الوسائل ولعلها أهمها

-نظام اتصالات السلكي واللاسلكي (VSAT)

-نظام التسيير الموارد البشرية و التخطيط (SAP) و (ERP)

السؤال الثالث:

هل يتم تطوير وتحديث هذه الوسائل بصفة دورية ؟

الجواب : نعم ، لكن بصفة غير دورية ، فنحن نلجئ إلى ذلك عند الضرورة أو سماح الفرصة وهذا يرجع لعدة أسباب إدارية ومادية .

السؤال الرابع:

في نفس السياق هل تقوم المؤسسة بتكوين عمالها الإداريين بصفة دائمة ؟

الجواب : نعم ، لكن برغم من كذاك إلا أن العمال الإداريين لمؤسستنا ينظرون الى مستوى وكفاءات اعلى من ذلك ، وهم ينتظرون تكوينات ومهارات تدريبية اكبر من المركز التكويني للمؤسسة .

السؤال الخامس:

هل انتم راضون عن استخدام العمال لهذه الوسائل التكنولوجية ، ومن هم أكثر تجاوبا وتفاعلا مع

هذه الوسائل ؟ أصحاب الخبرة (كبار السن) أو ذوي خبرة اقل (الشباب)؟

الجواب: أحيانا..

كلا الفئتين تدلي تجاوبا واضحا مع هذه الوسائل ، لكن فئة الشباب رغم خبرتهم المهنية إلا أنهم و في الكثير من الأحيان يحاولون الاطلاع على جديد هذه الوسائل ومحاولة التقرب منها أكثر و الانسجام معها حتى خارج ميدان العمل.

السؤال السادس:

ما هي مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة ؟

الجواب : لا يمكن حصر مزايا هذه الوسائل لكن يمكننا الإشارة إلى , سرعة استقبال و إرسال المعلومة سرعة الرد و الاستجابة ، وكذا ادخار الجهد و الوقت في ان واحد.

السؤال السابع:

في ظل شساعة المنطقة الجغرافية وتباعده فروع المؤسسة هل تعتقدون أن هذه الوسائل

التكنولوجية تساعد في إدارة و تلبية احتياجات المؤسسة ؟

الجواب: هذا أكيد، لكن في بعض الأحيان وخاصة في المناطق المنعزلة في ربوع الوطن، نجد أن البعض من تلك الوسائل غير مجدية ما يستوجب علينا اللجوء إلى تكنولوجيا اتصال أكثر شمولية وتطورا كنظام الاتصال العالمي لهاتف الثريا (Réseau Thuraya).

السؤال الثامن:

حسب رأيك هل يتم الاستغلال التام والناجع لهذه الوسائل التكنولوجية؟

الجواب : نعم ، ويمكن أن نقيم ذلك من خلال الأداء المنبثق من استخدام هذه التكنولوجيا ، لكن نحن لم نصل إلى بعض المراحل التامة كما طرح في السؤال.

السؤال التاسع:

ما هو نوع النظام المستخدم لحماية الشبكة وكم يدوم حتى يتم تحديثه ؟

الجواب :برنامج الحماية من الفيروسات (Symantec) حيث يتم تحديثه سنويا أي كل 12 شهرا ، بالإضافة إلى برامج ثانوية أخرى

السؤال العاشر:

هناك سلبيات للتكنولوجيا مثل القرصنة والاختراق هل تعرضت لها من قبل وما هي احتياطات حماية الشبكة ؟

الجواب : لا اعتقد انه تم اختراق أي من أجهزتنا ، فالمؤسسة تحرص على عدم حصول ذلك ويجدية

السؤال الحادي عشر:

هل واجهتكم صعوبات من حيث العمال مثلا(تبني التكنولوجيا) أو المؤسسة مثلا

(المخصصات المالية) حول استخدام هذه التكنولوجيا ؟

الجواب: لا املك معلومات دقيقة حول المخصصات المالية التي توفرها الشركة لذلك ، فكل ما نطلبه يتم إدراجه في جدول الإرسال ويتم توفيره ، حتى لو تم توفيره متأخرا، لكن حسب علاقتي مع بعض العمال الإداريين في المؤسسة تظهر لي نسب تفاوت في قابلية تبني تلك الوسائل التكنولوجية وخاصة الحديثة .

السؤال الثاني عشر:

هل لديكم إستراتيجية لمواجهة هذه العراقيل (ما هي)؟

الجواب : نحن نواصل جاهدين من اجل تحسين ظروف العمل و العمال و كذلك مضاعفة الإنتاج وتحقيق ربح اكبر وأكثر استمرارية ، أين يكمن ذلك بالاستغلال الأنسب لمهارات العمال و الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام الحديثة و الفعالة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم الإعلام و الإتصال



تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

سنة ثانية ماستر

استمارة استبيان بعنوان

**دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة
دراسة مقارنة بين
المؤسستين الوطنيتين (ENTP-ENAFOR)**

تحت إشراف دكتور

د. بودريالة عبد القادر

من إعداد الطالبين :

دبلوي ياسين

إيدر محمد عبد المجيد

ملاحظة : من أجل إتمام هذه الدراسة (دور تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل أداء المؤسسة دراسة مقارنة بين المؤسستين الوطنيتين (ENTP-ENAFOR) و في إطار إعداد مذكرة ماستر في تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة ،نرجو منك أن تتعاون معنا بالإجابة على هذا الاستبيان ،لأنه قد تم اختيارك سيد(ة)ي أن تكون (ي) جزءا من عينة هذه الدراسة ، وذلك بأن تقرأ كل العبارات قبل الإجابة وأن تلتزم بالموضوعية ، والتركيز أكثر على إجابتك التي سيكون لها أثر في نتائج هذه الدراسة ، ونعدك نحن أيضا أن معلوماتك ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحوث العلمية.

*العلامة (X) هي الإشارة التي ستستخدمها في تحديد إجابتك وفي الأسئلة التي فيها فراغات (نقاط) يمكنك استخدام عباراتك الخاصة.

الموسم الجامعي :2017/2018

البيانات الشخصية

- 1- المؤسسة ENAFOR ENTP
- 2- الجنس: ذكر أنثى
- 3- السن :
- 4- الاقدامية في العمل:

- 5- المستوى التعليمي : اقل من الثانوي ثانوي جامعي
6. المسمى الوظيفي: رئيس قسم رئيس مصلحة عامل اداري
- المحور الاول : اهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

ملاحظة : يمكنك اختيار اكثر من اجابة

1- ماهي طبيعة الاتصال الذي تستخدمه ؟

- داخل المؤسسة بين المديرات خارج المؤسسة
- 2- ما هو شكل الاتصال الذي تستخدمه ؟

- الصاعد الافقي النازل
- 3- ما هي الوسيلة التي تستخدمها حسب وظيفتك في العمل ؟

- شفهي ورقي الكتروني

اخرى اذكرها

4- اذا كنت تستخدم الاتصال بمن هو اعلى منك رتبة (الصاعد) ، ماهي الوسيلة المناسبة ؟

- مقابلة شخصية إرسال طلب خطي ايميل هاتف أربع أرقام

اخرى اذكرها

5- إذا كنت تستخدم الاتصال بمن هو معك في نفس الرتبة (الأفقي) ، ما هي الوسيلة المناسبة ؟

- شفهي مباشر ورقي ايميل فيسبوك
- هاتف : (الشخصي)
- (أربع أرقام)

اخرى اذكرها

6- اذا كنت تستخدم الاتصال بمن هو اقل منك رتبة (النازل) ، ماهي الوسيلة المناسبة ؟

- عقد الاجتماعات مذكرة مصلحة ايميل هاتف اربع ارقام

اخرى اذكرها

المحور الثاني : طبيعة ادراك العمال لاهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

- 7- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في عملك ؟ دائما احيانا نادرا

- حددها اذا كانت من :

- برمجيات العمل ماهي :

- وسائل الاتصال ماهي :

8- ماهي الخدمات التي تقدمها لك تكنولوجيا الاتصال ؟

الاطلاع على قاعدة البيانات ارسال واستقبال الملفات

الاتصال بالزملاء في باقي المديریات البحث في شبكة الانترنت

..... اخرى اذكرها

9- هل تلقيت تكويننا حول هذه التكنولوجيا من طرف المؤسسة ؟

نعم لا

- اذا كانت اجابتك (نعم) ماهي نسبة استفادتك من ذلك تكوين ؟

كبيرة متوسطة قليلة

10- هل حاولت باجتهدك الشخصي ان ترفع من امكانياتك من اجل الاستخدام الامثل لهذه التكنولوجيا ؟

دائما احيانا نادرا

11- هل لاحظت انك اكتسبت مهارات جديدة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بعد توظيفك في المؤسسة ؟

دائما احيانا نادرا

12- ما رايك حول اهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة داخل المؤسسة؟

ضرورية ثانوية غير ضرورية

المحور الثالث : تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء الإداري

13- هل انت راضي عن مستواك في استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل مؤسستك ؟

نعم لا

14- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في زيادة قدرتك العملية ؟

نعم لا

-اذا كان الجواب ب (نعم) فان ذلك يعود ل

ربح الجهد و الوقت تسهيل التعامل مضاعفة الأداء

15- هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال كسر الحاجز الذي يفرضه البعد الجغرافي في توصيل التعليمات و القرارات بالطريقة اللازمة ؟

نعم لا

لماذا ؟

16- هل ترى بان استعمال تكنولوجيا الاتصال الجديدة حسنت من الاداء الاداري في المؤسسة ؟

كثيرا قليلا لم تحسن

-اذا كانت نعم يعود ذلك لـ

الرفع من كفاءت العمل سهولة الاتصال بين الموظفين زيادة الدقة في الاداء
سرعة وصول المعلومة

17- هل ترى ان وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة في مؤسستكم كافية لتفعيل الأداء الإداري إلى ؟

حد بعيد نوعا ما غير كافية

المحور الرابع : معرفة العراقيين التي تواجه عمال مؤسسة .

18- هل ترى ان هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسستك ؟

كثيرا قليلا منعدمة

- اذا كنت ترى انه توجد سلبيات فيما هي.....

19- هل تعرضت مؤسستك لاي مشكلة تقنية في هذا المجال ؟

نعم لا

20- هل تواجه انت او زملائك صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال ؟

نعم لا

- اذا كانت لاجابة ب (نعم) فان ذلك يعود لـ

بطى الانترنت عدم صيانة النظام و الأجهزة نقص الكفاءة في التكنولوجيا

21- في حالة واجهتك مشكلة في استخدام هذه التكنولوجيا ، تلجا الى ؟

زميل المسؤول المباشر المسؤول المختص بالتكنولوجيا

الاستفسار من الانترنت

22- هل تعرض نظام مؤسستك التكنولوجي الى اي عملية اختراق خارجي ؟

نعم لا لا اعلم