



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع والديمغرافيا

التخصص: علم الاجتماع والاتصال

إعداد الطالب : شعيب أسامة

## دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية على عمال سونطراك (مجمع أورهود) - حاسي  
مسعود - ورقلة

نوقشت بتاريخ: 09/06/2022

لجنة مناقشة الموضوع:

الأستاذ : العربي بن داود / أستاذ محاضر - أ - / جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مشرفا ومقررا)

الأستاذ : مازن سليمان الحوش / أستاذ محاضر - ب - / جامعة قاصدي مرباح ورقلة (العضو المناقش)

الأستاذة : شيماء بن مبارك / أستاذة محاضرة - أ - / جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رئيس اللجنة)

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّعَاتِ  
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّعَاتِ  
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّعَاتِ

## شكر وتقدير

نحمد لله على النعم التي أنعمها علينا وتوفيقه لنا ونصلي ونسلم على أفضل خلق الله  
محمد صلى الله عليه وسلم

أتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ المشرف " الدكتور العربي بن داود " من بداية  
العمل الى نهايته بدعمه المتواصل لي، كما أتقدم بجزيل الشكر الى كل من درسنا خلال  
مراحل مشوارنا الجامعي ككل

كما أتوجه بالشكر للجنة المناقشة على قبولها تقويم هذه المذكرة  
وكذلك أتقدم بالشكر للوالدين الكريمين على دعمي طيلة مساري الدراسي  
كما نشكر كل زملاء الدراسة على مد يد العون، وكل من قدم لنا يد العون من  
قريب او بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع  
كما أتوجه بالشكر للمؤسسة سونطراك (أوروهورود) التي أجريت بها التبرص الذين لم  
يدخروا جهدا في مساعدتي وإمدادي بالمعلومات وكل الدعم

# الإهداء

إلهي لا يطيب الليل الا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا

بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك

**سبحانك ربي جل جلاله**

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى خاتم الأنبياء والمرسلين،

**سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم**

إلى سندي في هذا الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى أبي الكريم حفظه الله لنا ورعاه

إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان إلى أمي الغالية بارك الله في صحتها وأطال الله في عمرها

وإلى العائلة الكريمة ككل إلى كل من عرفت معهم معنى الحياة والوفاء إلى كل الأصدقاء

الذين كانوا برفقتي طوال مساري الدراسي

أهدي عملي إلى كل من ذكره قلبي وغفل عنه قلبي، إلى كل من أعاني ودعا لي بالخير.

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية سونطراك (أوروهورد) ولإبراز هذا الدور قد إعتد الباحث على المنهج الوصفي، لأنه مناسب لهذه الدراسة كما إستخدم أداة الإستمارة لجمع المعلومات من المبحوثين، حيث أنه قام بتوزيعها على عينة من أفراد المؤسسة معتمدا على العينة الطبقية، كما أن الباحث قام بتربص لمدة 10 أيام في المؤسسة قصد جمع بعض المعلومات والإطلاع على الوسائل التكنولوجية الحديثة، وعليه قد تم تقسيم الدراسة لثلاث فصول الفصل الأول يتضمن الإطار المفاهيمي للدراسة والفصل الثاني يتضمن الإطار المنهجي للدراسة والفصل الثالث يتضمن معالجة المعطيات والبيانات بواسطة برنامج SPSS والذي عن طريقه توصل الباحث إلى النتائج الآتية :

لتكنولوجيا المعلومات دور في تفعيل أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية ومن اهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة هي تلك التي تقدم خدمات ومهام كبيرة بسرعة ودقة متناهية في إرسال وإستقبال المعلومات وحفظها وتخطية كل الحدود الجغرافية إضافة إلى ذلك توصل إلى أن هناك صعوبات في الإستخدام يمكن إرجاع ذلك إلى نقص في التدريب والتربص والتكوين والتحسيس من الإستخدام الأفضل لهذه التكنولوجيا الحديثة .

**الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تفعيل أداء العمال**

## **Abstract :**

This study aims to learn about the role of ICT in activating workers' performance in the enterprise

To highlight this role, the researcher relied on the descriptive curriculum, because it is suitable for these

The study also used the form tool to gather information from researchers, as it distributed it to a sample of individuals

The institution is dependent on the class sample, and the researcher has lurked for 10 days in the institution to collect some

Information and access to modern technological means, thus the study was divided into three chapters of chapter

The conceptual framework of the study and chapter II contains the methodological framework of the study and chapter III contains

Data and data processing by the SPSS program through which the researcher reached the following results:

IT plays a role in activating the performance of workers in the economic enterprise and one of the most important means on which it depends

The Foundation is one that provides great services and tasks quickly and accurately in sending, receiving and preserving information

Overshooting all geographical boundaries to this has come to the conclusion that there are difficulties in using this can be returned

To lack of training, lurking, composition and sensitivity from better use of this modern technology.

## **key words:**

information and communication technology, Activate the performance of workers.

الصفحة	الفهرس
	شكر وتقدير
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
	<b>الفصل الاول : الإطار المفاهيمي للدراسة</b>
6	أولاً: الإشكالية
7	ثانياً : تساؤلات الدراسة
7	ثالثاً : أسباب إختيار الموضوع
7	رابعاً : أهمية الدراسة
8	خامساً : أهداف الدراسة
8	سادساً : مفاهيم الدراسة
11	سابعاً : الدراسات السابقة
15	ثامناً : المدخل النظري

الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
18	أولا : مجالات الدراسة
20	ثانيا : منهج الدراسة
21	ثالثا : العينة وطريقة إختيارها
22	رابعا : أدوات جمع البيانات
30	الأساليب الإحصائية حزمة spss
الفصل الثالث : تفسيرو تحليل نتائج الدراسة	
25	أولا : تبويب وتحليل نتائج الدراسة
56	ثانيا : عرض نتائج التساؤلات الفرعية للدراسة
59	ثالثا : عرض النتائج العامة للدراسة
61	رابعا : الإقتراحات والتوصيات
62	خامسا : خاتمة
	سادسا : قائمة المراجع
	الملاحق



رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	26
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	27
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة	28
04	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	29
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	30
06	يوضح ماهي الوسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل	31
07	يوضح إمتلاك المبحوثين لجهاز الكمبيوتر	32
08	يوضح فيما يستخدم المبحوثين جهاز الكمبيوتر	33
09	يوضح ما إذا كانت أجهزة الكمبيوتر متصلة بالإنترنت	34
10	يوضح فيما يستخدم المبحوثين شبكة الإنترنت	35
11	يوضح إذا كانت أجهزة الكمبيوتر متصلة بشبكة الأنترنت	36
12	يوضح فيما تستخدم شبكة الأنترنت	37
13	يوضح إذا كان المبحوثين يستخدمون شبكة الإكسترنات	38
14	يوضح فيما يستخدم المبحوثين شبكة الإكسترنات	39
15	يوضح هل يستخدم المبحوثين البريد الإلكتروني في العمل	40
16	يوضح ماهو البريد الذي يستخمه المبحوثين في المؤسسة	41
17	يوضح عدد الرسائل الإلكترونية التي يرسلها المبحوثين في اليوم	42
18	يوضح عدد الرسائل الإلكترونية التي يستقبلها المبحوثين في اليوم	43
19	يوضح من بين وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي الوسيلة التي ترى أنها تلعب دورا كبيرا في رفع أدائك الوظيفي.	44
20	يوضح إذا كانت المؤسسة تولي أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأجل الرفع من الأداء الوظيفي	45
21	يوضح إذا كانت تضمن المؤسسة حصص تدريبية وتكوينية لزيادة التحكم أكثر في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	46

47	يوضح كيف تتم الحصص التدريبية والتكوينية التي تضمنها المؤسسة لزيادة التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	22
48	يوضح كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة.	23
49	يوضح ما إذا هناك هناك تطبيقات خاصة تستعملها الإدارة لمراقبة وتقييم الأداء الوظيفي	24
50	يوضح ما إذا كان التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المعايير التي تدخل في تقييم الأداء الوظيفي	25
51	يوضح إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات أثناء إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	26
52	يوضح الصعوبات التي تواجه المبحوثين عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	27
53	يوضح هل نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية تعيق العمل في المؤسسة	28
54	يوضح إذا كانت هناك سلبيات عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	29
55	يوضح ماهي السلبيات التي تواجه المبحوثين عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	30
56	يوضح تطلع المبحوثين لتجاوز العوائق التي تواجههم عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	31

## مقدمة

إن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي أصبح يلقي إهتماما كبيرا من طرف المجتمعات والمؤسسات، وبالأخص منها الإقتصادية نظرا لأسهاماتها الكبيرة في ترقية وتطوير العمل والإنتاج وفي إزدهار وتقديم المؤسسات.

ولقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءا لا يتجزء من نسيج الإدارة المعاصرة للمؤسسات الإقتصادية كما أنها إسهاماتها تباينت وتمثلة في تحفيز الأفراد وتنميتهم وإكسابهم خبرات ومهارات وذلك عن طريق دورات أو تكوينات وذلك من أجل تحقيق أداء أفضل .

كما أنها قدمت تحفيزات جديدة كان لها دور كبير في تعزيز وتحسين فعالية الأداء، حيث أنه صار من الممكن تخزين وحفظ المعلومات نقلها وإرسالها مع إمكانية إرسترجاعها كل هذا بسرعة كبيرة وبدقة متناهية مما سهل وساعد في السير الحسن للعمل

ولهذا سوف نتناول في دراستنا هذه التي تندرج تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل اداء العمال في المؤسسة الاقتصادية سونطراك " على عينة من الموظفين حيث تم التركيز على أهم الوسائل المستخدمة والتي تساهم في تفعيل أداء العمال وعلى العراقيل التي تواجه العمال وقد إحتوت هذه الدراسة على ثلاث فصول مقسمة على الشكل التالي:

**الفصل الأول :** بعنوان " الإطار المفاهيمي للدراسة " ويتضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أسباب إختيار الموضوع (أسباب ذاتية وأسباب موضوعية)، ثم أهمية الموضوع وأهداف الدراسة ، وأيضا المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة والمدخل النظري.

**الفصل الثاني :** والذي جاء تحت عنوان " الجانب المنهجي للدراسة "تناولنا فيه المنهج المعتمد في الدراسة ، ومجالات الدراسة (المجال المكاني والزمني والبشري) ثم تناولنا العينة وطريقة إختيارها ثم أدوات جمع البيانات (الإستمارة)، والأساليب الإحصائية.

**الفصل الثالث :** والذي جاء تحت عنوان " تحليل بيانات الدراسة وعرض النتائج " والذي جاء فيه عرض وتحليل البيانات الشخصية وجداول البيانات واستخلاص نتائج التساؤلات الجزئية ، واستخلاص النتائج واقتراح توصيات. ثم ختمة الدراسة بخاتمة وقائمة مراجع وملاحق.

## الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة

أولا : الإشكالية

ثانيا : أسباب اختيار الموضوع

ثالثا : أهمية الدراسة

رابعا : أهداف الدراسة

خامسا : مفاهيم للدراسة

سادسا : الدراسات السابقة

سابعا : المدخل النظري

أولا : الإشكالية

يشهد العالم في الآونة الأخيرة من الناحية الاقتصادية انفتاحا على العولمة وإقتصاد السوق ومن الناحية الاجتماعية تغير ثقافة المجتمع وتأثره بهذه التكنولوجيا، ومن الناحية العلمية الاكتشافات والاختراعات والثورة التكنولوجية المذهلة، الأمر الذي أدى بالمؤسسة وبصفة حتمية أن تتماشى مع هذه التغيرات وبصفة حتمية لضمان البقاء وتحقيق أهدافها من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا ملحوظا في ظل وجود ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات المتميزة عن القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة عنصر مهم ولها تأثير قوي على مختلف الأنشطة والمهام التي تقوم بها المؤسسات والجماعات وتتجلى قوة المؤسسة في امتلاكها أكبر قدر ممكن من المعلومات والتحكم فيها وتنظيمها معالجتها وارسالها أو إستقبالها ولهذا أصبحت المؤسسة تمارس أو تستخدم تكنولوجيا المعلومات الإتصال الحديثة، حيث أنها تعمل على نقل الرسائل و المعطيات بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة. حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة أهم البنى التحتية للمؤسسات وذلك لظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة متطورة من أجل تخطيط وتنظيم ورقابة وإتخاذ القرارات.

كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة في رفع مستوى الإنتاجية وتفعيل وتحسين الأداء وتطوير لسمعة المؤسسة وتحسين صورتها أمام المؤسسات المنافسة، بالإضافة إلى الخصائص التي تتمتع بها تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، في حين نجد المؤسسات أنها تستخدم هذه التكنولوجيا في نشاطاتها اليومية مع التقنيات أو القنوات التقليدية المستخدمة وذلك للتواصل مع الفروع أو الأقسام الأخرى داخل المؤسسة ومنها شبكة الأنترنت، وشبكة الأنترنت وهذا للتواصل مع مختلف عمالها وموظفيها وزيادة الإنتاج لخدماتها المختلفة.

كما أن هذا التطور مس المؤسسات الجزائرية من خلال الفجوة الرقمية التي شهدها العالم من خلال تأثير الاقتصاد الشبكي الرقمي عليها بالرغم من المجهودات المبذولة من طرف الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية إستعمال الحواسيب ونشرها والبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة. ومن هذا المنطلق يمكن القول أنه قد تم تحديد المعالم الأساسية التي يتمحور حولها موضوع الدراسة والمتمثلة في دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تفعيل أداء العمال في المؤسسة الإقتصادية ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتجيب على التساؤل التالي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاداء في المؤسسة الاقتصادية ؟

وأنطلاقا من التساؤل الرئيسي تدرج مجموعة التساؤلات الفرعية وهي :

- ماهي وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة سونطراك؟
- ماهي الوسائل الأكثر فعالية في أداء العمال في مؤسسة سونطراك ؟
- ماهي العوائق التي تعترض إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باعتبارها أداة فعالة في تحسين الأداء الوظيفي ؟

### ثانيا : أسباب إختيار الموضوع:

#### 1- أسباب ذاتية:

رغبة الباحث في دراسة الموضوع

➤ رغبة الباحث في معرفة كيف يمكن الإستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

واستعمالها في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة ومن ثما دوره في تفعيل أداء العمال.

➤ رغبة الباحث في التدرّب على كيفية إجراء بحث علمي وميداني وذلك في إطار الحصول على

شهادة الماستر.

#### 2- أسباب موضوعية:

➤ طبيعة الموضوع يعتبر مواكبا للتطورات التي يشهدها العصر سواء ما تعلق بتكنولوجية المعلومات

والإتصال وباعتبار القاعدة أن من يملك المعلومة يملك سلطة إتخاذ القرار في مؤسسته.

➤ عدم الاستغناء عن المورد البشري رغم تسارع التطورات التكنولوجية فوجب علينا إبراز دوره

وعدم إغفاله

➤ تزايد إحتياجات المؤسسات المتكررة في الوقت الحالي إلى الاعتماد على تكنولوجيات المعلومات و

الاتصال الحديثة ومزايا تطبيقاتها على المستوى الشخصي للأفراد من جهة، والإعتماد عليها في

العمل من جهة أخرى.

### ثالثا : أهمية الموضوع

تكمن أهمية الدراسة من كونها أحد المواضيع الهامة المتعلقة بتفعيل أداء المورد البشري الذي أصبح يمثل

ثروة يجب إستغلالها والاستثمار فيها، وهو العنصر الاساسي في نجاح أو فشل المؤسسات بمختلف أنواعها

ومجالات نشاطها.

## أهمية الموضوع :

- يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد المواضيع الهامة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية خاصة في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي تؤثر على أهداف وإستراتيجيات المؤسسة.
- إن التكنولوجيا الحديثة المتطورة يمكن أن تؤدي إلى تقادم المهارات والمعارف التي تعلمها الأفراد في وقت قصير.
- أهمية الوقوف على عناصر ومحاور الثورة العلمية والتكنولوجية التي تواجه المؤسسات في عالمنا اليوم، ومعرفة تأثيراتها كأحد أهم التطورات في إدارة وسياسات المؤسسات الاقتصادية ، مثل: تفعيل اداء العمال وتدريبهم وتطويرهم وتكوينهم.
- تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة وعي الموارد البشرية وتنمية مهاراتها ومعارفها واكتساب خبرات جديدة.

## رابعاً : أهداف الدراسة:

- يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية ، من مواضيع الساعة ومنه جاء هذا البحث لتسليط الضوء على تفعيل أداء العمال بالمؤسسة الاقتصادية.
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تفعيل أداء العمال.
- معرفة ان كانت وسائل التكنولوجيا هي أساس نجاح المؤسسة، وإن كانت المؤسسة تهتم بالتكنولوجيا
- التعرف على معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل أداء العمال في المؤسسة الجزائرية التي تعرف تنافسية خارجية شديدة.

## خامساً : مفاهيم الدراسة:

### 1- التكنولوجيا:

#### لغة :

إن كلمة تكنولوجيا هي تعريب لكلمة Technology والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية Techne وتعني فنا أو مهارة. أما الجزء الثاني من الكلمة logy فهي مأخوذة من logos والتي تعني علم أو دراسة. **إصطلاحاً :**

تعرف التكنولوجيا بأنها مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان،

واستمرارية وجوده. كذلك هي الطرق الفنية المستحدثة لإنجاز أعمال وأغراض عملية.

وتعرف أيضا كلمة تكنولوجيا بأنها التطبيق المنظم للمعرفة العلمية والعملية.

وكذلك يمكننا تعريفها بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته، من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل وعبارة أوضح فإن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية. (السمرائي, عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل، 2009، صفحة 35)

## 2- المعلومات

لغة:

من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم) وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم والإحاطة بواطن الأمور والوعي والإدراك واليقين والإرشاد والإعلام والمعرفة والتعليم وinformation هي بالمقابل بالإنجليزي لكلمة معلومات، وهذه الكلمة الإنجليزية مشتقة من اللاتينية information التي كانت تعني في الأصل عملية الإتصال او ما يتم الاتصال به. (حشمت قاسم، 1990، ص11)

إصطلاحا:

information ومفردها الذي يستخدم أحيانا بإسم معلومة ، وتعرفها الموسوعة البريطانية بأنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة ، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الإتصال المختلفة ، عبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع ، والإنسان الذي يحتاج المعلومات ويستخدمها هو نفسه منتج لمعلومات أخرى وناقل لها عبر وسائل الإتصال المتاحة له .

وفي تعريف اخر فإن المعلومات هي توصيل الحقائق والمفاهيم للأفراد من أجل زيادة معرفتهم.

(السمرائي عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل، 2009، الصفحات 28-29)

## 1- الإتصال :

لغة : اتصل بالشيء - بمعناه التام - ولم ينقطع ، وإتصل بفلان بمعنى بلغه وإنتهى إليه. (بشارحزي، 2020، ص 10)

إصطلاحا :

هو عملية نقل المعلومات من طرف لآخر.

ويعرفه أندروي سيلازقي مارك جي والاس بأنه العملية التي بموجبها نقل وتبادل المعلومات.

ويعرفه قاموس أكسفورد بأنه نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام او الكتابة أو بالإشارة.



كما يذكر مجدي محمد عبد الله أن الإتصال هو العملية التي يتفاعل بها المرسلون للرسائل في سياقات

إجتماعية معينة . (بشارحزي، 2020، ص، 10-11)

**التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال :**

من خلال التعاريف السابقة نجد أن التكنولوجيا هي مجموعة من الأدوات والوسائل التكنولوجية والاتصالية الحديثة من (هاتف وكمبيوتر وطابعات وإنترنت والأنترانت والإكسترنانت إضافة للمورد البشري...) وغيرها من الوسائل الأخرى التي تستخدم في بكثرة في الإتصالات والتي يمكن من خلالها نقل وتخزين المعلومات ومعالجتها بسرعة كبيرة في شكل إلكتروني و التي تساعد الإنسان على تسيير شؤون حياته،

**2- الأداء :**

**لغة:**

هو إيصال الشيء إلى المرسل إليه يقال فلان أدى الشيء أي أوصله إلى جهته بمعنى عمل ما عليه وقام بما هو ملزم به. (كاتب وآمنة، 2016/2015، ص19)

**إصطلاحا :**

يعرف الأداء بأنه أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال . (كاتب وآمنة، 2016/2015، ص19)

كما يشير الأداء إلى إنجاز المهام في شكل أنشطة أو سلوكيات آنية ومحددة قابلة للملاحظة والقياس.

- أما ماكس فيبر فعرف الأداء على أنه "كل ما ينجم عن التسيير العقلاني للإدارة، وإحترام مبادئ

التنظيم البيروقراطي وتطبيقه. (كاتب وآمنة، 2016/2015، ص19)

**التعريف الإجرائي:**

ويمكن تعريفه بأنه ذلك المستوى الذي يصل إليه العامل أو الموظف عند إنجازه للعمل بإتقان ومهارة وتفان داخل المؤسسة .

**3- المؤسسة :**

**يعرفها ناصر قسيمي :** المؤسسة مجموعة من الأشخاص مندمجين في وحدة إقتصادية أو إجتماعية قانونية لتحقيق هدف مشترك من خلال تجميع الموارد المادية والبشرية الضرورية لذلك وإستغلالها إسغلالا عقلانيا.

كما يرى بارسونز أن التنظيم هو وحدة إجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين كما يرى بأنها وحدات إجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا محددة. (نادية سعيد عاشور،

2019، ص9، 8)

### التعريف السيولوجي للمؤسسة:

وتعرف المؤسسة حسب المدرسة التقليدية الكلاسيكية بأنها مؤسسة ذات وحدة إجتماعية تضم مجموعة من العناصر الأساسية أولها الموارد المالية وتتمثل في رأس المال الذي تقوم عليه المؤسسة، والموارد المادية من مختلف الآلات الصناعية، بالإضافة إلى أهم مورد في أي مؤسسة والمتمثل في الموارد البشرية ونعني بها مجموعة من الأفراد بالمؤسسة من مسيرين وعاملين. (زينب شنوف، 2019، ص64)

### سادسا : الدراسات السابقة:

#### 1- الدراسة الأولى:

الطالب محمد بن علي المانع، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم إدارية ، تحت عنوان : تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء، (دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام الخاصة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2006 ، (المانع، 2006) وتمثلت إشكالية الدراسة في ما يلي:

#### إشكالية الدراسة :

➤ إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟

و قد تفرعت منه مجموعة تساؤلات فرعية أهمها :

➤ ما واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام في السعودية؟

➤ إلى أي مدى سيسهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام و الواجبات في جهاز الأمن العام؟

➤ ما طبيعة العلاقة بين توظيف وإستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن

العام في المملكة العربية السعودية ؟

و لكي يتمكن الباحث من تحديده للعلاقة بين متغيرات الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وفق أسلوب العينة العشوائية 40 بالمائة من أفراد المجتمع، كما استعان بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع و تحليل ما كتب عن الموضوع من كتب و أبحاث لبناء الخلفية النظرية لدارسته، معتمدا في ذلك على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

ولقد توصل الباحث في الأخير إلى النتائج التالية:

- واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام متدني و متأخر حسب أفراد مجتمع الدراسة
- أهم المعوقات التي تواجه استخدام تقنيات الاتصال حسب أفراد مجتمع البحث هي قلة الوسائل وانخفاض مستوى تدريب العمال في الأمن العام على استخدامها.
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا على أن توظيف واستخدام تقنيات الإتصال سيحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام .

### أوجه الاستفادة من الدراسة:

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة واقع تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء ، بينما ندرس موضوعا أشمل وهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء العمال والتي يعتبر الاتصال تقنية من تقنياتها، حيث تناولت هذه الدراسة مدى إسهام توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام و الواجبات للظباط العاملين بالأمن العام.

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمنا في دراستنا الإستمارة فقط لجمع المعلومات بينما إستعملت الدراسة استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة لجمع البيانات والحصول على النتائج.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

### 2- الدراسة الثانية:

بن ميري مصطفى، أ. د فلاق علي، مقال بعنوان : **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين** – (دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، جامعة المدية ، الجزائر، 2020/06/30 وتمثلت إشكالية الدراسة في مايلي

**إشكالية الدراسة :**

ما هي الآثار التي تترتب على أداء الأستاذ الجامعي نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة الجزائرية ؟

و ينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي:

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجانب البيداغوجي للأستاذ الجامعي؟

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جانب البحث العلمي للأستاذ الجامعي؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجانب الوظيفي للأستاذ الجامعي؟

#### فرضيات الدراسة:

**الفرضية الأولى :** تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أداء الأستاذ الجامعي في الجانب البيداغوجي من خلال مختلف التقنيات الجديدة التي تساهم في تجديد مناهج الدروس ومحاور المقاييس بالإضافة إلى وسائل العرض والبرمجيات الحديثة.

**الفرضية الثانية :** تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جانب البحث العلمي للأستاذ الجامعي من خلال تسهيل عملية الاطلاع على المجالات الرائدة عالميا بالإضافة إلى مساعدتهم على إقامة علاقات مع باحثين من مختلف أنحاء العالم.

**الفرضية الثالثة :** تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين الجانب الوظيفي لأداء الأستاذ الجامعي من خلال توفر المعلومات بالكم والنوع وفي الوقت مما يسهل من عملية البحث العلمي وبالتالي تقديم المبادرات والاقتراحات الجديدة في مجاله الوظيفي.

ومن أجل معالجة إشكالية موضوع البحث، وتحليل أبعاده واختبار فرضياته، إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات، ودارستها وتحليلها بغية استيعاب الإطار النظري للموضوع، و فهم عناصره، كما انه إعتد في الجزء التطبيقي على منهج دراسة الحالة، وكون أن متغير أداء العاملين هو متغير نوعي تم استخدام استبيان بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع، وقام باستخدام الحزمة الإحصائية لمعالجة البيانات. spss للعلوم الاجتماعية ، بالإضافة أنه إعتد على في عينته على 90 مفردة .

وقد توصل الباحث في الأخير للنتائج التالية:

- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الحصول على أفضل جهد للأستاذ الجامعي وفي أسرع وقت ممكن.
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين مستوى أداء الأستاذ من خلال تسهيل عملية تخزين المعلومات والمعالجة السريعة للنصوص.
- تتوفر في المؤسسة محل الدراسة مختلف التجهيزات الإلكترونية التي تسهل من عملية التدريس والقيام بالبحث العلمي.

➤ المؤسسة محل الدراسة لا تقوم بعقد اتفاقيات تعاونية مع المكتبات العالمية الرائدة مما يحرم الأساتذة من فرص الاستفادة والاطلاع على كل ما هو جديد.

### أوجه الاستفادة من الدراسة :

يظهر من خلال الدراسة أن هناك إشترك مع دراستنا في المجال المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في التأثير على أداء العاملين بالمؤسسة الخدمائية، وهو مجال هام في دراستنا والمرتبط أساسا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا المؤسسة الخدمائية، وقد استفدنا من هذه الدراسة، فهي قد أتاحت لنا المرتكز الذي يدعونا في بحثنا، ما قد يساعدنا في بناء دراستنا بناءا منهجيا صحيحا، وفي تحديد عينة ومنهج الدراسة، وبناء الإطار المناسب نظريا لموضوع دراستنا.

### 3- الدراسة الثالثة:

الطالب علاوة محمد ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص وسائل الإعلام والمجتمع بعنوان " تكنولوجيا الاتصال الحديثة " واثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي 2012 ، دراسة وصفية تحليلية. وتمثلت إشكالية الدراسة في مايلي:

كيف اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة ام البواقي) على أداء الموظفين العاملين بها ، وهل يتم توظيفها بالشكل الذي يخدم الأداء المهني التأميني المطلوب في تلبية متطلبات وخدمات المواطنين المنتسبين إلى تلك المؤسسة؟  
التساؤلات الفرعية للدراسة:

- ماهي اهم التكنولوجيات الاتصالية المحدثه بالوكالة ، ومامدى تحكم و مساييرة الموظفين لها ؟
- ما مدى توظيف هذه التكنولوجيات الإتصالية الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة؟
- كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء المهني لدى موظفي الوكالة ؟

وقد غطت هذه الدراسة عينة قصدية من موظفي وكالة الضمان الإجتماعي بأم البواقي ونعني أنها تعتمد على الإختيار العمدي والقصدي والتحكمي، أي إختيار عناصر مقصودة من طرف الباحث ، بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا .

ليتم توزيع 80 إستمارة إستبيان على موظفي المصالح المختلفة بالوكالة على الشكل التالي:

- مصلحة الدفع من قبل الغير 40 إستمارة

- مصلحة المراقبة الطبية 20 إستمارة
- مصلحة الإعلام الألي 20 إستمارة

كما ان الباحث إعتد على تطبيق منهج المسح بهدف معرفة مستوى الأداء المهني للموظفين في ظل التكنولوجيا الحديثة وهو ملائم باعتباره يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع . بالإضافة إلى الإعتد على جملة من الأدوات في جمع البيانات وهي الملاحظة والمقابلة وإستمارة الإستبيان وتم للتوصل لنتائج من أهمها :

- توفير الجهد و الوقت في العمل.
- التصدي للعراقيل التي كان يواجهها الموظفون من خلال التعاملات الإدارية الورقية والتي تكلف جهد ووقت كبير.
- تخفيض التكاليف في الحصول على المعلومة و معالجتها وتداولها؛ وحفظها.
- الزيادة من كفاءة الموظف في أدائه المهني ويتجلى ذلك بالقدرة على مسايرة تكنولوجيا معالجة البيانات والمعلومات والتحكم فيها مما انعكس على نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين اجتماعيا
- تسهيل الاتصال داخل الوكالة ، رغم استمرار تصلب قنوات الاتصال مع الإدارة.
- استفادت الوكالة من الاطلاع على مختلف المستجدات والمعلومات المتعلقة بالوكالات الأخرى أو بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؛ بفضل الانترنت و الاشتراك في نظام الإعلام الألي مديريةية الإعلام الألي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والذي سهل الكثير من الخدمات الإدارية ، والتي أصبحت بدورها في قالب الكتروني؛ ومديحة في نظام آلي واحد لتحريرها ومعالجتها الكترونيا .
- كما انه استفادة الوكالة أيضا بفضل التكنولوجيا من نظام معالجة حديث وهو نظام الشفاء (SIGAS) ، النظام المعلوماتي لدمج و تسيير المؤمنين اجتماعيا (SYSTEME INTEGRE DE GESTION DES ASSURES SOCIAUX) ، إضافة إلى الأنظمة الفرعية له كالنظام الفرعي المتعاملين الثلاثة (Sous Systeme Tiers Payant) ، والتي كان لها أثر كبير على الأداء المهن لموظفي الوكالة .

أوجه الإستفادة من الدراسة :

وعن أوجه استفادتنا من هذه الدراسة أنه هناك جانب أو مجال مشترك مع دراستنا، والمتعلق بتكنولوجيا

الاتصال، وقد استفدنا من هذه الدراسة في بناء الجانب المنهجي، من خلال أدوات جمع البيانات، والنتائج المتوصل إليها، وكذا الإطار النظري.

### سابعا : المدخل النظري :

#### البنائية الوظيفية:

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر. والوظيفية تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي. ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على و شكل متكامل وثابت.

والتنظيم في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه. ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف قد يؤثر على التوازن والاستقرار، ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:

#### مسلمات البنائية الوظيفية :

➤ النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

➤ يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك، بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط الاستعادة هذا التوازن..

➤ كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

➤ الأنشطة المتكررة في المجتمع تعد ضرورة لاستمرار وجوده. وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته. (بشارحزي، مرجع سابق ، 2020)

#### إسقاط النظرية على دراستنا:

البنائية الوظيفية ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية تكمن أهمية النظرية الوظيفية في دراسة أداء العمال قصد التعرف على الدور الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء العمال داخل المؤسسة الاقتصادية ، نظرا للاهتمام الزائد الذي أصبح منصبا على أداء العمال من طرف كل المؤسسات، وفي جميع القطاعات، إذ أن التطور التكنولوجي الحاصل في وقتنا

الحالي جعل من أداء العمال أحد أهم وظائف أي إدارة مهما كان مجالها، ومن هذا المنطلق يمكن تفسير دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العمال انطلاقاً من الوظيفة التي تؤديها هذه الأخيرة في المؤسسة ككل، فهذا من منظور وظيفي أولي يهتم بالطريقة التي تؤديها بعض الظواهر في سير النظام الاجتماعي.



## الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً : مجالات الدراسة

ثانياً : منهج الدراسة

ثالثاً : العينة وطرق إختيارها

رابعاً : أدوات جمع البيانات

أولاً : مجالات الدراسة :

وتعتبر مجالات الدراسة فضاء واسع حيث تضم المجال الزمني والمكاني الذي تمت فيه إجراءات الدراسة إضافة إلى المجال البشري أي عينة البحث.

1- المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة سونطراك ( مجمع أورهود ) بحاسي مسعود وهي تبعد بحوالي 80 كلم عن عاصمة الولاية ورقلة و سونطراك هي مؤسسة اقتصادية عامة ذات طبيعة صناعية وتجارية ، وضعت تحت إشراف وزارة الطاقة والمناجم. في عام 1966 ، إمتدت مهامها لتشمل جميع الأنشطة البترولية ، أي البحث والإنتاج والمعالجة والتسويق ونقل الهيدروكربونات ، والمشاركة في الإمتيازات التي تحتفظ بها بعض الشركات الأجنبية.

سونطراك مجمع Ourhoud (التي تم إنشاؤها في عام 1997 ، بداية الإنتاج 2003) هي المشغل المفوض المسؤول عن تطوير واستغلال حقل Ourhoud الذي حصلت عليه SONATRACH وقد تصور الشركاء المنظمة Ourhoud كأداة ذات صلاحيات وإجراءات معتمدة من قبل جميع الأطراف وتزويدها بالوسائل المادية للمعدات وكلفت كبار الموظفين لضمان فعاليتها. تقوم مؤسسة أورهود للاستفادة من كل الخبرات التي اكتسبتها سونطراك والشركاء (أناداركو ، سيبسا ، أجيبي ، مايريسك ، كونكو ، فيليبس ، تاليسمان) في الاستفادة من المشروع والتنوع الثقافي.

يتضح إنشاء منظمة OURHOUD من خلال التواريخ التالية:

- 09 جانفي 97: توقيع الاتفاقية الإطارية. تم تعيين SONATRACH كمشغل.
- 01 جويلية 97: إنشاء منظمة OURHOUD (المشغل المفوض من قبل SONATRACH).
- 1 أوت 98: تقديم ملف ELA (جمعية ترخيص الاستغلال) إلى الوزارة.
- 27 أكتوبر 1998: توقيع أطراف إجراءات العمليات الموحدة (P.O.U).
- 21 أبريل ، 99: موافقة الوزارة على تصريح الاستغلال.
- 25 مارس 2000: بدء أعمال تحضير الموقع لمرافق الإنتاج. (المنصات، الطرق، آبار المياه، مهبط الطائرات) بواسطة GCB، ERGTS و ENAGEO.
- 05 جويلية 2000: إصدار خطاب نوايا إلى JGC / INITEC لمشروع EPC.
- 10 أوت 2000: توقيع عقد EPC مع تواريخ JGC / INITEC المفاتيح التعاقدية: جانفي 2003

الاستقبال المؤقت: 10 ماي 2003.

14 أوت 2000: توقيع عقدين مع شركة GEPCO لتنفيذ قاعدتين للحياة.

2003: بداية الإنتاج.

## 2- المجال الزمني :

لقد أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي (2021/2022) حيث قسمت إلى مرحلتين:

✓ مرحلة الدراسة النظرية منذ شهر ديسمبر 2021 حيث تكون مرحلة إختيار الموضوع والبحث النظري ودراسة المواضيع السابقة عنها.

✓ مرحلة الدراسة الميدانية حيث بدأت في 2021/12/25 كأول زيارة لمؤسسة ميدان الدراسة واستطلاعها وجميع المعلومات عنها وعن العمال، والتعرف على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة، والأفراد المزودين بهذه التقنية الحديثة وإنتهت في 2022/01/03 إلى حين إعداد الإستمارة وتحكيمها من الأستاذ المشرف ثم توزيعها على عينة الدراسة ثم جمعها وتفرغها في SPSS .

## 3- المجال البشري:

إن أول مايفكر به الباحث عند اختياره لعينة ما خاصة بموضوع الدراسة هو التعرف على مجتمع البحث الذي هو الإهتمام الأكبر من طرفه وعندما نتحدث عنه نقول أنه " هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة (خديجة قوارح، خضرة سماعيل، 2013) ". ويتمثل مجتمع دراستنا في عمال وموظفي مؤسسة سونطراك الذي ستقام عليهم الدراسة والبالغ عددهم 682 عامل، مقسمين إلى 364 إطارات و311 محكمين و 07 تنفيذيين.

## ثانيا : المنهج المستخدم:

لابد عند إجراء أي بحث أو دراسة الإعتماد على منهج مناسب يخدم الدراسة أو البحث بطريقة علمية ومنهجية سليمة، ويعرف المنهج بأنه الطريقة أو الأسلوب أو الكيفية التي يصل بها الباحث أو العالم الى نتائجه فهو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة و قد إستعمل أفلاطون كلمة المنهج بمعنى البحث أوالمعرفة وكذلك أرسطوومن ثم إستعمل هذا اللفظ بمعنى طائفة من القواعد العامة المصاغة من أجل الوصول الى الحقيقه في العلم.(AMRANI.MOHAMED. 2021)

وكما نعلم أن هناك العديد من الدراسات المختلفة وكل دراسة تتطلب منهج معين من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة وبما أن دراستنا تدرج تحت البحوث الوصفية فإن المنهج المناسب لبحثنا هو المنهج

الوصفي والذي يركز على وصف دقيق وتفصيل لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة. ويهدف هذا المنهج إما إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها، أو مضمونه أو قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض عملية على سبيل المثال التعرف على أعداد العاطلين عن العمل من خريجي الجامعات من الأمثلة الحية لهذا المنهج .

. ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. (محمد عبيدات وآخرون، 1999، صفحة 46)

وبخصوص دراستنا فنحن بصدد معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء العمال أي دراسة العلاقة بين متغيرين وهو ما استلزم علينا تبني المنهج الوصفي وذلك لأجل تقديم وصف حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة في المؤسسة الاقتصادية ودورها في تفعيل أداء العمال والمجتمع البحثي لهذه الدراسة هو عمال وموظفي سونطراك (مجمع أورهود) بحاسي مسعود والذين يعملون بصفة منتظمة والبالغ عددهم 682 عامل .

### ثالثاً : مجتمع البحث :

ويمكن تعريف مجتمع البحث بأنه « يخص مجموعة من الأفراد أو الأشياء، أي حسب كريستوف غورديو، مجموعة من " الوحدات الأساسية التي يجري عليها التحليل " » . ويمكن إعطاء تعريفاً آخر لمجتمع البحث مع موريس أنجرس بأنه « مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي » (سعيد سبعون، 2017، صفحة 132).

ومجتمع البحثي لهذه الدراسة هو عمال وموظفي سونطراك (مجمع أورهود) بحاسي مسعود والذين يعملون بصفة منتظمة والبالغ عددهم 682 عامل .

### العينة:

هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم إستخراجها من مجتمع البحث ويجري عليها الاختبار أو التحقق على إعتبار أن الباحث لا يستطيع موضوعياً التحقق من كل مجتمع البحث نظراً إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع، وعليه يمكن القول إن العينة هي « مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث

معين «إنها ذلك الجزء من الكل الذي يتم إستخراجه من إمكانية التحقق من الفرضيات، والذي فرضه عدم قدرة الباحث اختبار كل وحدات عالم الباحث أينما وجدت. (سعيد سبعون، 2017، صفحة 135)

وبما أن أفراد عينة دراستنا الذين يمثلون مجتمع البحث والذين ينقسمون إلى طبقات مختلفة والمتمثلة في إطارات و تنفيذيين ومحكمين فإن العينة المناسبة لدراستنا هي العينة الطبقية والتي يتم في هذا النوع من العينات بتقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين وذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة الهامة ، بعد ذلك يتم إختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي . (محمد عبيدات وأخرون، 1999، صفحة 91) وقد إعتد الباحث على نسبة 10% من مجتمع البحث، بعدها وزع الباحث 60 إستمارة إسترجع منها 57 إستمارة وإثنان ملغاة.

#### رابعا : أدوات جمع البيانات :

##### 1- الإستمارة:

عرفها "خالد حامد" بأنها: نموذج يضم أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبيان (Questionnaire) يطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى الاستبيان البريدي (Mailed ques) ولقد عرفها موريس أنجرس" وأعطى لها تعريفا أكثر تحديدا ودقة في كتابه "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، جاء نصه كما يلي: "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية". وهي بذلك تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا، وهذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف إكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية وهي وسيلة للدخول مع المبحوثين في إتصال مباشر بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا والطريقة ذاتها، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة نوعا ما من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.

(نادية سعيد عيشور، 2017، صفحة 252.253)

وقد قسمت إستمارتنا إلى ثلاث محاور على الشكل التالي :

- المحور الاول: ويضم البيانات الشخصية للمبحوثين ،ويضم هذا المحور 05 أسئلة وتتمثل

في (الجنس، السن ، الخبرة ، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي).

- المحور الثاني : ماهي وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة.سونطراك.
- المحور الثالث : الوسائل الأكثر فعالية في أداء العمال.
- المحور الرابع : معوقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## الفصل الثالث: تحليل بيانات الدراسة وعرض النتائج

اولا : تبويب وتحليل نتائج الدراسة

ثانيا : نتائج التساؤلات الفرعية

ثالثا : النتائج العامة للدراسة

رابعا : الإقتراحات والتوصيات

خامسا : خاتمة

سادسا : المراجع

سابعا : الملاحق

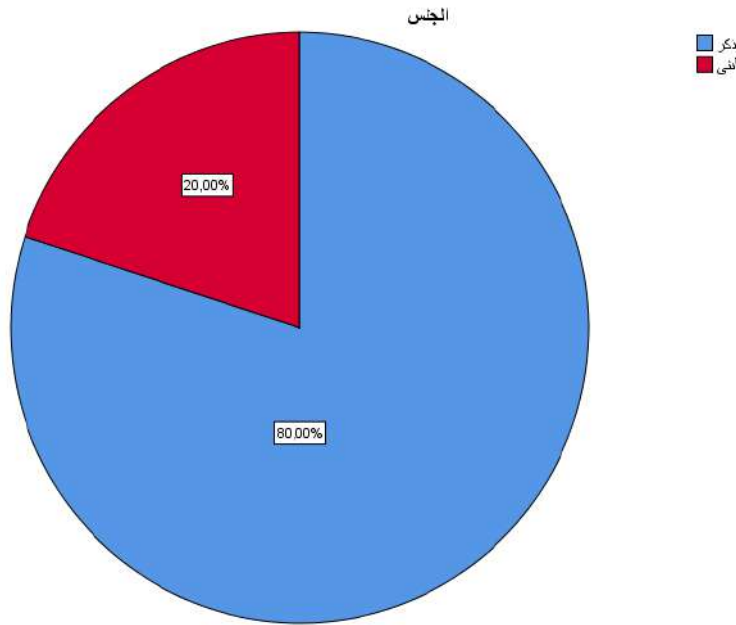
أولا : تبويب وتحليل بيانات الدراسة:

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%80	44	ذكر
%20	11	أنثى
%100	55	المجموع

الشكل رقم (01) يوضح جنس المبحوثين



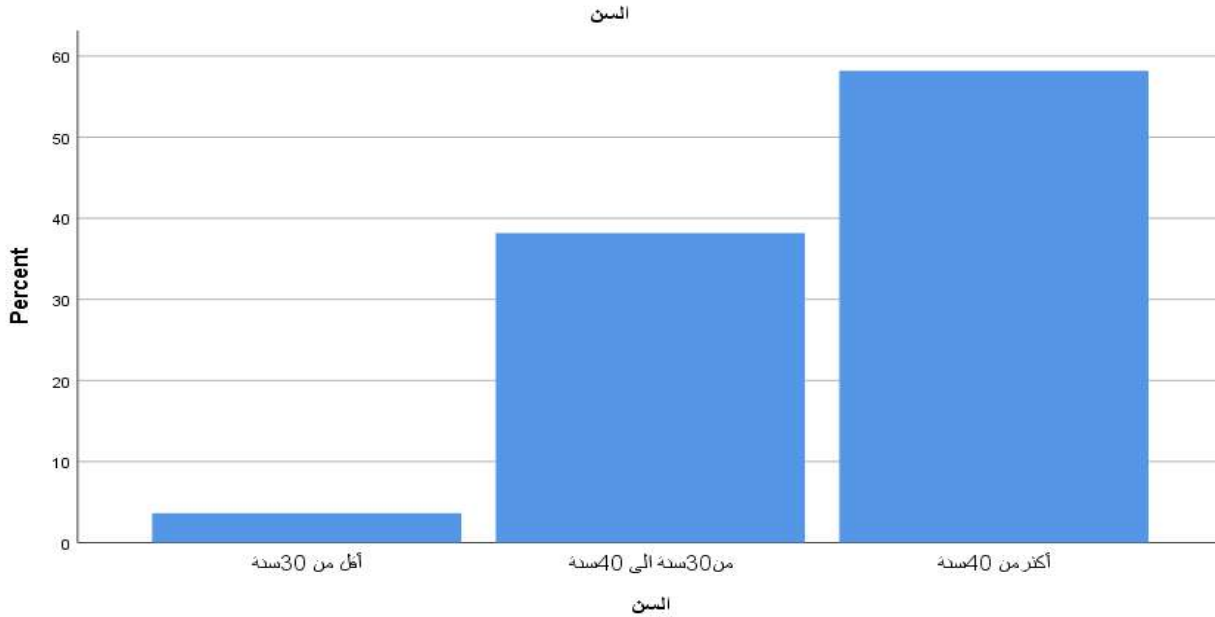
نلاحظ من هذ الجدول أن أعلى نسبة للمحوثين هي نسبة الذكور المقدره ب 80%، وتليها نسبة الإناث المقدره ب 20%، وهذا فارق كبير بين الجنسين، والملاحظ هنا سيطرة فئة الذكور على الإناث وهذا طبيعي يرجع لعدة أسباب منها نشاط العمل الذي لا يساعد الأنثى كما أن هذا النوع من المؤسسات يجذب إهتمام الذكور نظرا لتحملهم العمل في مثل هذه المؤسسات والظروف الطبيعية القاسية أكثر وبالأخص أنها أصبحت فكرة راسخة في المجتمع الجزائري.



الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
3.6%	2	أقل من 30 سنة
38.2%	21	من 30 سنة إلى 40 سنة
58.2%	32	أكثر من 40 سنة
100%	55	المجموع

الشكل رقم (02) يوضح الفئة العمرية للمبحوثين



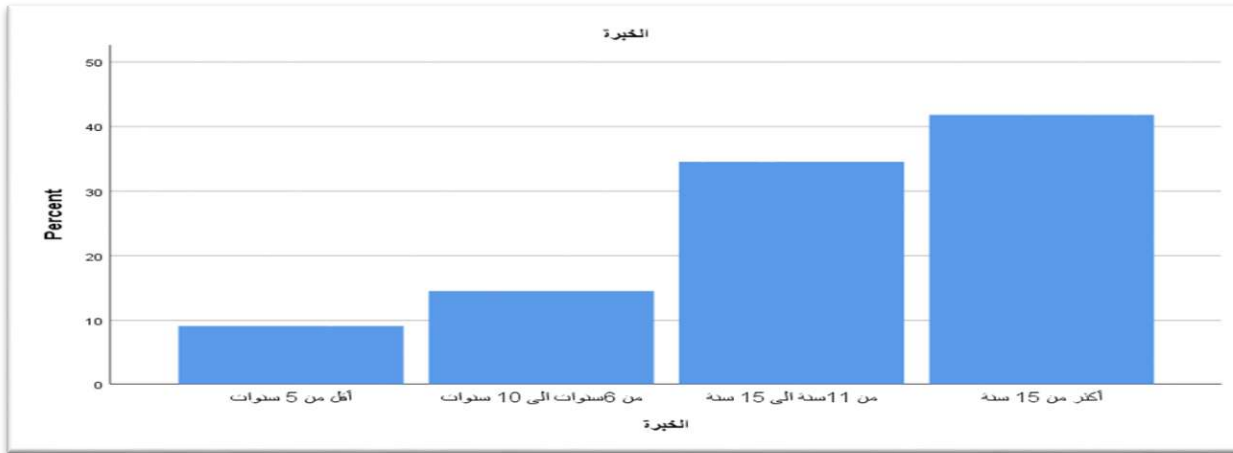
نلاحظ من الجدول أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 40 سنة والبالغ عددهم 32 يحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية بنسبة 58.2% ، ومنه نلاحظ أن الفئة المهنية الأكثر نسبة هي الفئة التي تمتلك الخبرة ما يؤهلها للقيام بأحسن وجه وبإمكانها إعطاء المزيد في العمل يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة والبالغ عددهم 21 فاحتلوا المرتبة الثانية بنسبة بلغت 38.2% تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة والبالغ عددهم 2 وقدرت نسبتهم بـ 3.6% وهي الأضعف مقارنة بباقي النسب.

ومنه نستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 40 سنة أن هذه الفئة تتميز بالعطاء والقدرة على الإنجاز والحماس والنشاط والخبرة وتحمل المسؤولية مقارنة بفئات أخرى.

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
9.1%	5	أقل من 5 سنوات
14.5%	8	من 6 سنوات الى 10 سنوات
34.5%	19	من 11 سنوات الى 15 سنة
41.8%	23	أكثر من 15 سنة
100%	55	المجموع

الشكل رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب الخبرة

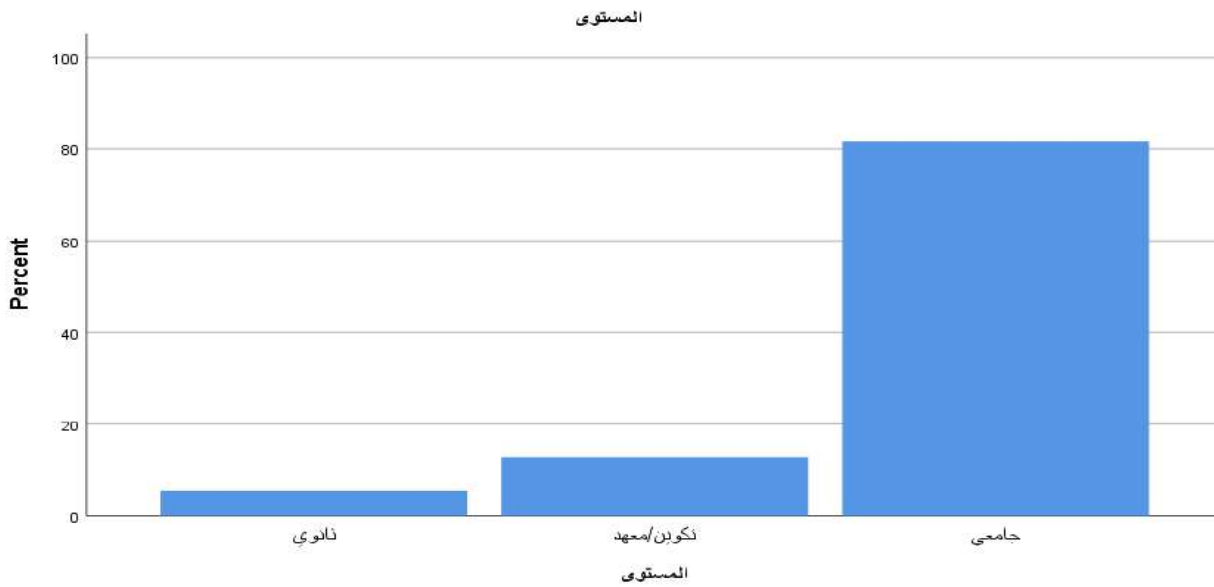


يمثل الجدول متغير الخبرة في العمل، حيث تعود أعلى نسبة إلى فئة الأكثر من (15) سنة بنسبة 41.8%، ومنه نلاحظ أن الأقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في أداء الأعمال التي تعود على المؤسسة بفوائد نحو التقدم للأحسن، وتليها فئة ( من 11 إلى 15 سنة) بنسبة 34.5%، وثالثا بنسبة 14.5% وتمثلها فئة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) ، أما أخيرا نجد 5 أفراد بنسبة 9.1% من فئة (أقل من 5 سنوات). ونستنتج أن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، بحيث تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن وهذا مما جعل المؤسسة تعتمد على الأشخاص ذوي الخبرة المرتفعة والمتوسطة للإستفادة من خبراتها في مساهمة التطورات والمبتكرات الجديدة، وهو مؤشر رئيسي للإستقرار الوظيفي في المؤسسة.

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
5.5%	3	ثانوي
12.7%	7	تكوين / معهد
81.8%	45	جامعي
100%	55	المجموع

الشكل رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

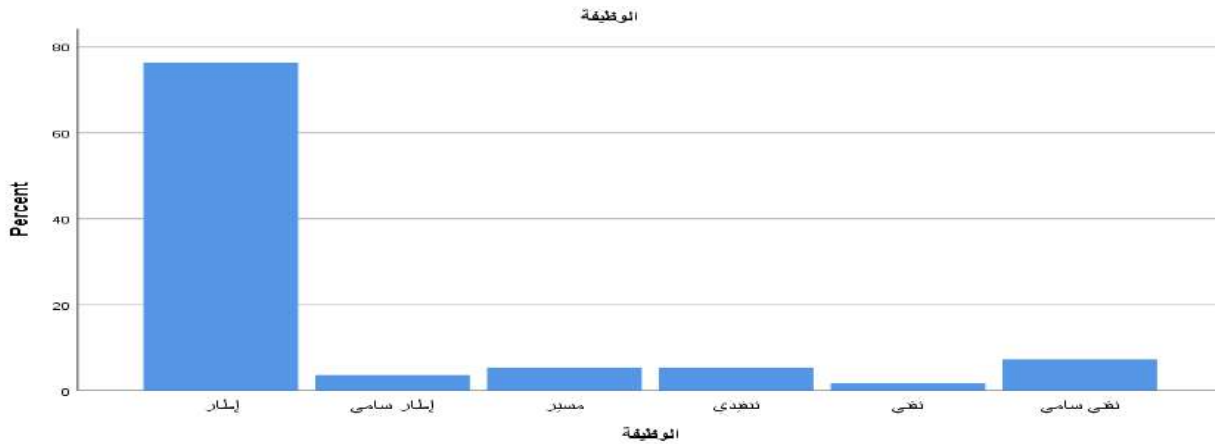


يتضح من الجدول رقم (04) أن متغير المستوى التعليمي لأفراد العينة في المؤسسة أغلبهم من الحاصلين على شهادات جامعية بعدد 45 عامل يشكلون نسبة 81.8%، وهذا على أن أغلب الباحثين من خريجي الجامعات وذوي كفاءات عالية ويحملون شهادات ورصيد معرفي يساعدهم على تسير العمل بشكل أفضل ، وتقديم أحسن أداء ممكن لهم ، يليهم حملة شهادة المعهد والتكوين بعدد 7 عمال بنسبة 12.7% من الباحثين ، كما نجد انه يوجد 3 أشخاص من مستوى الثانوي بنسبة 5.5% وهم الأقل نسبة في المؤسسة .  
ومنه نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على حاملي الشهادات الجامعية أكثر في توظيفها وهذا لأن العمل الإداري يحتاج جهد فكري وليس جهد عضلي لهذا فإنها تعتمد على إطارات لتسيير شؤونها خاصة الإدارية.

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
76.4%	42	إطار
3.6%	2	إطار سامي
5.5%	3	مسيرين
5.5%	3	تنفيذي
1.8%	1	تقني
7.3%	4	تقني سامي
100%	55	المجموع

الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي



من خلال الجدول (05) يتبين لنا أن الإطارات هم أكثر المبحوثين وبأغلبية كبيرة بعدد 42، بنسبة 76.4% وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى أن الإطارات هم خريجو الجامعات وهم ذو كفاءة عالية وأن طبيعة العمل وإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة تتطلب هذه الكفاءات التي تعمل على السير الحسن للمؤسسة، يليهم التقنيون الساميين ب 4 عمال ونسبة 7.3%، ثم يليهم المسيرين ب 3 عمال بنسبة 5.5% والتنفيذيين ب 3 عمال بنسبة 5.5% ثم يليهم 2 من الإطارات الساميين بنسبة 3.6% وأخيراً تقني واحد وبأقل نسبة ب 1.8% من المبحوثين.

ومنه يمكن القول أن مؤسسة سونطراك تضم إطارات ذات كفاءة عالية ، تمتع بالجاهزية والمبادرة في العمل ، وهذا ما لوحظ أثناء النزول للميدان الدراسة وإجراء الزيارة الإستطلاعية.

المحور الثاني : ماهي وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة سونطراك

الجدول رقم (06) : يوضح ما هي وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثون في العمل

النسبة المئوية	التكرار	وسائل الإتصال المستخدمة في المؤسسة
9	2.7%	لوحة الإعلانات
53	15.6%	البريد الإلكتروني
22	6.5%	الفاكس
34	10.0%	الهاتف النقال
53	15.6%	الكمبيوتر
51	15.0%	شبكة الإنترنت
29	11.8%	شبكة الأنترانت
40	4.1%	شبكة الإكسترانت
14	8.6%	الإجتماعات عن بعد
34	10.0%	الإتصال المباشر
00	0%	أخرى
339	100%	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب العمال يستخدمون الكمبيوتر والبريد الإلكتروني حيث يحتلان المرتبة الاولى من حيث الإستعمال بنسبة 15.6% لكل منهما وذلك أن معظم العمليات تتطلب إستخدام الكمبيوتر والبريد الإلكتروني فالمؤسسة لها برامج خاصة مرتبطة بالحاسوب توفرها للموظفين للعمل بها ثم تليهم ،ثم تليهم شبكة الإنترنت بنسبة 15.0% باعتبارها وسيلة تستخدمها إدارات المؤسسة للتواصل وتبادل المعلومات، ثم تليها شبكة الأنترانت بنسبة 11.8%، ثم يليهم الهاتف النقال والإتصال المباشر بنسبة 10.0%، لكل منهما ،ثم تليهم الإجتماعات عن بعد بنسبة 8.6% ثم يليهم الفاكس بنسبة 6.5% بنسبة ، ثم تليهم شبكة الإكسترانت بنسبة بنسبة 4.1% ، وأخيرا لوحة الإعلانات بنسبة 2.7%، ثم وسائل أخرى بنسبة معدومة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تسعى لمواكبة عصر التطور والثورة التكنولوجية وذلك من خلال إستخدامها للوسائل الحديثة (الكمبيوتر الإنترنت والأنترانت البريد الإلكتروني...) التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة، وذلك لما تحمله هذه الوسائل من خصائص ومميزات إيجابية تمكنهم من تسهيل عملهم وأداء مهامهم ومن مواكبة التطورات والتغيرات ، كما أنها تسعى للقضاء على الوسائل الكلاسيكية والتقليدية التي من شأنها أن تعيق أداء الموظفين .

الجدول رقم (07): يوضح إمتلاك المبحوثين جهاز كمبيوتر في العمل.

إمتلاك المبحوثين لجهاز كمبيوتر	التكرار	النسب المئوية
نعم	98.2%	54
لا	1.8%	1
المجموع	100%	55

الشكل رقم (07) يوضح توزيع المبحوثين حسب إمتلاك جهاز الكمبيوتر في العمل



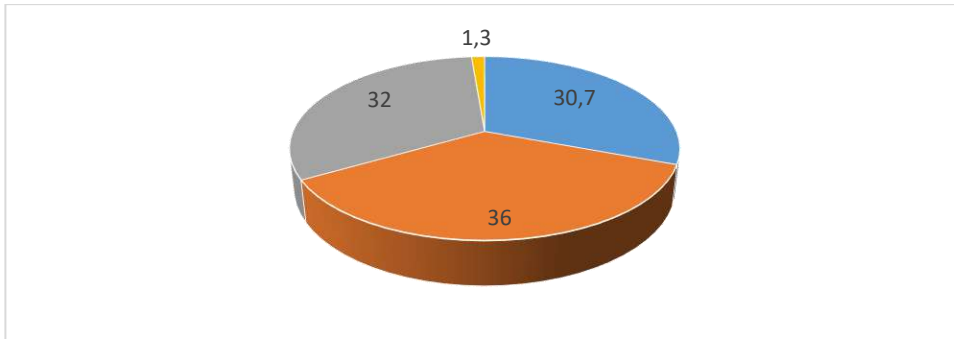
نلاحظ من الجدول أن أغلبية المبحوثين يستخدمون جهاز الكمبيوتر في العمل بنسبة 98.2% وذلك لأنهم يستخدمونه في تدوين وكتابة وحفظ المعلومات وإرسالها وإستقبالها بطريقة سهلة ، فيما أننا نجد أن شخص واحد لا يستخدم جهاز الكمبيوتر بنسبة 1.8%.

ومنه نستنتج أن مؤسسة سونطراك طبيعة العمل فيها تتطلب إستخدام جهاز الكمبيوتر ولا يمكنها الإستغناء عليه وأنها تسعى لمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك للدور الكبير الذي تلعبه تسير وظائف وأعمال المؤسسة.

الجدول رقم (08): يوضح فيما يستخدم المبحوثين جهاز الكمبيوتر

النسب المئوية	التكرار	فيما استخدام جهاز الكمبيوتر
46	30.7%	كتابة التقارير
54	36.0%	إرسال وإستقبال المعلومات
48	32.0%	حفظ المعلومات
2	1.3%	أخرى أذكرها
150	100%	المجموع

الشكل رقم 08 يوضح فيما يستخدم المبحوثين جهاز الكمبيوتر



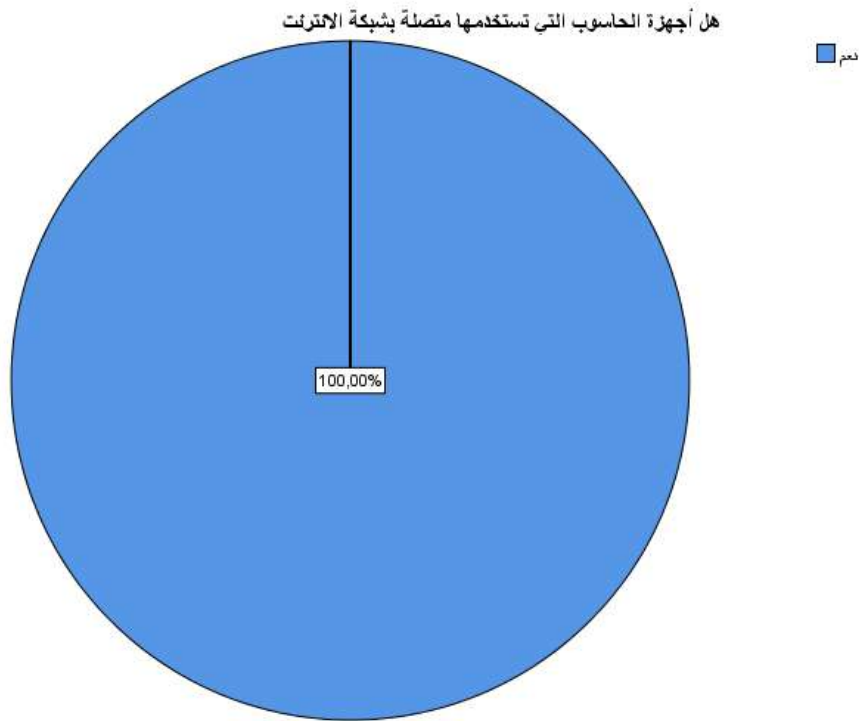
نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة استخدام جهاز الكمبيوتر في إرسال وإستقبال المعلومات هي أعلى نسبة ب 36.0% وهذا راجع إلى أن طبيعة العمل تتطلب إرسال وإستقبال الرسائل الإلكترونية بشكل كبير، تليها كتابة التقارير بنسبة 30.7% ، ثم تليها حفظ المعلومات بنسبة 32.0% ، ثم أخيرا إستخدامات أخرى (الإطلاع على معلومات،التكوين والتدريب) بنسبة 1.3%.

ومنه نستنتج أن المبحوثين متمكنون في استخدام الكمبيوتر في المؤسسة وأنه ساهم في حوسبة الكثير من العمليات منها الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات والقيام بإحصاءات والإطلاع على معلومات إذ هو أصبح من الأساسيات التي يعتمد عليها في العمل وتقديم الخدمات.

الجدول رقم (09): يوضح ما إذا كانت أجهزة الكمبيوتر متصلة بشبكة الإنترنت.

النسب المئوية	التكرارات	أجهزة الكمبيوتر متصلة بشبكة الإنترنت
98.2%	54	نعم
1.8%	1	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم (09) يوضح أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت



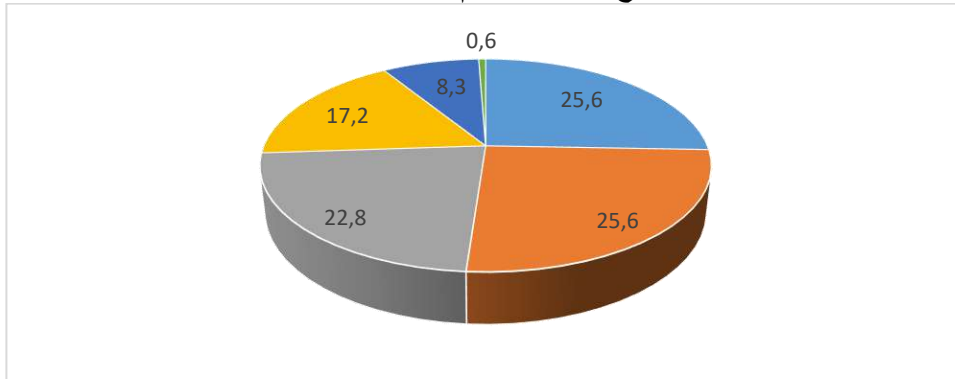
نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أغلب أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها المبحوثين مزودة بشبكة الإنترنت وذلك بنسبة 98.2% ويتضح لنا من خلال هذه النسبة أن الإنترنت تستخدم للحصول على المعلومات وكما لأنها وسيلة إتصال فعالة تسمح بالتبادل والحصول على البيانات كما أنها تسرع من وصول المعلومة في وقتها، بينما نجد شخص واحد لا يستخدم الإنترنت بنسبة 1.8%.  
ومنه نستنتج أن أغلب المبحوثين لا يستطيعون الإستغناء عن شبكة الإنترنت ويستخدمونها في أغلب أعمالهم وأن جل مهامهم لا تتم إلا بالإنترنت .



الجدول رقم (10) يوضح فيما يستخدم المبحوثين شبكة الإنترنت

التكرارات	النسب المئوية	إستخدام المبحوثين لشبكة الإنترنت
46	%25.6	الحصول على معلومات
46	%25.6	تبادل المعلومات مع الآخرين
41	%22.8	نقل الملفات
31	%17.2	حفظ المعلومات
15	%8.3	الترفيه
1	%0.6	أخرى أذكرها
180	%100	المجموع

الشكل 10 يوضح فيما يستخدم المبحوثين شبكة الانترنت



نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن المبحوثين يستخدمون شبكة الإنترنت في (الحصول على المعلومات وتبادل المعلومات مع الآخرين) بنسبة %25.6 لكليهما وهي أعلى نسبة، تليها استخدام الإنترنت في نقل الملفات بنسبة %22.8 ومنه نلاحظ أن الإنترنت هي أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة تمكن من الحصول على المعلومات وتبادلها بين الموظفين حول أي مجال، تليها حفظ المعلومات بنسبة %17.2، ثم تليها الترفيه بنسبة %8.3 وأخيرا استخدامات أخرى مثل (التدريب والتكوين) بنسبة %0.6.

ومنه نستنتج أن الإنترنت تمكن من الحصول على آخر ما توصلت إليه المؤسسات العربية والأجنبية في مجال الإقتصادي (البترو، الغاز) على إعتبار أن هذا المجال هو نشاط المؤسسة المدروسة.

كما أن المؤسسة تجاوزت الإتصال التقليدي وأصبحت تستخدم شبكة الإنترنت في نقل الملفات كما أجاب عنه المبحوثين وهذا دليل على أن المؤسسة تضم العديد من الفروع مايجعلها في اتصال دائم لضمان عملية التسيير.

الجدول رقم (11): يوضح ما إذا كانت أجهزة الكمبيوتر مزودة بشبكة الأنترنت

النسب المئوية	التكرارات	شبكة الأنترنت
100%	55	نعم
0%	0	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم (11) يوضح ما إذا كانت أجهزة الكمبيوتر مزودة بشبكة الأنترنت

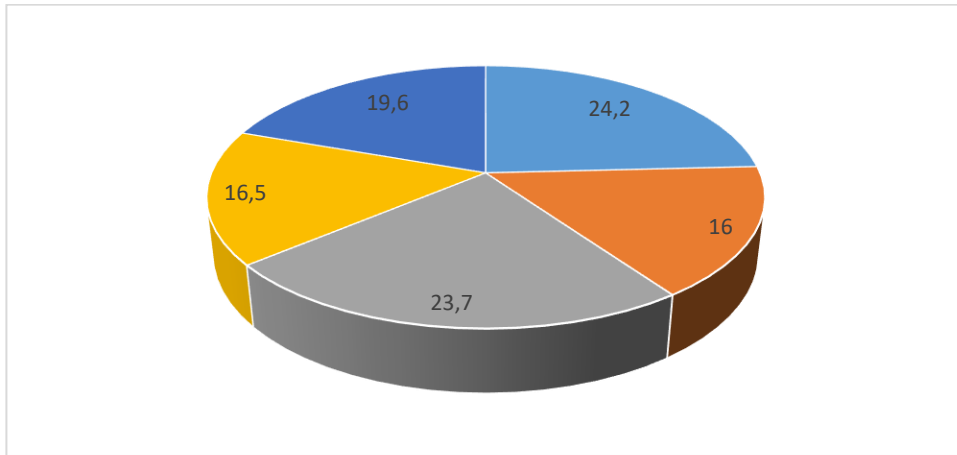


من خلال الجدول نستنتج أن جميع اجهزة المؤسسة مزودة بشبكة الأنترنت وذلك بنسبة 100%. ومنه نستنتج أن المؤسسة توفر وسائل التكنولوجيا الحديثة وأن أغلبية المبحوثين لهم وعي بطبيعة التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة لتحسين جوالعمل.

الجدول رقم (12) : فيما تستخدم شبكة الأنترانت (intranat)

إستخدام شبكة الأنترانت	النسب المئوية	التكرارات
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	24.2%	47
الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة	16.0%	31
الحصول على معلومات	23.7%	46
عملية المراقبة	16.5%	32
عملية التسيير	19.6%	38
المجموع	100%	194

الشكل رقم 12 يوضح فيما تستخدم شبكة الأنترانت



نلاحظ من خلال الجدول أن أهم مجال لاستخدام شبكة الأنترانت هو الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 24.2% ومن خلال هذه النسبة نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على هذه الشبكة لأنها تعد حصنا منيعا تمنع تسرب المعلومات خارج المؤسسة، تليها الحصول على معلومات في المرتبة الثانية بنسبة 23.7%، ثم تليها عملية التسيير بنسبة 19.6% ، ثم تليها عملية المراقبة بنسبة 16.5%، ثم أخيرا الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة بنسبة 16.0%.

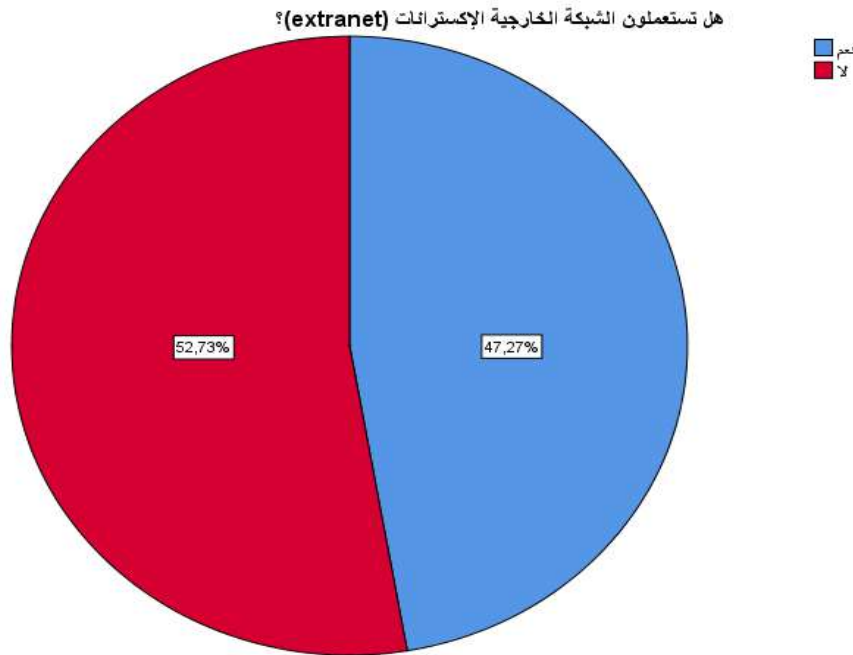
ومنه نستنتج أن شبكة الأنترانت شبكة داخلية محلية وخاصة بالمؤسسة تعتمد على تقنيات الأنترانت والشبكة العنكبوتية ويهدف إستخدامها إلى تحسين أليات الإستغلال المشترك للموارد والمعلومات والرفع من كفاءة العمل ومن تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة عن طريق قاعدة بيانات مشتركة والذي جعل المؤسسة تعتمد

عليها في العديد من المهام و التنسيق بين مختلف المصالح والاتصال الموظفين فيما بينهم والوصول للمعلومات بطريقة أسرع وأقل تكلفة وأكثر كفاءة كما أنها تعتبر أكثر أمانا.

**الجدول رقم(13) :** يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون شبكة الإكسترانت(extranet).

النسب المئوية	التكرارات	إستخدام شبكة الإكسترانت
26	%47.3	نعم
29	%52.7	لا
55	%100	المجموع

الشكل رقم 13 يوضح ما إذا كان المبحوثين يستخدمون شبكة الإكسترانت

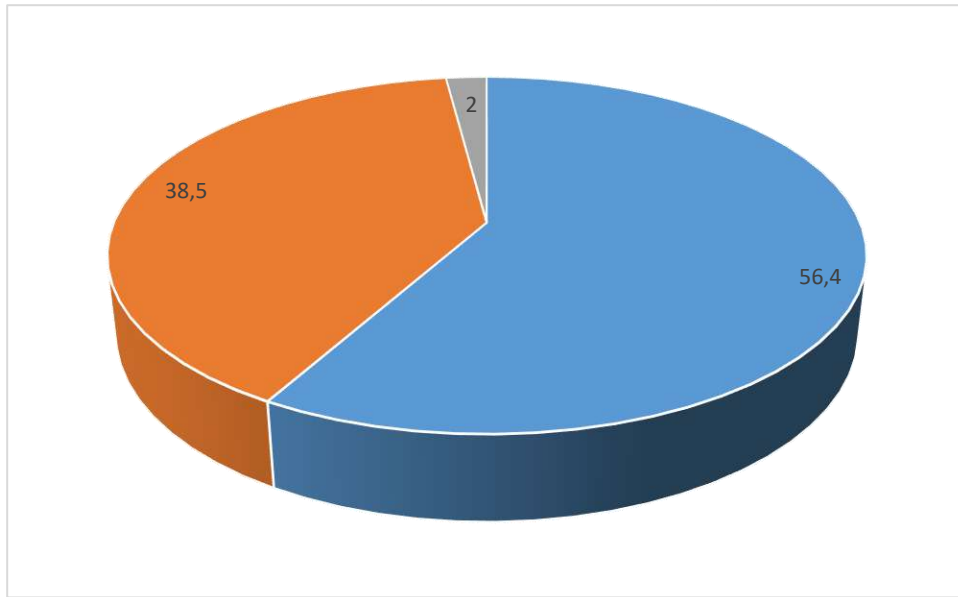


ومن خلال الجدول نلاحظ أن أكثر من نصف المبحوثين لا يستخدمون شبكة الإكسترانت بنسبة %52.73 وهذا يمكن إرجاعه لعدم توفرها في كل المكاتب أو راجع لعدم إحتياجهم لها ، ثم يليهم الذين يستخدمون شبكة الإكسترانت بنسبة %47.27 في الإتصال بباقي الفروع وأنها توفر عليهم عامل الجهد والوقت والتخلص من المتاعب الناجمة عن الطرق التقليدية.

الجدول رقم (14): يوضح فيما يستخدم المبحوثين شبكة الإكسترنانت

التكرار	النسب المئوية	إستخدام شبكة الإكسترنانت
22	%56.4	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
15	%38.5	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
2	%2	أخرى أذكرها
39	%100	المجموع

الشكل رقم 14 يوضح فيما يستخدم المبحوثين شبكة الإكسترنانت



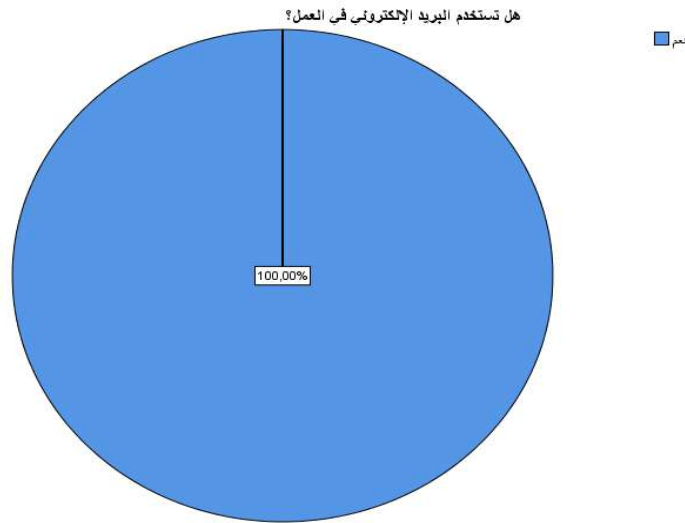
نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف الموظفين يستخدمون شبكة الإكسترنانت في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة %56.4، يليهم الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة بنسبة %38.5، وأخيرا إستخدامات أخرى بنسبة %2.

ومنه نستنتج أن إستخدام شبكة الإكسترنانت سهل من عملية الاتصال بين الموظفين سواء داخل المؤسسة أو بين فروعها وهذا من أجل تنفيذ العمل الجماعي وتقليص الجهد الوقت في عمليات الاتصال الذي يؤدي إلى التخلص من الطرق التقليدية بالإضافة إلى إستخدامات أخرى منها الإطلاع على المعلومات في الشركة ومعلومات تقنية .

الجدول رقم (15): يوضح هل يستخدم المبحوثين البريد الإلكتروني في العمل.

التكرارات	النسب المئوية	الإجابة
55	%100	نعم
00	%00	لا
55	%100	المجموع

الشكل رقم 15 يوضح هل يستخدم المبحوثين البريد الإلكتروني في العمل



ومن خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين يستخدمون البريد الإلكتروني في العمل بنسبة 100%، فيما

أن الذين لا يستخدمون البريد الإلكتروني بنسبة معدومة.

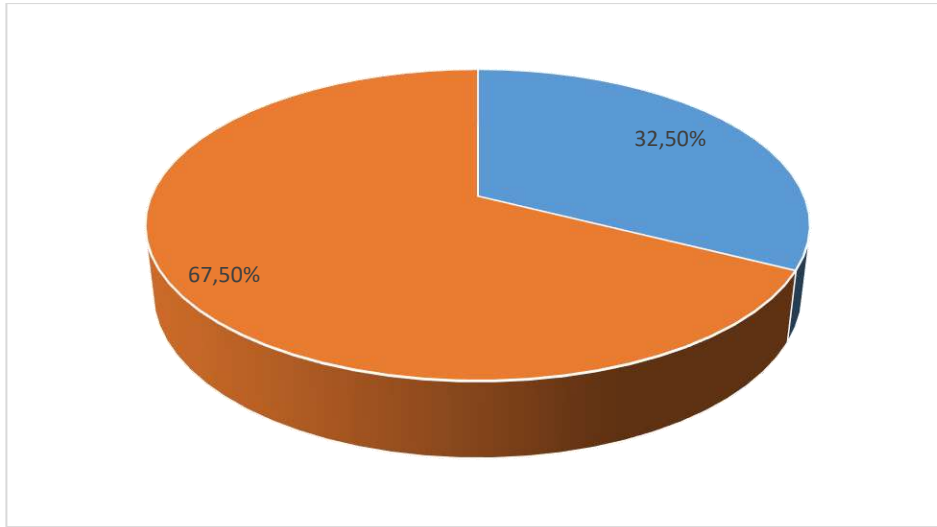
ومنه نستنتج أن البريد الإلكتروني (خاصة برنامج أوت لوك) التابع لحزمة أوفيس ضروري في المؤسسة لكل

العمليات والمهام الإدارية وذلك ملاحظناه عند قيامنا بالدراسة الميدانية.

الجدول رقم (16): يوضح ماهو البريد الإلكتروني الذي يستخدمه العمال في المؤسسة

التكرار	النسب المئوية	البريد الإلكتروني
25	%32.5	شخصي
52	%67.5	تابع للمؤسسة
77	%100	المجموع

الشكل رقم 16 يوضح ماهو البريد الإلكتروني الذي يستخدمه العمال في المؤسسة



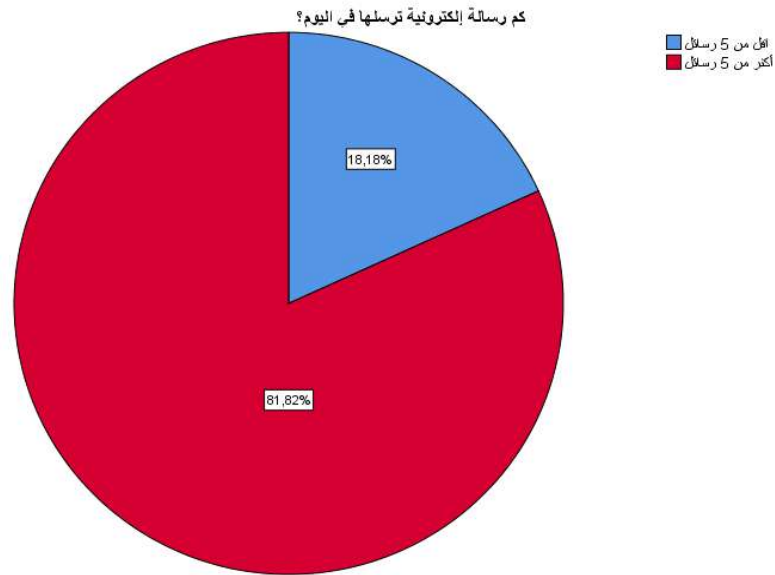
نلاحظ من خلال الجدول أغلب المبحوثين يستخدمون البريد الخاص بالمؤسسة بنسبة 67.5%، يليه البريد الشخصي بنسبة 32.5%.

ومنه نستنتج أن المؤسسة توفر للموظفين بريد إلكتروني (أوت لوك) خاص لكل موظف وبرقم سري لكل موظف لأنه هو العصب الرئيسي للمؤسسة لأن بواسطته يتم إرسال وإستقبال الرسائل بكثتل مستمر وتصل المعلومة لكافة العاملين في نفس الوقت وبسرعة وبدون تحريف و يسهل من التواصل بين موظفي المؤسسة دون الحاجة للتقابل كما أنه يوفر الكثير من الأدوات لإدارة التقويم والمواعيد والملاحظات والمهام وجهات الاتصال.

الجدول رقم (17) : عدد الرسائل الإلكترونية المرسلة في اليوم.

النسبة المئوية	التكرار	الرسائل المرسلة
18.2%	10	أقل من 5 رسائل
81.8%	45	أكثر من 5 رسائل
100%	55	المجموع

الشكل رقم 17 يوضح عدد الرسائل المرسلة في اليوم



من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرسلون أكثر من 5 رسائل في اليوم بنسبة 81.82%، ثم يليهم المبحوثين الذين يرسلون أقل من 5 رسائل في اليوم بنسبة 18.2%، في حين أن مبحوث واحد أجاب أنه يرسل أكثر من 25 رسالة في اليوم.

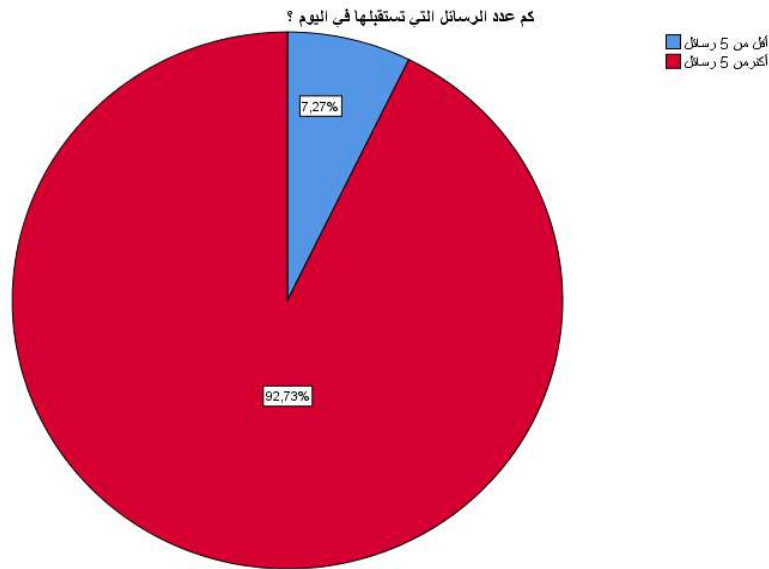
ومنه نستنتج أن العاملين بمؤسسة سونطراك يستخدمون البريد الإلكتروني بفعالية حيث انه يمكنهم من التواصل فيما بينهم سواء خارج المؤسسة أو داخلها وذلك لزيادة التنسيق وضمان سرعة تنفيذ المهام والأعمال رغم التباين في عدد الرسائل التي يرسلها كل عامل في اليوم.



الجدول رقم (18) : عدد الرسائل الإلكترونية المستقلة في اليوم.

النسبة المئوية	التكرار	الرسائل المستقلة
%7.3	4	أقل من 5 رسائل
%92.7	51	أكثر من 5 رسائل
%100	55	المجموع

الشكل رقم 18 يوضح عدد الرسائل التي يستقبلها المبحوثين في اليوم



من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين يستقبلون أكثر من 5 رسائل في اليوم بنسبة 92.73%، يليهم الذين يستقبلون أقل من 5 رسائل بنسبة 7.27%، في حين أن مبحوث واحد أجاب أنه يستقبل أكثر من 30 رسالة في اليوم.

ومنه نستنتج أن البريد الإلكتروني في المؤسسة يتم في إتجاهين فقد ما يرسل المبحوثين فإنهم يستقبلون كذلك ومن شأن استقبال الرسائل بواسطة البريد الإلكتروني التعجيل في وصول المعلومات في الوقت المحدد، وهذا ما يساعد على تفعيل الأداء في المؤسسة.

**المحور الثالث : الوسائل الأكثر فعالية في أداء العمال في مؤسسة سونطراك**

السؤال رقم (19) من بين وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال, ما هي الوسيلة التي ترى أنها تلعب دورا كبيرا في رفع أدائك الوظيفي.

النسب المئوية	التكرار	وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10.1%	21	الهاتف الثابت
10.1%	21	الهاتف النقال
23.6%	49	الكمبيوتر
4.8%	10	الفاكس
24.5%	51	شبكة الإنترنت
15.9%	33	شبكة الأنترنت
4.3%	9	شبكة الإكسترنات
6.3%	13	الاجتماعات عن بعد
0.5%	1	أخرى أذكرها
100%	208	المجموع

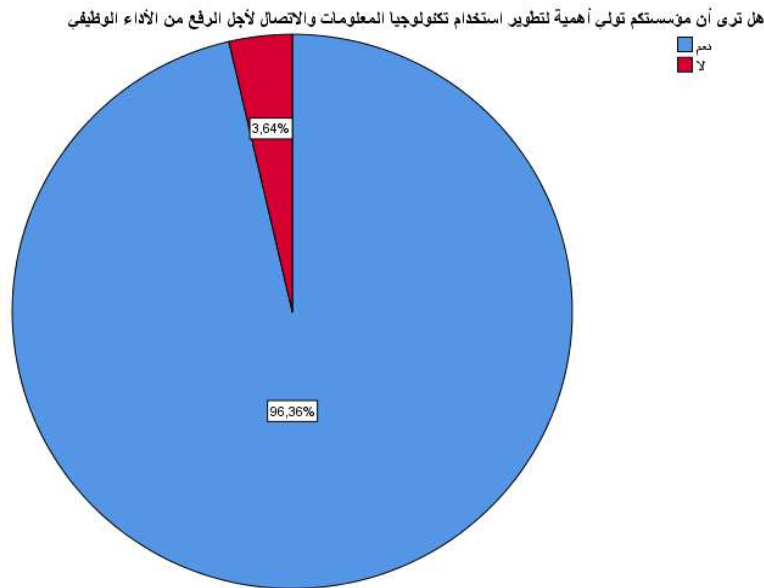
نلاحظ من خلال الجدول ان أكثر وسيلة تلعب دورا كبيرا في رفع الأداء الوظيفي شبكة الإنترنت بنسبة 24.5%، يليها في المرتبة الثانية الكمبيوتر بنسبة 23.6%، ثم تليها شبكة الأنترنت بنسبة 15.6%، يليها الهاتف النقال والهاتف الثابت بنسبة 10.1% لكليهما، ثم تليها الاجتماعات عن بعد بنسبة 6.3% ثم يليها الفاكس بنسبة 4.8% ثم وسائل أخرى مثل (تبادل الخبرات والدراسات التكوينية) بنسبة 0.5%.

ومنه نستنتج أن التكنولوجيا تلعب دورا كبيرا في رفع الأداء الوظيفي داخل المؤسسة ومن بين الوسائل التي تلعب هذا الدور نجد شبكة الإنترنت والكمبيوتر وشبكة الأنترنت والهاتف الثابت والنقال وهذا راجع لسهولة إستخدامها من طرف المبحوثين وقوة تحكمهم فيها بالإضافة إلى التكوينات أو التدريبات التي تلقوها لزيادة حسن إستخدام هذه الوسائل وتوفرها لدى أغلب العاملين في مكاتبهم وهذا يدل على أن المؤسسة تخطت إستخدام الوسائل التقليدية التي من شأنها أن تقلل من أداء العمال .

الجدول رقم (20): يوضح إذا كانت المؤسسة تولي أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأجل الرفع من الأداء الوظيفي:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
96.4%	53	نعم
3.6%	2	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 20 يوضح ما إذا كانت المؤسسة تولي أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع الأداء



من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين أجابوا (نعم) أن المؤسسة تولي أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأجل رفع من الأداء الوظيفي وذلك بنسبة 96.96%، بينما أجاب مبحوثين بالعكس بنسبة 3.6%.

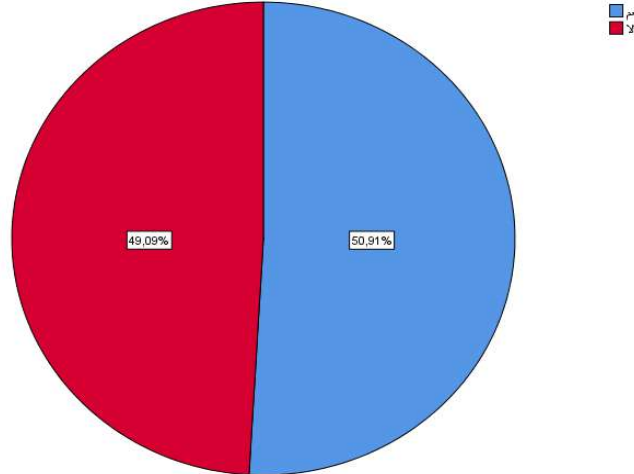
ومنه نستنتج أن المؤسسة تولي أهمية بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل بدلا من الطرق التقليدية وذلك ما لاحظناه عند الزيارة الميدانية، وذلك من أجل تحسين طرق وأساليب العمل وضمان كفاءة وفعالية أكبر في الأداء.

الجدول رقم (21): يوضح إذا كانت تضمن لكم المؤسسة حصص تدريبية و تكوينية لزيادة التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

النسبة المئوية	التكرار	حصص تدريبية وتكوينية
50.9%	28	نعم
49.1%	27	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 21 يوضح ما إذا كانت تضمن المؤسسة حصص تدريبية و تكوينية لزيادة التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هل تضمن لكم المؤسسة حصص تدريبية و تكوينية لزيادة التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟



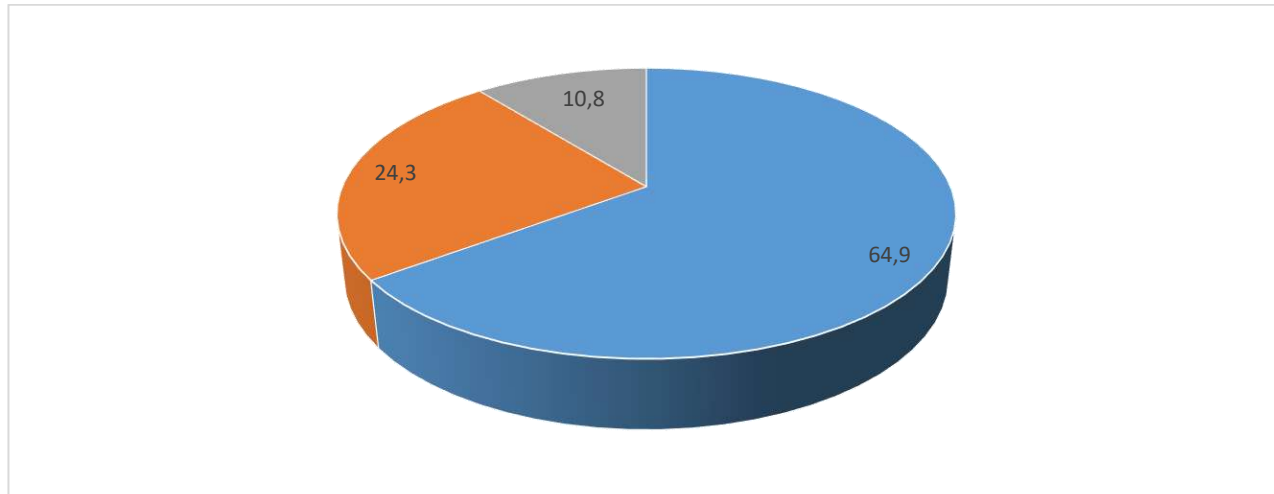
نلاحظ من خلال الجدول أن نصف المبحوثين أجابو أنهم المؤسسة تضمن لهم حصص تكوينية و تدريبية لزيادة التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 50.91%، بينما نجد كذلك أن نصفهم تقريبا بأنهم لا تضمن لهم المؤسسة حصص تدريبية تكوينية لزيادة التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 49.09%.

ومنه نستنتج ومنه أن المؤسسة تسعى لتطوير مواردها البشرية من خلال تكوين العاملين وتمكينهم من التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتقنيات المتطورة بشكل يسمح لهم من تحقيق المرونة في العمل وبالتالي زيادة فعالية الأداء .

الجدول رقم (22): يوضح كيف تتم الحصص التدريبية والتكوينية التي تضمنها المؤسسة لزيادة التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسب المئوية	التكرارات	حصص تدريبية وتكوينية
10.8%	4	إجتماعات
24.3%	9	ملتقيات
64.9%	24	تربصات
00%	00	أخرى أذكرها
100%	37	المجموع

الشكل رقم 22 يوضح كيف تتم الحصص التدريبية والتكوينية التي تضمنها المؤسسة لزيادة التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



من خلال الجدول نلاحظ أن أكثر من نصف المبحوثين تضمن لهم المؤسسة حصص تدريبية وتكوينية من خلال التربصات وهي أعلى نسبة ب 64.9%، تليها في المرتبة الثانية الملتقيات بنسبة 24.3% ، ثم تليها الإجتماعات بنسبة 10.8%، ثم طرق أخرى بنسبة منعدمة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تضمن لمواردها البشرية تربصات وملتقيات وإجتماعات وذلك من أجل من تكوين العاملين وتمكينهم من التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتقنيات المتطورة بشكل يسمح لهم من تحقيق المرونة والإنسيابية والتحرر من الوسائل التقليدية في العمل وبالتالي زيادة فعالية الأداء.

الجدول رقم (23): يوضح كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
18.3%	47	السرعة في الإنجاز
17.5%	45	الرفع من كفاءة العمل
10.5%	27	التقليل من أخطاء الإنجاز
17.1%	44	تقليل تكلفة حفظ المعلومات والأرشيف
16.7%	43	التنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة بفعالية أكبر
19.5%	50	سرعة وصول المعلومات وشفافيتها
0.4%	1	أخرى أذكرها
100%	257	المجموع

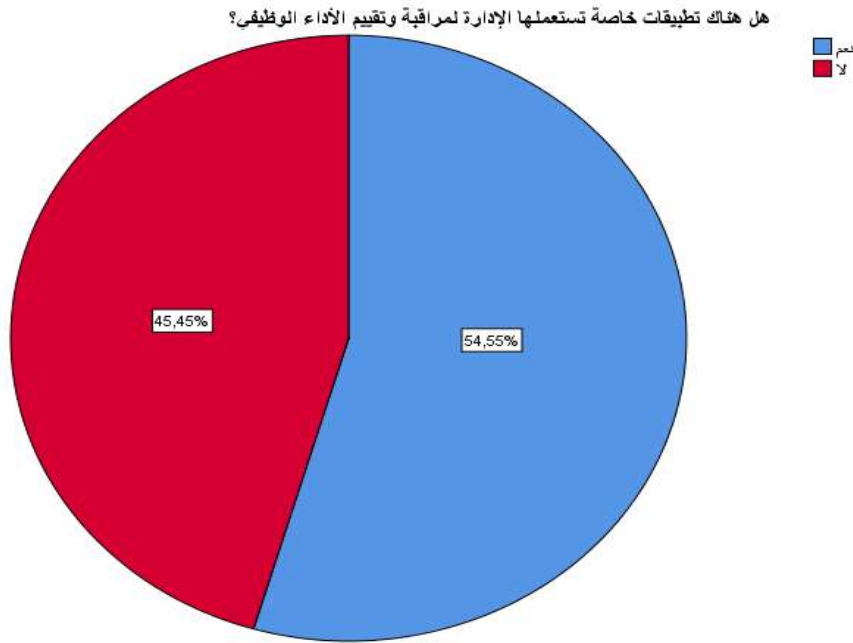
نلاحظ من خلال الجدول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم تحسين الأداء من خلال سرعة وصول المعلومات وشفافيتها وهي أعلى نسبة بـ 19.5%، تليها السرعة في الإنجاز بنسبة 18.3%، ثم تليها الرفع من كفاءة العمل بنسبة 17.5%، ثم تليها تقليل تكلفة حفظ المعلومات والأرشيف بنسبة 17.1% ثم يليها التنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة بفعالية أكبر بنسبة 16.7%، ثم تليها التقليل من أخطاء الإنجاز بنسبة 10.5%، وأخيرا إسهامات أخرى مثل (الوصول إلى المعلومة بسرعة) بنسبة 0.4%.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لها دور بشكل كبير في الزيادة من الأداء داخل المؤسسة، مما يسمح للعاملين بالتجاوب وبذل المزيد من الجهد لتحسين مستوى أدائهم في العمل وبالتالي زيادة الفعالية. كما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سرعة التنفيذ وسهولة تبادل المعلومات، كما توفر إمكانية التقليل من المعاناة في إنجاز الأعمال.

الجدول رقم (24) : يوضح ما إذا هناك هناك تطبيقات خاصة تستعملها الإدارة لمراقبة وتقييم الأداء الوظيفي؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
54.5%	30	نعم
45.5%	25	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 24 يوضح إذا كانت هناك تطبيقات خاصة تستعملها المؤسسة لمراقبة الأداء الوظيفي



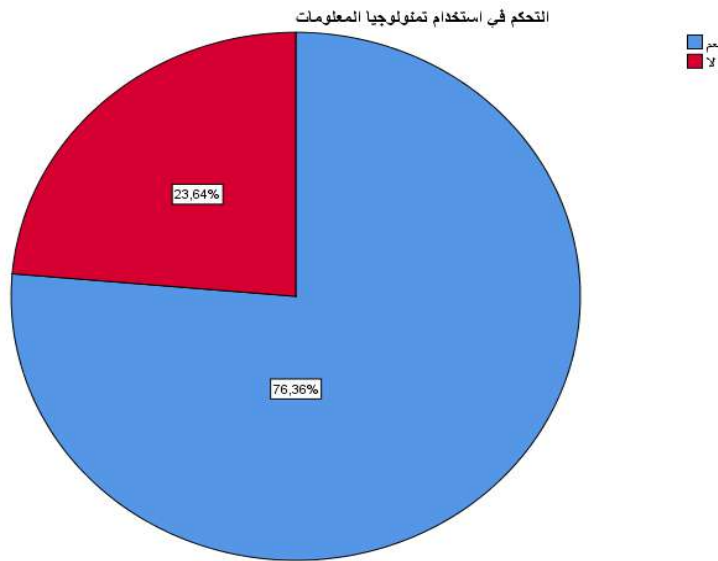
نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 يوضح أن أكثر من نصف المبحوثين أقرروا أن هناك تطبيقات تستخدمها الإدارة لمراقبة وتقييم الأداء بنسبة 54.55%، في حين تقدر نسبة المبحوثين الذين يرون أنه لا توجد تطبيقات لمراقبة وتقييم الأداء في المؤسسة بنسبة 45.45%، فيما أن هناك مبحوث أجاب أنه لا يعلم ما إذا هناك تطبيقات لمراقبة وتقييم الأداء.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على أساليب وبرامج لمراقبة أداء الموظفين حتى عن بعد، وذلك لتحديد النقائص ومعرفة الصعوبات التي تعرقل سيرورة العمل، والهدف من هذه التطبيقات هو زيادة الفعالية ورفع مستوى العمل من أجل ضمان السير الحسن للمؤسس

الجدول رقم (25): يوضح ما إذا كان التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المعايير التي تدخل في تقييم الأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
76.4%	42	نعم
23.6	13	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 25 يوضح يوضح ما إذا كان التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المعايير التي تدخل في تقييم الأداء الوظيفي



من خلال ما جاء في الجدول تبين لنا أن نسبة 76.36% من المبحوثين يؤكدون بأن التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من المعايير التي تدخل في تقييم الأداء الوظيفي، أما 23.64% منهم فيرون أن التحكم في الاستخدام لا يعد معياراً للتقييم وذلك راجع لطبيعة المؤسسة التي تعتمد على بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة.

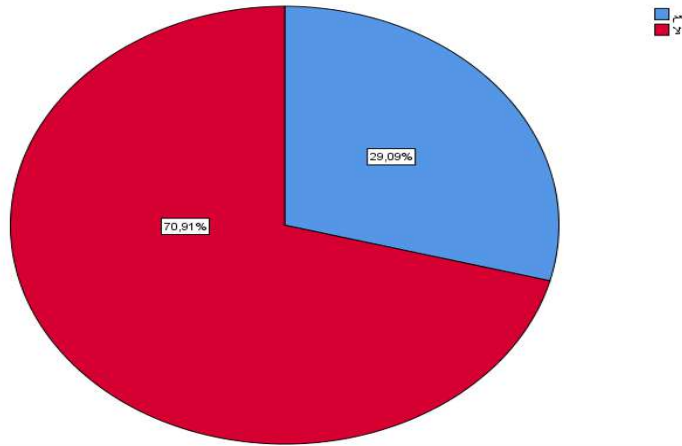


المحور الرابع : معوقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (26): يوضح إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات أثناء استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

النسب المئوية	التكرارات	صعوبات أثناء إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
%29.1	16	نعم
%70.9	39	لا
%100	55	المجموع

الشكل رقم 26 يوضح إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات أثناء استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال



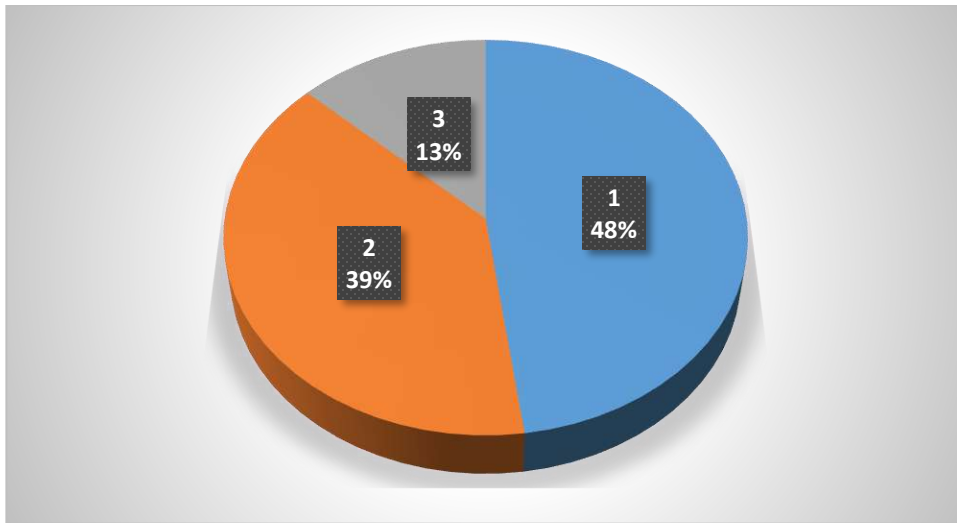
نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 70.9% لا يواجهون صعوبات في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويمكن إرجاع ذلك إلى قوة تحكم الموظفين في إلى ماتوفره المؤسسة من تقنيات التكنولوجيا والمعلومات والاتصال وتحكم الموظفين فيها، في حين نجد أن نسبة 20.09% من الموظفين يجدون صعوبة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن إرجاع ذلك لنقص التكوين والتدريب أو صعوبات تقنية.

ومنه نستنتج أن أغلب الموظفين لا يواجهون صعوبات في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لتحكم الموظفين تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو قد تكون لهم مهارات خاصة في استخدام هذه التكنولوجيا تزيد في تحفيز الموظفين وتسهيل عملهم.

الجدول رقم (27): يوضح ماهي الصعوبات التي تواجه المبحوثين عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
%47.8	11	نقص في التكوين
%39.1	9	صعوبات تقنية
%13.0	3	أخرى أذكرها
%100	23	المجموع

الشكل رقم 27 يوضح الصعوبات التي تواجه المبحوثين عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



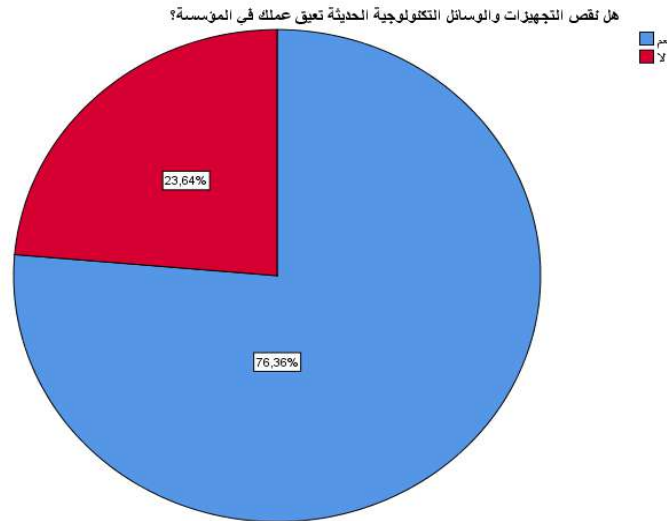
من خلال الجدول نلاحظ أن %47.8 من المبحوثين يواجهون صعوبات نقص في التكوين تليهم في المرتبة الثانية صعوبات تقنية بنسبة %39.1، في حين أن ثلاث مبحوثين بنسبة %13.0 أجابو أنهم يتلقون صعوبات أخرى مثل عدم التوافق في بعض المرات بين العمال في التواصل فيما بينهم- ثقل في الشبكة- غلق بعض مواقع المعلومات)

ومنه نستنتج أن نقص في التكوين والصعوبات التقنية وثقل أو تقطع شبكة الأنترانت أو الإنترنت تشكل عائقا أمام إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال،بالإضافة إلى ذلك أنه يجب الخضوع لدورات تكوينية وتدريبية لتجاوز على هذه الصعوبات

السؤال رقم (28): يوضح هل نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعيق العمل في المؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
76.4%	42	نعم
23.6%	13	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 28 يوضح هل نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية تعيق العمل في المؤسسة

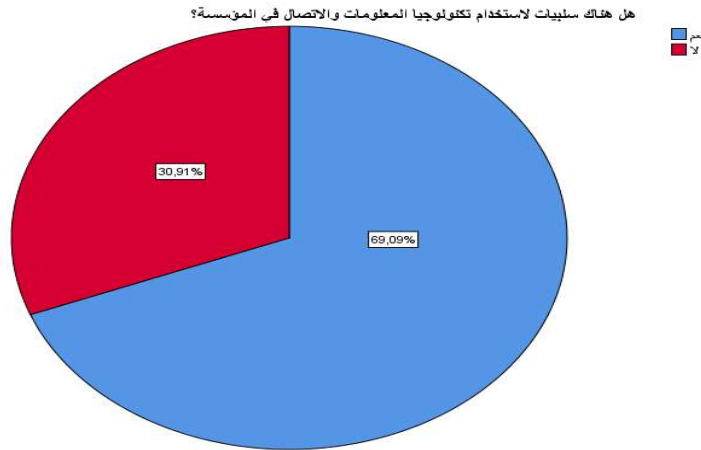


من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين أجابوا ب(نعم) بنسبة 76.36% بأن نقص التجهيزات والوسائل تعيق العمل في المؤسسة، في حين أن 23.64% من المبحوثين أجابوا ب(لا) أي أن نقص التجهيزات والوسائل لا تعيق العمل في المؤسسة. ومنه نستنتج أن نقص في بعض التجهيزات والوسائل تعيق عمل المؤسسة وذلك لإعتماد المؤسسة على بعض الوسائل والتجهيزات التقليدية التي لا تتطلع لمواكبة العصرنة مثل الشركات الأجنبية أو متعددة الجنسيات.

السؤال رقم (29): يوضح هل هناك سلبيات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسب المئوية	التكرارات	سلبيات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
69.1%	38	نعم
30.9%	17	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 29 يوضح إذا كانت هناك سلبيات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



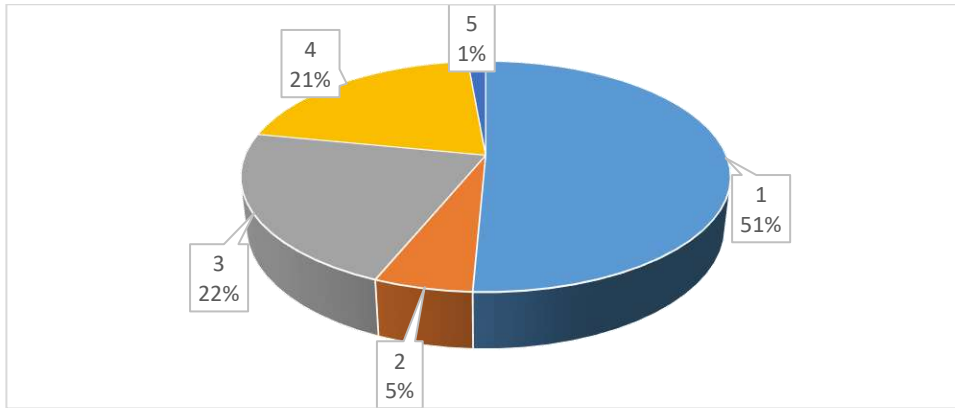
نلاحظ من خلال الجدول أن 69.09% من المبحوثين أكدوا أن هناك سلبيات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين أن نسبة 30.91% من المبحوثين أجابوا أن أنه لا توجد سلبيات عند استخدام المبحوثين.

ومنه نستنتج أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سلبيات كثيرة ومختلفة منها الأضرار الصحية إضافة إلى التعقيد في الإستعمال وسوء إستغلال هذه التكنولوجيا من طرف الأفراد

السؤال رقم (30): يوضح ماهي السلبيات تواجه المبحوثين عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

النسب المئوية	التكرارات	الإجابة
50.7%	37	مخاطر الفيروسات والإختراقات الامنية
5.5%	4	العزلة
21.9%	16	الأضرار الصحية للعاملين
20.5%	15	تلف المعلومات
1.4%	1	أخرى أذكرها
100%	73	المجموع

الشكل رقم 30 يوضح ماهي السلبيات التي تواجه المبحوثين عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



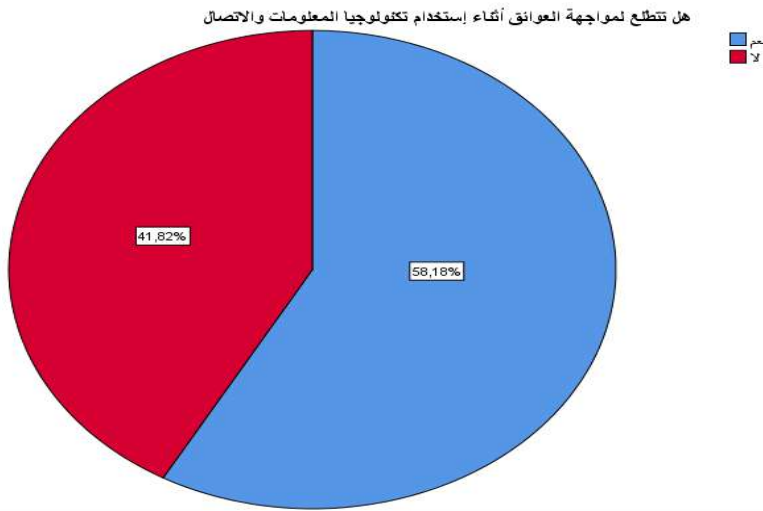
من خلال الجدول نجد ان 50.7% من المبحوثين أجابوا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سلبيات تتمثل في مخاطر الفيروسات والإختراقات الأمنية، تليها الأضرار الصحية للعاملين بنسبة 21.9% ، تليها تلف المعلومات بنسبة 20.5%، ثم تليها العزلة بنسبة 5.5%، وأخيرا نجد مبحوث واحد أجاب أن هناك سلبيات أخرى تتمثل في عدم الاهتمام أكثر بالعمل وقضاء الوقت أحيانا في الترفيه.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها سلبيات مثل القرصنة أو التأثير بعوامل خارجية أو الأضرار الصحية على الجسم أو العينين ولها وإيجابية مثل سرعة إرسال وإستقبال المعلومات بسرعة ودقة متناهية وتخزين المعلومات.

السؤال رقم (31): يوضح تطلع المبحوثين لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
58.2%	32	نعم
41.8%	23	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم 31 يوضح تطلع المبحوثين لتجاوز العوائق التي تواجههم عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 58.18% من المبحوثين يقرون بأنهم يتطلعون لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في أن 41.82% من المبحوثين أجابوا أنهم لا يتطلعون لتجاوز العوائق التي تواجههم عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومنه نستنتج أن المبحوثين الذين يتطلعون لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في:

- خلق ديناميكية تفاعل بين الموظفين
- التواصل مع إدارات المؤسسة المختصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- التكوين والتدريب عبر دورات و تربية
- البحث الشخصي عن الحلول
- التكوين الذاتي عبر مواقع التعليم
- تحديث البرامج وجعلها أكثر صلابة
- الإطلاع على مستجدات تكنولوجيا

### ثانيا : تحليل ومناقشة النتائج الجزئية :

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على المؤسسة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء العمال في مؤسسة سونطراك توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي :

#### نتائج الدراسة بناء على الأسئلة الفرعية:

#### 1/ تحليل ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الأول : ماهي وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة سونطراك؟

- أغلب المبحوثين يستخدمون البريد الإلكتروني والكمبيوتر بنسبة 15.6% لكل واحد وسيلة منهما ،تليهم شبكة الإنترنت بنسبة 15.0%.
- أغلب المبحوثين يمتلكون جهاز كمبيوتر بنسبة 98.20%.
- ✓ وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة "محمد علاوة (تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين – الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي)2010/2011 وبالتالي تعكس هذه صورة مجتمع البحث، وهذا يعني أن هناك مسايرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وامتلاكها من قبل الموظفين وإستخدامها من جميع أعمالهم
- 36.0% من المبحوثين يستخدمون الكمبيوتر في إرسال وإستقبال المعلومات.
- أغلب المبحوثين أجهزة الكمبيوتر لديهم متصلة بالإنترنت بنسبة 98.20%.
- 25.6% من المبحوثين يستخدمون شبكة الإنترنت في الحصول على معلومات ،كما انا 25.6% منهم كذلك يستخدمونها في تبادل المعلومات مع الاخرين،تليهم نسبة 22.8% يستخدمونها في نقل الملفات.
- كل المبحوثين يؤكدون أجهزهم مربوطة بشبكة الأنترانت بنسبة 100%.
- 24.2% من المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترانت في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة، كما أنا 23.7% من المبحوثين يستخدمونها في الحصول على المعلومات.
- 52.70% من المبحوثين يؤكدون أنهم لا يستخدمون شبكة اللاكسترانت.
- 56.40% من المبحوثين يستخدمون شبكة الإكسترانت في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة.
- يؤكد كل المبحوثين انهم يستخدمون البريد الإلكتروني بنسبة 100%.
- 67.50% من المبحوثين يؤكدون انهم يستخدمون البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة.
- 81.80% من المبحوثين يؤكدون أنهم يرسلون أكثر من 5 رسائل في اليوم

■ أغلب المبحوثين بنسبة 92.70% يؤكدون انهم يستقبلون أكثر من 5 رسائل في اليوم.

بما أن المؤسسة تتوفر على بنية قوية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن أغلب موظفيها يملكون جهاز كمبيوتر في مكاتبهم ويستخدمونها في أعمالهم ومهامهم اليومية ، فأجهزة الكمبيوتر مزودة بشبكة الإنترنت والأنترنت فهذا يتيح لهم الحصول على معلومات وتبادلها مع الآخرين وهذا ما ترمي إليه البناية الوظيفية بأن المؤسسة نسق أو تنظم متكامل يتألف من أجزاء مترابطة لكل جزء وظيفة محددة يقوم بها للمحافظة على النسق (شرقي رحيمة، 2021، ص09) ، كما أنها تتيح لهم إستخدامها في تخزين المعلومات والبيانات ، كما أن أغلب المبحوثين يستخدمون البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة (أوت لوك) في إرسال وإستقبال الرسائل (أكثر من 5 رسائل في اليوم) ، وهذا يدل على أن هذه التكنولوجيا سهلت عليهم أداء مهامهم بكل أريحية دون عناء التنقل أو المقابلة المباشرة أو إستخدام الوسائل الكلاسيكية كما أكد المبحوثين أنهم يستخدمون شبكة الإكسترنال في الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة.

ويركز بارسونز على مفهوم الدور حيث يعتبر أن المؤسسة مجموعة ادوار الفاعلين الاجتماعيين داخلها للحفاظ على ثباتها و استمراريتها حتى تؤدي مهمتها – أي المؤسسة - في إشباع حاجات المجتمع، و النزعة الوظيفية ، فإن بارسونز يرى أن كل المؤسسات الاجتماعية يجب أن تتكامل وظيفيا لضمان استقرار المجتمع، كما هو الحال بالنسبة للأفراد داخل المؤسسة الواحدة.

❖ ومن خلال النتائج المتحصل عليها من المبحوثين نستنتج أن هناك عدة وسائل تستخدم في

المؤسسة وبالتالي نصل إلى صحة التساؤل الأول ماهي وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة سونطراك.

2/ تحليل ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الثاني : ماهي الوسائل الأكثر فعالية في أداء العمال في مؤسسة سونطراك ؟

■ 24.50% من المبحوثين يؤكدون أن الوسيلة التي تلعب دورا كبيرا في رفع الأداء الوظيفي هي الإنترنت، لأنها تساعدهم في الحصول على المعلومات وتبادلها مع الآخرين مع إمكانية نقلها، يليها جهاز الكمبيوتر بنسبة 23.60%، ومن مهامه إرسال وإستقبال المعلومات وحفظها وكتابة التقارير. ✓ وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة " بن ميري مصطفى " (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين – دراسة حالة أساتذة جامعة المدينة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-2020/2019) حيث أكدت هذه الدراسة أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات



والإتصال يؤدي إلى تحسين مستوى أداء الأستاذ من خلال تسهيل عملية تخزين المعلومات والمعالجة السريعة للنصوص.

- يؤكد أغلب المبحوثين بنسبة 96.4% أن المؤسسة تولي إهتماما لتطوير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل ، وذلك لأجل ضمان كفاءة عالية في الانتاج وفعالية أكبر في الأداء.
- يوضح 50.90% من المبحوثين أن المؤسسة تضمن لهم حصص تدريبية وتكوينية لزيادة التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مما يسمح لهم ذلك لتحقيق المرونة والسرعة في العمل وبالتالي زيادة فعالية العمل.
- يوضح 64.90% المبحوثين أن المؤسسة تضمن لهم ترقيات لزيادة التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يسمح لهم ذلك لتحقيق المرونة والسرعة في العمل وبالتالي زيادة فعالية العمل.
- يؤكد مجموعة من المبحوثين بنسبة 19.5% أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم تحسين الأداء من خلال سرعة وصول المعلومات وشفافيتها، تليها السرعة في الانجاز بنسبة 18.30%، ثم تليها الرفع من كفاءة العمل بنسبة 17.50%، ثم تليها التقليل من تكلفة المعومات بنسبة 17.10%
- يؤكد نسبة 54.50% من المبحوثين أن هناك تطبيقات خاصة تستعملها الإدارة لزيادة فعالية الأداء ومراقبة وتقييم الأداء الوظيفي، وذلك من أجل تحديد النقائص ومعرفة الصعوبات التي تعرقل سيرورة العمل، والهدف من هذه التطبيقات هو زيادة الفعالية ورفع مستوى العمل من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة.
- يؤكد نسبة 76.40% من المبحوثين بأن التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المعايير التي تدخل في تقييم الأداء الوظيفي، وهذا راجع للمؤسسة التي يعتمد على التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يؤكد المبحوثين يؤكدون أن الوسيلة التي تلعب دورا كبيرا في رفع الأداء الوظيفي هي الإنترنت، لأنها تساعدهم في الحصول على المعلومات وتبادلها مع الآخرين مع إمكانية نقلها، يليها جهاز الكمبيوتر الذي، ومن مهامه إرسال وإستقبال المعلومات وحفظها وكتابة التقارير، وأكد أغلب المبحوثين أن المؤسسة تولي إهتماما لتطوير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل ، وذلك لأجل ضمان كفاءة عالية في الانتاج وفعالية أكبر في الأداء. كما يوضح المبحوثين أن المؤسسة تضمن لهم حصص تدريبية وتكوينية

وتربصات لزيادة التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مما يسمح لهم ذلك لتحقيق المرونة والسرعة في العمل وبالتالي زيادة فعالية العمل.

ويؤكد مجموعة من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم تحسين الأداء من خلال سرعة وصول المعلومات وشفافيتها، تليها السرعة في الانجاز، ثم تليها الرفع من كفاءة العمل، ثم تليها التقليل من تكلفة حفظ المعومات ومن المبحوثين يقرون أن هناك تطبيقات خاصة تستعملها الإدارة لزيادة فعالية الأداء ومراقبة وتقييم الأداء الوظيفي، وذلك من أجل تحديد النقائص ومعرفة الصعوبات التي تعرقل سيرورة العمل، والهدف من هذه التطبيقات هو زيادة الفعالية ورفع مستوى العمل من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة يؤكد المبحوثين بأن التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المعايير التي تدخل في تقييم الأداء الوظيفي، وهذا راجع للمؤسسة التي تعتمد على التكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يفسر إلى أن المؤسسة تسعى لتحقيق أداء أفضل وإنتاج أكثر.

❖ ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن هناك من الوسائل المستخدمة في المؤسسة تساهم في تفعيل أداء العمال وبالتالي نصل إلى الإجابة عن التساؤل الثاني ماهي الوسائل الأكثر فعالية في أداء العمال في مؤسسة سونطراك.

### 3/ تحليل ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

- يؤكد 70.90% من المبحوثين أنهم لا يواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك يرجع لتحكم المبحوثين في ما توفره المؤسسة من هذه التكنولوجيا والتقنية الحديثة.
- 47.80% من المبحوثين يرجعون الصعوبات التي تواجههم أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى نقص التكوين والتدريب .
- ✓ وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة "محمد بن علي المانع" (تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الاداء - دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام 2006) حيث أكدت هذه الدراسة أن من بين المعوقات التي تعيق أداء المهام انخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة
- يؤكد 76.40% من المبحوثين أن نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة تعيق عمل المؤسسة وذلك لإعتماد المؤسسة على بعض الوسائل والتجهيزات التقليدية التي لا تتطلع لمواكبة العصرية مثل الشركات الأجنبية أو متعددة الجنسيات.
- يوضح 69.10% من المبحوثين أن هناك سلبيات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- يوضح 50.70% من المبحوثين أن السلبيات التي تواجههم تتمثل في مخاطر الفيروسات والإختراقات الأمنية ، وهذا راجع لطبيعة هذه التكنولوجيا التي لها سلبيات إيجابيات.
  - يؤكد 58.20% من المبحوثين انهم يتطلعون لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك من خلال التكوين والدورات والتربصات .
- يؤكد أغلب المبحوثين أنهم لا يواجهون صعوبات أثناء إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك يرجع لتحكم المبحوثين في ما توفره المؤسسة من هذه التكنولوجيا والتقنية الحديثة. بينما يوضح بعض المبحوثين أنهم يتلقون صعوبات تواجههم أثناء إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويمكن تفسير ذلك إلى نقص التكوين والتدريب، كما يؤكد المبحوثين أن نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة تعيق عمل المؤسسة وذلك لإعتماد المؤسسة على بعض الوسائل والتجهيزات التقليدية التي لا تتطلع لمواكبة العصرية مثل الشركات الأجنبية أو متعددة الجنسيات.

و من المحوثين يقرون أن هناك سلبيات تواجههم عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في مخاطر الفيروسات والإختراقات الأمنية وهذا يمكن إرجاعه لضعف برامج الحماية، أو لطبيعة هذه التكنولوجيا التي لها سلبيات إيجابيات، كما يؤكد المبحوثين انهم يتطلعون لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال التكوين والدورات والتربصات أو حتى التكوين الذاتي .

❖ من خلال النتائج المتحصل عليها نقول أن هناك صعوبات ومعوقات وسلبيات تواجه المبحوثين أثناء العمل في المؤسسة وهذا يقودنا إلى أن نصل إلى الإجابة عن التساؤل الثالث ماهي معوقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن للتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تفعيل أداء العمال وبالتالي نصل للإجابة على التساؤل الرئيسي.

### ثالثا : النتائج العامة :

- ✓ إن الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الكمبيوتر البريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت والأنترنت والهاتف النقال يحتلان المراتب الأولى من حيث الإستخدام في المؤسسة وهذا يعني أن المؤسسة تعتمد على هذه الوسائل بكثرة ولا يمكن الإستغناء عليها في جميع مهامها.

- ✓ نستنتج أن استخدام الكمبيوتر في المؤسسات ساهم في حوسبة الكثير من العمليات منها الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات والقيام بإحصاءات والإطلاع على معلومات والتكوين والتدريب.
- ✓ نستنتج أن الإنترنت أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة تمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات حول أي موضوع، كما أنها تمكن من الحصول على آخر ما توصلت إليه المؤسسات العربية والأجنبية في مجال الإقتصادي (البترو، الغاز) على إعتبار أن هذا المجال في المؤسسة المدروسة. كما أن المؤسسة تستخدم شبكة الإنترنت في نقل الملفات كما أجاب عنه المبحوثين وهذا دليل على أن المؤسسة تضم العديد من الفروع ما يجعلها في اتصال دائم لضمان عملية التسيير.
- ✓ نستنتج أن أغلبية المبحوثين لهم وعي بطبيعة التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة لتحسين جوالعمل
- ✓ نستنتج أن شبكة الأنترنت شبكة داخلية محلية وخاصة بالمؤسسة تعتمد على تقنيات الأنترنت والشبكة العنكبوتية ويهدف استخدامها إلى تحسين أليات الإستغلال المشترك للموارد والمعلومات والرفع من كفاءة العمل والذي جعل المؤسسة تعتمد عليها في العديد من المهام منا الاتصال الموظفين فيما بينهم والوصول للمعلومات بطريقة أسرع وأقل تكلفة وأكثر كفاءة كما أنها تعتبر أكثر أمانا
- ✓ يؤكد أكثر من نصف المبحوثين أنهم لا يستخدمون شبكة الإكسترانت وهذا راجع لعدم إحتياجهم لها وربما أن شبكة الإنترنت والأنترنت تغنيهم على استخدامها.
- ✓ يؤكد أغلب المبحوثين أنهم يستخدمون البريد الإلكتروني (برنامج أوت لوك) التابع لحزمة أوفيس ضروري في المؤسسة لكل العمليات والمهام الإدارية من إرسال اللرسائل وإستقبالها كما انه يسهل من عملية التواصل بين موظفي المؤسسة وذلك ملاحظناه عند قيامنا بالدراسة الميدانية.
- ✓ يؤكد المبحوثين انهم يرسلون ويستقبلون أكثر من 5 رسائل في اليوم وذلك يؤدي إلى وصول المعلومة في وقتها إضافة إلى زيادة التنسيق وسرعة تنفيذ المهام وهذا يساعد على تفعيل أداء العمال في المؤسسة.
- ✓ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة له إنعكاس ايجابي حيث أنها ساهمت في تفعيل الأداء، وكسر الحاجز الجغرافي الذي تفرضه الطبيعة، كما حسنت من أداء عمال للمؤسسة.

- ✓ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في الرفع من الأداء داخل المؤسسة، وهذا ما جعل المؤسسة تعمل على تطوير وسائلها وهذا مما يسمح للعاملين بالتجاوب وبذل المزيد من الجهد لتحسين مستوى أدائهم في العمل وبالتالي زيادة الفعالية .
- ✓ إن المؤسسة تضمن لموظفيها دورات وتربصات وذلك من اجل تكوين وتدريب العاملين لزيادة تحكهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإطلاع على ما هو جديد وهذا مما يؤدي إلى تحقيق مرونة في العمل وبالتالي زيادة فعالية الاداء.
- ✓ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لها دور بشكل كبير في الزيادة من الأداء داخل المؤسسة، مما يسمح للعاملين بالتجاوب وبذل المزيد من الجهد لتحسين مستوى أدائهم في العمل وبالتالي زيادة الفعالية، كما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سرعة التنفيذ وسهولة تبادل المعلومات ، كما توفر إمكانية التقليل من المعاناة في إنجاز الأعمال.
- ✓ أن المؤسسة تعتمد على أساليب وبرامج لمراقبة أداء الموظفين، وذلك لتحديد النقائص ومعرفة الصعوبات التي تعرقل سيرورة العمل، والهدف من هذه التطبيقات هو زيادة الفعالية ورفع مستوى العمل من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة.
- ✓ إن أغلب الموظفين لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لتوفر المؤسسة على بنية تكنولوجيا حديثة و لقوة تحكم الموظفين بتكنولوجيات المعلومات والاتصال أو قد تكون لهم مهارات إكتسبوها من التربصات والدورات والتكوينات في استخدام هذه التكنولوجيا.
- ✓ إن بعض المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك راجع لضعف تحكهم في هذه التكنولوجيا وذلك بسبب عدم تكوينهم أو تدريبهم عليها .
- ✓ أن نقص التجهيزات والوسائل تعيق عمل المؤسسة وذلك لإعتماد المؤسسة على بعض الوسائل والتجهيزات التقليدية التي لا تتطلع لمواكبة العصرنة مثل الشركات الأجنبية أو متعددة الجنسيات.
- ✓ إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سلبيات كثيرة مختلفة منها القرصنة والاختراقات وتلف المعلومات ويمكن إرجاع ذلك لقلّة برامج الحماية والأمان .

#### رابعا : الاقتراحات والتوصيات:

- بناء على ما تم عرضه من نتائج، نقدم بعض الاقتراحات والتوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وزيادة فعالية الأداء في المؤسسة.
- ✓ أن تولي المؤسسة أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- ✓ أن تضمن المؤسسة حصص تدريبية وتكوينية وتربصات وذلك لزيادة التحكم بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يسمح لهم تحقيق المرونة في العمل وزيادة في فعالية الأداء.
- ✓ أن توفر المؤسسة التجهيزات والوسائل الحديثة التي تساعد العمال على أداء مهامهم والإبتعاد عن الوسائل التقليدية.
- ✓ أن تسعى المؤسسة أن تتخلص من السلبيات ( القرصنة وتلف المعلومات وبعض الاضرار الصحية للعاملين) التي تحدث جراء إستخدام التكنولوجيا الحديثة .
- ✓ أن توفر المؤسسة برامج وتطبيقات المتطورة لتواكب الشركات الأجنبية في عملها وأدائها

## خاتمة

لقد أصبح لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة دور كبيرا في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، فهي تعتبر مصدرا أساسيا للمعلومات وتوسعى دائما إلى جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور ، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في العالم وجعلت منه قرية صغيرة من حيث تدفق المعلومات وسرعة وصولها وطرق والاتصال الحديثة حيث أنها إستحوذت على نشاط كل المؤسسات بشتى أنواعها حتى أصبحت عصب لهذه المؤسسات بكل أنواعها وخاصة منها المؤسسات الاقتصادية خاصة، وبعد التطور الهائل والمذهل الذي أفرزته تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح من الضروري لهذه المؤسسات الاقتصادية أن تتبنى هذه التكنولوجيات الحديثة لكي تواكب التقدم الهائل الذي أحرزته المؤسسات العالمية الأخرى.

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والمؤسسات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية مثل (مؤسسة سونطراك)، التي تدرك فعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية، ونظررا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها الكبير في زيادة وتحسين فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة أصبح لزاما عليها أن تتكيف مع المدخلات الجديدة وأصبحت عملية التبني للتكنولوجيا مسألة حتمية.

## قائمة المراجع:

### أولاً: الكتب باللغة العربية

1. بشار حزي. (2020). *الاتصال التنظيمي*. سوريا : الجامعة الافتراضية السورية.
2. حشمت قاسم. (1990). *مدخل لدراسة المكتبات وعلم المكتبات*. القاهرة: دار غريب.
3. نادية سعيد عاشور. (2019). *محاضرات في علم إجتماع المؤسسات*. جامعة محمد لمين دباغين 2 سطيف. الجزائر
4. سعيد سبعون. (2017). *الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الإجتماع*. الجزائر: دار القصة للنشر.
5. عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمرائي. (2009). *تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها*. الوراق للنشر والتوزيع.
6. محمد عبيدات وأخرون. (1999). *منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)*. عمان: دار وائل للنشر.
7. نادية سعيد عيشور. (2017). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية*. سطيف. الجزائر: مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع .

### ثانياً: الرسائل الجامعية:

8. آمنة عيادي. فاطمة كاتب. (2016/2015). *دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية*. ام البواقي. الجزائر: جامعة العربي بن المهيدي.
9. شاطر شفيق. (2010/2009). *أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء – سونلغاز - جيجل)*. بومرداس. الجزائر: جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.
10. علاوة لحسن وغربي محمد. (2015/2014). *دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية*. ورقلة. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
11. محمد بن علي المانع. (2006). *تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء (دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام الخاصة*. الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
12. ناصر الدين عزي. (2015/2014). *دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية (مذكرة تكميلية ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية)*. المسيلة. الجزائر: جامعة المسيلة.



13. خديجة قوارح، وخضرة سمايلي (2013/2012) **عمل المرأة وتأثيره على الإستقرار الأسري** (دراسة ميدانية على عينة من النساء العاملات بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و كلية الآداب واللغات الأجنبية بجامعة " قاصدي مرباح " ورقلة)

### ثالثا: المقالات:

1. بن ميري مصطفى، أ.د فلاق علي، مقال بعنوان : **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين – دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**، جامعة المدية ، الجزائر، 2020/06/30
2. زينب شنوف (2019) مقال بعنوان: **تحليل سوسيولوجي للمؤسسة من الانتاج إلى إعادة الانتاج**، مجلة أفاق للبحوث والدراسات- المركز الجامعي ايليزي - دورية سداسية أكاديمية دولية محكمة، العدد3، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة

### رابعا : المحاضرات :

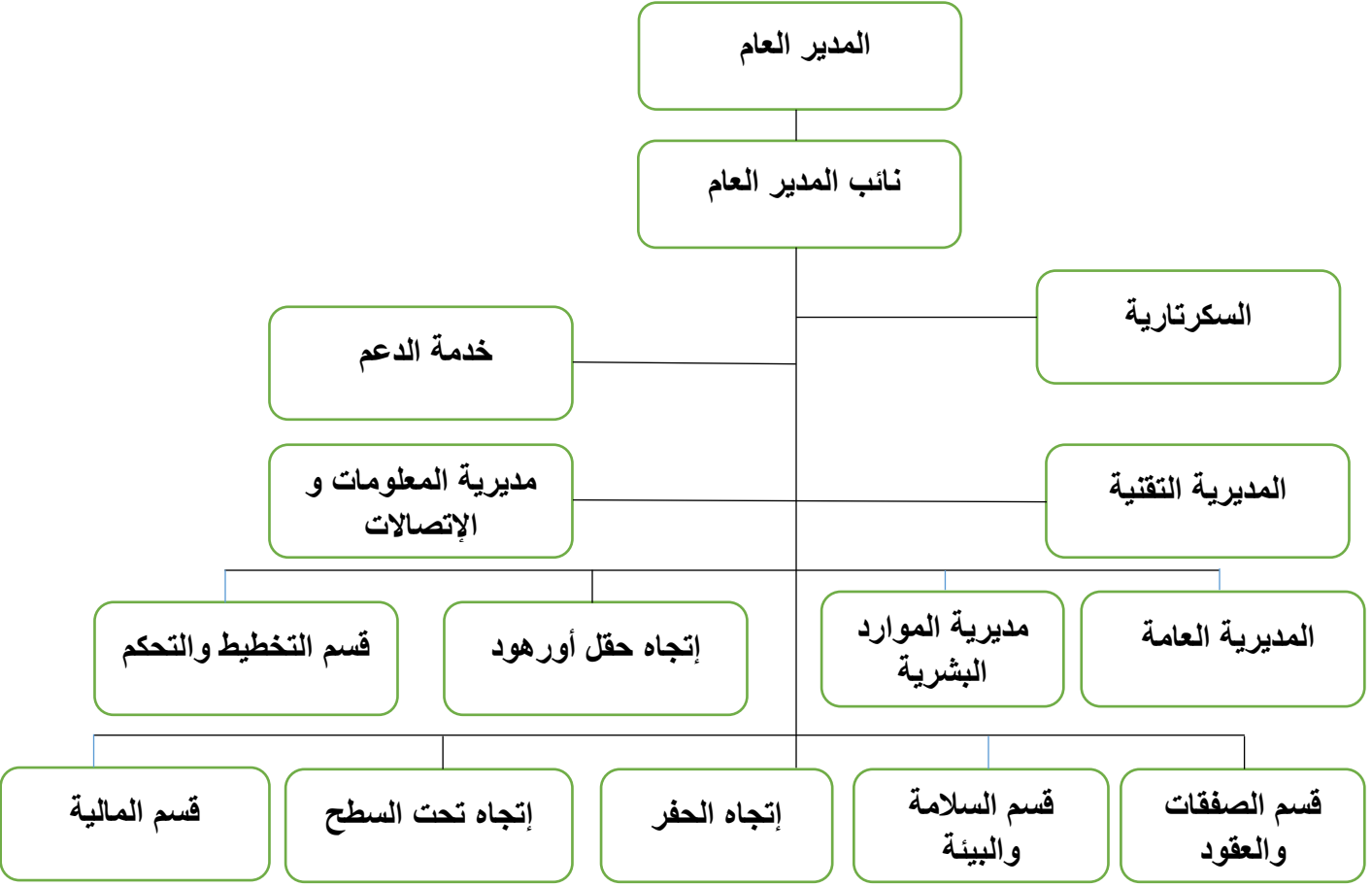
3. نادية سعيد عاشور. (2019). **محاضرات في علم إجتماع المؤسسات**. سطيف: جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، الجزائر.
4. شرقي رحيمة.(2021). **محاضرات في مقياس نظريات الاتصال الإجتماعي**. ورقلة. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

### خامسا المواقع الأجنبية:

1. Amari Mohamed .(2021 ,10 18) .  
تم الاسترداد <https://www.facebook.com/groups/2788280388093405>  
من <https://www.facebook.com>:  
<https://www.facebook.com/search/top/?q=%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D8%AD%D9%88%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D9%87%D8%AC%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B5%D9%81%D9%8A>

الملاحق

## هيكل تنظيمي للموارد البشرية الميدانية



المصدر: من مصلحة إدارة الموارد البشرية للمؤسسة سونطراك



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم الديمغرافيا و علم الاجتماع



## دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تفعيل أداء العمال في المؤسسة الإقتصادية

### دراسة ميدانية بسونطراك (مجمع أورهود) حاسي مسعود ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم إجتماع الإتصال

تحت إشراف الأستاذ:

العربي بن داود

إعداد الطالب:

أسامة شعيب ➤

في إطار تقديم رسالة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم إجتماع إتصال يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الإستمارة والتي أرجو ان تحظى بإهتمامكم ومساعدتكم ، وذلك بوضع الإشارة (X) في المكان المناسب ، ونحيطكم علما أن هذ المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

شكرا

السنة الدراسية 2021/2022

## المحور الأول البيانات الشخصية:

- 1/ الجنس : ذكر  أنثى
- 2/ السن : أقل من 30 سنة  من 30 سنة إلى 40 سنة  أكثر من 40 سنة
- 3/ الخبرة : أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 15 سنوات
- أكثر من 15 سنوات
- 4/ المستوى التعليمي: ثانوي  تكوين / معهد  جامعي
- 5/ المستوى الوظيفي: إطار  إطار سامي  مسيرين
- تنفيذي  تقني  تقني سامي
- أخرى أذكرها.....

## المحور الثاني: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة سونطراك :

6/ ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك؟

- لوحة الإعلانات  البريد الإلكتروني  الفاكس  الهاتف النقال
- الكمبيوتر  شبكة الأنترنت  الإجتماعات عن بعد  الأنترانت
- الإكسترانت  الاتصال المباشر
- أخرى أذكرها.....

7/ هل تمتلك جهاز كمبيوتر في عملك؟

- نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تستخدم جهاز الكمبيوتر

- كتابة التقارير  إرسال وإستقبال معلومات  حفظ المعلومات
- أخرى أذكرها.....

8/ هل أجهزة الحاسوب التي تستخدمها متصلة بشبكة الأنترنت؟

- نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تستخدم شبكة الإنترنت

الحصول على معلومات  تبادل المعلومات مع الآخرين  نقل الملفات   
حفظ المعلومات  الترفيه

.....أخرى تذكر

9/ هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات الاتصال الداخلية (intranet)؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تستخدم شبكة الأنترنت

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة  الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة   
الحصول على معلومات  مراقبة العمل  عملية التسير

10/ هل تستعملون الشبكة الخارجية الإكسترنات (extranet)؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تستخدم شبكة الإكسترنات

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة  الاتصال بالموظفين بين فروع المؤسسة

.....أخرى تذكر

11/ هل تستخدم البريد الإلكتروني في العمل؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" هل هو:

شخصي  خاص بالمؤسسة

12/ كم رسالة إلكترونية ترسلها في اليوم؟

أقل من 5 رسائل  أكثر من 5 رسائل

13 /كم عدد الرسائل التي تستقبلها في اليوم؟

أقل من 5 رسائل

أكثر من 5 رسائل

### المحور الثالث : ماهي الوسائل الأكثر فعالية في أداء العمال في مؤسسة سونطراك.

14 / من بين وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال , ما هي الوسيلة التي ترى أنها تلعب دورا كبيرا في رفع أدائك الوظيفي؟

الهاتف الثابت  الهاتف النقال  كمبيوتر  الفاكس   
شبكة الانترنت  شبكة الأنترنت  شبكة الإكسترنانت  الاجتماعات عن بعد   
أخرى أذكرها.....

15/ هل ترى أن مؤسستكم تولي أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأجل الرفع من الأداء الوظيفي:

نعم  لا

16/ هل تضمن لكم المؤسسة حصص تدريبية و تكوينية لزيادة التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" كيف يتم ذلك

اجتماعات  ملتقيات  تربية

أخرى أذكرها.....

17/ كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة؟

السرعة في الإنجاز  الرفع من كفاءة العمل  التقليل من أخطاء الإنجاز   
تقليل تكلفة حفظ المعلومات والأرشيف  التنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة بفعالية أكبر   
سرعة وصول المعلومات وشفافيتها

أخرى أذكرها.....

18/ هل هناك تطبيقات خاصة تستعملها الإدارة لمراقبة وتقييم الأداء الوظيفي؟

نعم  لا

19/ هل التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المعايير التي تدخل في تقييم

الأداء الوظيفي؟

نعم  لا   
المحور الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

20/ هل تواجه صعوبات أثناء استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات

نقص التكوين في الاستعمال  صعوبات تقنية

أخرى أذكرها.....

21/ هل نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة تعيق عملك في المؤسسة؟

نعم  لا

23/ هل هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" فيما تتمثل؟

مخاطر الفيروسات والإختراقات الامنية  العزلة  الأضرار الصحية للعاملين   
تلف المعلومات

أخرى أذكرها.....

24/ هل تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجهك أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في

مؤسستك؟ نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" كيف ذلك؟

شكرا على تعاونكم -





إلى السيد: مدير مجمع وروود طريق سينا قاعدة 24 فيرايرجاسي مسعود

## تحية طيبة وبعد .. الموضوع : تقديم تسهيلات

في إطار التعاون بين الجامعة والمؤسسات الوطنية، يقوم قسم علم الاجتماع والديمقراطية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بتدريب طلابه علميا وعمليا على إنجاز البحوث والدراسات الميدانية، وذلك بهدف إعدادهم و تكوينهم لخدمة قضايا البحث العلمي وتحقيق أهداف منظومة التعليم العالي في بلادنا.

ومن أجل ذلك تسعدنا مشاركتكم إيانا في تحقيق هذه الأهداف وذلك بتقديم تسهيلات

للطلبة أثناء تقديمهم إلى مؤسساتكم.

اسم الطالب : أسامة شعيب  
التخصص : علم اجتماع اتصال  
المستوى : ثانية ماستر

نحن على يقين بأنكم ستبذلون الجهد الكافي في إطار ما يسمح به القانون لتقديم التسهيلات الضرورية لطلابنا.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

ورقلة في، 17 نوفمبر 2021

رئيس القسم

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

بصاء : عزيز لودة





الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نيابة العميد لما بعد التخرج والبحث العلمي  
و العلاقات الخارجية

### اتفاقية التربص

المؤسسة الجامعية : كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
ممثلة من طرف السيد محجر ياسين بصفته عميدا لكلية

و

المؤسسة المستقبلية : المؤسسة الوطنية للبحث و الإنتاج و النقل سونطراك / ممثلة من طرف  
السيد : محمد مصطفى بن عمارة

المادة الأولى : تخضع هذه الاتفاقية لأحكام المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 13 / 306  
المؤرخ في 31 غشت سنة 2013 و المنضم تنظيم التربصات الميدانية و في الوسط المهني  
لفائدة الطلبة .

المادة الثانية : تهدف الاتفاقية إلى تحديد إطار تنظيم و سير التربصات الميدانية و في  
الوسط المهني لفائدة طلبة قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ، كلية العلوم الإنسانية و  
الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

يخص التربص الطلبة المسجلين لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع الاتصال

الاسم و اللقب	تاريخ الميلاد	مكان الميلاد	المستوى	طبيعة التربص	الملاحظة
شعيب أسامة	1984/09/11	ورقلة	الثانية ماستر	تربص ميداني	نهاية الدراسة

المادة الثالثة : تهدف التربص التكويني إلى السماح للطلاب بتطبيق معارف النظرية و  
المنهجية التي تحصل عليها خلال تربصه و انجاز مشروع نهاية الدراسة .

- يهدف التربص إلى تحضير الطالب للحياة المهنية و يتدرج التربص ضمن المسار البيداغوجي للطالب و هو إجباري للحصول على شهادة الليسانس / الماستر
- تحدد نشاطات التربص من طرف المؤسسة الجامعية أو مؤسسة أو إدارة الاستقبال و بذلك حسب برنامج التكوين المتوفر .

- المادة الرابعة :

تترك مواضيع التربصات و كذا مخططات عمل التربص و الأهداف المرجوة من التربصات لتقدير المشرفين على التربصات و تحدد حسب برنامج الدراسات و موضوع نهاية الدراسة المصادق عليه من طرف المشرف و الأستاذ الباحث للمؤسسة الجامعية بموافقة الهيئات البيداغوجية للمؤسسة الجامعية ( كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ) و الهيئات المعنية بالتكفل و بالتربصات في مؤسسة أو إدارة الاستقبال .

المادة الخامسة : تعين كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية الأستاذ العربي بن داود مؤطر للتربص و تعين المؤسسة المستقبلة السيدة :سلاف

- يوضع المتربص خلال تواجده في أماكن التربص تحت السلطة السلمية لمسؤول تربص المعني .

- يجب على المتربص خلال تواجده في أماكن التربص الاحترام التام لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة أو الإدارة المستقبلة و المصلحة التي ألحق بها .

- المادة السادسة : تمتد فترة التربص من 2021/12/25 إلى 2022/01/03

- تمتد التربصات على المرحلة الممتدة ( من جوان إلى ديسمبر )

- تجرى التربصات مرتين في الأسبوع

- يتراوح تعداد كل فوج بالتناسب مع عدد المؤطرين و حسب قدرات استقبال المؤسسة أو الإدارة المستقبلة

- المادة السابعة :

- التغطية الاجتماعية للمتربص : تضمن المؤسسة الجامعية التغطية الاجتماعية عند وقوع حادث بسبب أو بمناسبة التربص في المؤسسة .

- شروط تغيب المتربص : يرخص للمتربص بالتغيب في الحالات الآتية :

- وفاة أحد الأقارب الأصول أو الفروع .

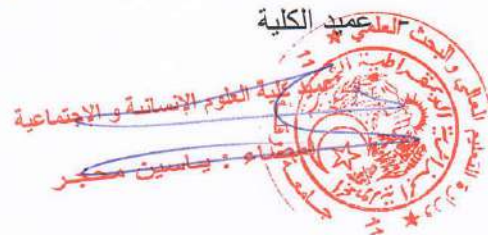
- عطلة مرضية ممنوحة من طبيب مختص .

- المادة الثامنة : تسري هذه الاتفاقية ابتداء من تاريخ توقيعها من الطرفين

- ورقة في : ..... حرر ب : ..... في : .....

مدير المؤسسة المستقبلة

عميد الكلية







### Sonatrach- Organisation Ourhoud

BP 200, Route du CINA  
30500 Hassi Messaoud, Wilaya d'Ouargla  
Tel: 029 74 88 00 / Fax: 029 74 88 84  
E-mail: OOH\_DIR\_DG@Ourhoud.com

N°.....RHU/2021

HMD le : 10/02/2021

**Destinataire :** M. Le Chef Département Sociologie et Démographie - Université Kasdi Merbah -  
d'Ouargla -  
Tél / Fax :

**Objet:** Accord de Stage(s) Pratiques.  
**Réf :** Demande(s) de votre/vos étudiant(s)

Monsieur,  
Nous vous communiquons notre accord pour encadrer les étudiants ci-après mentionnés, au sein de  
notre organisation :

Nom(s) et prénom(s)	Spécialité(s)	Séjour	
		Arrivée(s)	Départ(s)
CHAIB Oussama	Master 2 Sociologie, option Communication	25/12/2021	03/01/2022

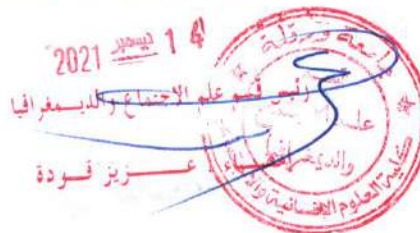
**Pendant, l'(es) étudiant(es) doivent impérativement respecter les conditions d'accueil suivantes :**

- Etre munis de leurs Conventions de stage ; celle-ci sera signée par le management, en deux copies ; une à garder au niveau de l'Organisation, l'autre sera remise aux étudiants.
- Se présenter avec un test sérologique négatif effectué au maximum 48 heures avant l'arrivée sur site.
- Après un confinement, les étudiants subiront une visite médicale, et commenceront le stage pratique.

**NB :** L'Organisation prendra en charge leur transport (Hassi Messaoud /  
Ourhoud Champ/ Hassi Messaoud), leur restauration ainsi que leur Hébergement.

**Chef Département RHU**

SH- Organisation Ourhoud  
Chef Département  
Ressources Humaines  
Réda MELAIS





**Sonatrach- Organisation Ourhoud**

BP 200, Route du CINA  
30500 Hassi Messaoud, Wilaya d'Ouargla  
Tel: 029 74 88 00 / Fax: 029 74 88 31  
E-mail: [OOH\\_DIR\\_DG@Ourhoud.com](mailto:OOH_DIR_DG@Ourhoud.com)



**Pièces à fournir le jour d'arrivée :**

- **Convention de stage**
- **Une copie de la pièce d'identité**
- **Une copie de la carte d'étudiant**
- **Une copie de la carte du groupe sanguin**
- **Un certificat médical**
- **Un acte de naissance**
- **Photo d'identité (1)**



SONATRACH  
Activité Exploration – Production  
DIVISION ASSOCIATIONS  
ORGANISATION OURHOUD



# Attestation

Je soussigné Monsieur le Chef Département RHU, SONTRACH Organisation OURHOUD, sise Route du CINA – BP 200 Hassi Messaoud, Wilaya d'Ouargla, Atteste que :

M : **CHAIB Oussama**  
Né le : **11/09/1984**  
A : **Ouargla**

A effectué au sein de notre Organisation, un stage pratique durant la période suivante :

**25/12/2021 au 03/01/2022**

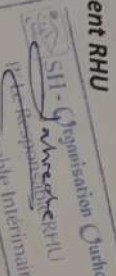
Thème du stage: **Le Role des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'activation des performances des**

**Employés dans l'entreprise économique**

Encadreur : **Mme. MAYOUF Soulef, Cadre Etudes RH**

*La présente attestation est délivrée sur la demande de l'intéressé pour Servir et valoir ce que de droit.*

*P/* **Chef Département RHU**

  
SIH - Organisation Ouhoud  
Le Responsable Interne  
**Mohamed KHREFF**