

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: العلوم الانسانية  
قسم: علوم الاعلام والاتصال  
التخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة  
بعنوان:

أساليب و تقنيات الاتصال و دورهما في تحسين الاداء الوظيفي للعمال  
في المؤسسات الاقتصادية  
دراسة ميدانية بمؤسسة سوناپراك حوض بركاوي ورقلة

من اعداد الطالبتين:

- بوزيد رحاب
- مهيري مباركة

تاريخ المناقشة 2024/05/01

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

(أستاذ، جامعة ورقلة ) رئيسا  
(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة ) مشرفا و مقررا  
(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

د/فضيلة تومي  
د / عبد القادر بودريالة  
دصانع رابح

الموسم الجامعي: 2023 - 2024 م.



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: علوم الاعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: العلوم الانسانية  
قسم: علوم الاعلام و الاتصال  
التخصص: اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة  
بعنوان :

أساليب و تقنيات الاتصال و دورهما في تحسين الاداء الوظيفي للعمال  
في المؤسسات الاقتصادية  
دراسة ميدانية بمؤسسة سوناپراك حوض بركاوي ورقلة

من اعداد الطالبتين:

- بوزيد رحاب
- مهيري مباركة

تاريخ المناقشة 2024/05/01

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

(أستاذ، جامعة ورقلة ) رئيسا  
(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة ) مشرفا و مقررا  
(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

دفضيلة تومي  
د / عبد القادر بودريالة  
دصانع رابح

الموسم الجامعي: 2023- 2024 م.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ  
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ

الصَّالِحِينَ﴾

صِدْقَةُ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة النمل الآية: 19



## شكر و عرفان

بسم الله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خير الأنام، نشكر الله عز وجل الذي مكننا سبحانه وتعالى بهبته نعمة الإرادة والعزيمة لإتمام هذا العمل المتواضع وأوجدنا في أحسن الأحوال ،  
يشرفنا أن نتقدم بجزيل شكرنا وعظيم امتناننا و عرفانا الى كل من مد لنا يد العون من قريب او بعيد في سبيل إنجاز هذا العمل المتواضع وكل من أفادنا بعلم ساهم في إثراء بحثنا هذا ونخص بالذكر  
كل من :

الأستاذ عبد القادر بودربالة الذي لم يدخر جهدا في سبيل تلقيننا أمجديات إنجاز هذه المذكرة والذي حرص طيلة فترة الإشراف أن يغرس فينا حب العمل والتفاني فيه إيمانا منه أن العمل عبادة و كذلك الأستاذة تومي فضيلة.





## الإهداء

الحمد لله فلق الأنوار ، وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على المختار .  
الى من أرضعتني لبن الحنان ، وسقتني ماء الحياة ، الى تطيب أيامي بقربها ويسعد قلبي بهنائها الى  
أعلى كائن في الوجود أي  
الى من كان لي سندا طوال الحياة ولم يبخل علي بالنفس والنفيس ... والدي الكريم  
الى من ترعرت معهم ونمي غصني بينهم أختي وإخوتي وعائلتي الكريمة  
الى ابن خالتي هارون وفوزي وكريمة الذي ساندني بنصائحهم وإرشاداتهم  
إلى كل صديقاتي الذين كانوا عوننا وسندا لي في مشواري.  
الشكر لله عز وجل الذي منّ علينا بفضله وأعاننا على إتمام هذا البحث، نسأله الهداية والتوفيق في  
أعمالنا مستقبلا

## رحاب



## ملخص الدراسة

تتناول هاته الدراسة موضوع جد مهم عن الضاهرة الاتصالية واساليبها وتقنياتها سواء الحديثة او البدائية داخل المؤسسات الاقتصادية حيث تسعى هذه الدراسة الى التعرف على اهم الاساليب والتقنيات الاتصالية المستخدمة بمؤسسة سوناطراك واثر هذا الاستخدام على تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسة والتكفل بأهم الامتيازات بالدرجة الاولى واهم العراقيل بالدرجة الثانية والتي يواجهها الموظفون اثناء استخدامهم لهاته التقنيات والاساليب وتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية الميدانية حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ولقد استخدمنا اداة استمارة الاستبيان على عينة عشوائية قوامها 50 مفردة اي ما يمثل نسبة 10 بالمئة من المجتمع الاصلي كنسبة نستطيع ان نعممها على المجتمع الاصلي للدراسة و سنحاول قدر المستطاع معرفة اهم الاساليب والتقنيات المستخدمة في مؤسسة سوناطراك وبالتحديد لدى مديريةية قسم الانتاج بحوض بركاوي التابع لولاية ورقلة و في العملية الاتصالية داخل وخارج هاته المؤسسة باعتبارها مؤسسة وطنية اقتصادية كبرى واثر تقنيات الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي لدى المؤسسة و قد توصل الباحثان إلى اهم النتائج المتحصل عليها ان اغلب أفراد العينة من فئة الذكور و توصلت الدراسة ان اغلب موظفين مؤسسة سوناطراك ذو مستوى جامعي حاملين لشهادات جامعية كما بينت الدراسة ان هناك تنوع في رتب التوظيف داخل مؤسسة سوناطراك حوض بركاوي و قد توصلت الدراسة الى ان هناك اتصال مباشر بين الموظفين إذا أن جهة استعلامهم عن التعليم وتكون عن طريق الرئيس مباشرة و قد اظهرت ان الطريقة الاتصالية الأكثر استخداما في إيصال المعلومات داخل المؤسسة هي الطريقة الآلية كونها أنسب لطبيعتها الرسمية و قد بينت بأن تقنيات مرحبا الحديثة تلعب دورا مهم في تعاملات الموظفين بينهم حيث ساهمت في تحسين الاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك حوض بركاوي ورقلة

## **Study Summary :**

This study addresses a very important topic about the communication phenomenon and its methods and techniques both modern and primitive within economic institutions. This study seeks to identify the most important communication methods and techniques used by the Sonatrak Foundation and its impact on improving the functioning of the institution and ensuring the most important privileges in the first place and the second degree of obstacles faced by staff during their use of these techniques and methods. From the original community as a proportion we can circulate to the original community to study and we will try as much as possible to find out the most important methods and techniques used in the Sonatrak Foundation, namely the Directorate of Production of the Barkawi Basin of the State of Wirgul, and in the communication process inside and outside this institution, a major national economic institution and the impact of communication techniques in improving the functioning of the institution. The Sontrac Basin Brackawi Foundation has found that there is direct contact between employees if their query is about education and is directly through the President and has shown that the communication method most commonly used in the delivery of information within the institution is the automated method that is best suited to its formal nature.

It has been shown that modern Hebei techniques play an important role in the dealings of employees between them as they have contributed to the improvement of the job performance of the workers of the Sonatrak Basin Brkawi and Arqa.





## فهرس المحتويات

I.....	شكر وعرفان
II .....	الإهداء
III.....	ملخص الدراسة
VI.....	فهرس المحتويات
VIII .....	قائمة الجداول
X.....	قائمة الأشكال:
X.....	قائمة الملاحق:
أ.....	مقدمة:
أ.....	اشكاليه الدراسة:
ج.....	افتراضات الدراسة:
د.....	أسباب اختيار الموضوع:
ه.....	أهميه الدراسة:
ه.....	أهداف الدراسة:
و.....	حدود الدراسة:
.....	الاطار المنهجي للدراسة
9.....	منهج الدراسة وأدواته:
9.....	منهج الدراسة:
10.....	أدوات جمع البيانات
13.....	مجتمع البحث وعينة الدراسة:
15.....	تحديد المفاهيم:

18	الدراسات السابقة :
19	الدراسات الجزائرية:
20	الدراسات العربية:
26	الخلاصة:
	الاطار الميداني للدراسة.....
28	التعريف بمؤسسة سوناطراك.....
75	النتائج العامة للدراسة: .....
78	إثبات أو نفي الفرضيات في ضوء نتائج الدراسة:.....
82	الخاتمة: .....
85	قائمة المصادر والمراجع :
90	الملاحق:.....

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	31
2	توزيع افراد العينة حسب متغير السن	33
3	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	34
4	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	35
5	توزيع افراد العينة حسب الوضعية المهنية	37
6	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في العمل	39
7	يوضح نوع الاتصال الغالب في المؤسسة	40
8	يوضح ترتيب النازل بالمؤسسة من الأكثر أهمية الى الأقل	41
9	يوضح اشكال الاتصال الصاعد في إدارة مؤسسة سونطراك	43
10	يوضح دور الاتصال الافقي في المؤسسة	44
11	يوضح درجة وضوح المعلومات الصادرة عن المسؤولين	45
12	يوضح جهة استعلام المبحوثين عن التعليمات	46
13	يوضح أسلوب الاتصال المتبع في عمل المبحوثين	47
14	يوضح كيفية تلقي الأوامر او التعليمات	48
15	يوضح مدى استخدام افراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل	49
16	يوضح مجالات استعمال جهاز الحاسوب اثناء العمل	50
17	يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت لدى	51
18	يوضح المهام المرسله باستعمال الفاكس	52
19	يوضح مدى استخدام شبكة الانترنت لدى المبحوثين	53
20	يوضح مجالات استعمال شبكة الانترنت لدى المبحوثين	54
21	يوضح ترتيب الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في عمل المبحوثين من الأكثر الى اقل أهمية	55
22	يوضح طرق العمل بالمؤسسة	57

58	يوضح دور تقنيات الاتصال في حياة العامل اليومية	23
59	يوضح مدى مساهمة الإتصال غير الرسمي بالمؤسسة	24
60	يوضح مدى استخدام الوسائل الالكترونية في تحسين مردودية العمل	25
61	يوضح درجة موافقة المبحوثين على ان تقنيات الاتصال حسنت من الأداء المؤسسة	26
62	يوضح مجال تحسين تقنيات الاتصال الحديثة لأداء المؤسسة	27
63	يوضح فعالية أداء العمل عند استخدام شبكة الانترنت	28
64	يوضح دور أساليب الاتصال المستخدمة	29
65	يوضح علاقة الاتصال بين الزملاء بمؤسسة سوناطراك	30
66	يوضح طبيعة العراقيل التي تؤثر على أداء العامل داخل مؤسسة سوناطراك	31
67	يوضح درجة موافقة المبحوثين على ان هناك صعوبات داخل المؤسسة	32
68	يوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين عند الاتصال داخل المؤسسة	33
69	يوضح أساليب الاتصال المعيقة للعمل	34
70	يوضح درجة اهتمام المؤسسة بالقيام بعمليات التكوين في مجال استخدام التقنيات	35
71	يوضح العوائق التي تواجه المبحوثين عند الحصول على المعلومات	36
72	يوضح عوائق المعرقة لعمل المبحوث	37

### قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
31	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	1
33	توزيع افراد العينة حسب متغير السن	2
34	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	3
35	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
37	توزيع افراد العينة حسب الوضعية المهنية	5
39	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في العمل	6

### قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
90	استمارة المقابلة	01
93	استمارة الاستبيان	02



### مقدمة:

إن الاتصال وظيفه أساسية في مختلف ميادين الحياة فهو ليس مجرد علم يدرس في الجامعات أو هو مجرد هدف يرجى تحقيقه بل أصبح ضرورة ووسيلة لتحقيق الغايات فبمقتضاها يتم نقل الافكار والمعلومات بين الافراد والجماعات وتبادل الآراء بينهم وفي ظل التحولات العصرية والثورة التكنولوجية وسرعة التحولات بكل المستويات وعلى كافة الاصعدة التنظيمية والاتصالية حيث أصبح الانسان في الوقت الراهن لا يستطيع العيش دون اتصال وذلك لتحقيق رغباته وتطوره خاصة داخل المؤسسات و بين أجزائها داخليا وخارجيا فالالاتصال عملية ديناميكية في شتى القطاعات التنظيمية والمؤسسية حيث يعمل على التسيير والانسجام والتنسيق بين جميع هياكل المؤسسة فالعملية الاتصالية تتغير حسب الوسيلة والتقنية المستخدمة ولذا كانت الضرورة لاستخدام أساليب وتقنيات اتصالية حديثة بغية الريادة والتقدم التكنولوجي ومن هنا كانت الزيادة في الإنتاج والمردودية وحتى ربط جميع أجزاء المؤسسة ببعضها البعض تحقيق غايتها فالالاتصال بتقنياته وأساليبه يعتبر العمود الفقري لأي مؤسسة فهو همزة وصل تحقق تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية ولهذا سنحاول في هاته الدراسة معرفة أهم الاساليب والتقنيات الاتصالية التي بدوها تساهم في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك بالمديرية الجهوية لقسم الانتاج بحوض بركاوي التابع لولاية ورقلة كانت دراسة ميدانية بهذه المؤسسة.

### اشكاليه الدراسة:

لقد شهد العالم تقدما سريعا ومتوصلا في تقنيات الاتصال وأساليبه بالرغم من الاختلاف بين المجتمعات فالالاتصال وظيفه مهمه بين المجتمعات وميزه خاصه وضرورة إنسانيه ارتبطت بالإنسان لتحقيق مطالبه ورغباته فهو العملية التي بمقتضاها يتم نقل الافكار والمعلومات للأفراد وتبادل آرائهم ولذا فان الانسان لا يستطيع بل يستحيل أن يحي دون الاتصال ففي الوقت الراهن ومع التطور الحاصل في المجتمع فلقد بات الاتصال متماسكا متماشيا وهذا التطور وصولا للاتصال لدى المؤسسات بصوره



ايجابيه فلقد أصبح عصب الحياة في شتى ميادين الحياه والجوهر الفريد لدى المؤسسات والروح التي تحرك المؤسسات مهما كانت طبيعتها وباعتبار المؤسسة جزء لا يتجزأ من المجتمع فلقد كانت لها أساليب بسيطة في تسييرها وفي الوسائل المادية والبشرية المستعملة في عمليه الاتصال بين الادارة والعاملين وفق طرق شفويه ومباشره من البداية حتى امتد التطور الى المؤسسات الحديثه حسب درجه تنظيمها ومستوياتها ومن هنا كان ادراك المؤسسات على أهميه الاتصال وضرورته وأهميته داخل هياكل المؤسسة وخلق تعاون اداري سرعان ما خلق الطابع التنافسي لدى المؤسسات بصفه عامه وعليه تحتم على الادارة توظيف أساليب وتقنيات الاتصال في العصر الحديث لدى المؤسسات فكان التخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق واتخاذ القرارات وربط المؤسسات بتكنولوجيا الاتصال وهذا من خلال كوادر بشريه والتي تعتبر هاته الاخيره المحرك الأساسي للعمل في المؤسسات بنجاح وأداء جيد واستغلال الموارد البشرية وأساليب تكنولوجيه اتصاليه جيده وبهذا يحدث التنوع والاستمرار وهذا كله بالأداء الوظيفي والذي يغير أهداف المؤسسة في جميع المؤسسات مهما كان نوعها (سواء كانت اقتصاديه أو خدماتيه) وحجمها (كبيره أو صغيره أو متوسطه) تبدي اهتماما كبيرا بالأداء على اعتباره مؤشر يدل على نجاح المؤسسات او فشلها والعنصر البشري محور اساس العمليه الانتاجية والمؤسسات لا تحتاج فقط الى الوسائل وتقنيات بقدر ما تحتاج الى اليد العاملة التي تدير هاته المؤسسة سواء داخلها او خارجها فالفعالية والجودة والكفاءة وكذا المهارات كلها مقومات تميز الأداء لخلق النجاح والنهوض بمستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات ومن بين هاته المؤسسات التي ساهمت وتساهم في النهوض باقتصاد الدولة الجزائرية هي المؤسسة الوطنية سوناطراك وبالتحديد المديرية الجهوية لقسم الانتاج حوض بركاوي التابع لولاية ورقلة وهنا هدفنا معرفه الأساليب والتقنيات المتنوعة والمستعملة للاتصال في هاته المؤسسة والتي تعتمد عليها في ادائها الوظيفي داخل المؤسسة وخارجها وهذا ما جعلنا نقف عند المديرية الجهوية لقسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة والمعروفة بمؤسسة سوناطراك و للتساؤل كيف تؤثر

الاساليب والتقنيات المستخدمة في الاتصال على زيادة تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسه سوناطراك حوض بركاوي في ورقلة؟؟؟ ولإجابة عن هذا السؤال تم طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما هي اهم التقنيات المستخدمة بمؤسسه سوناطراك حوض بركاوي ورقلة
2. ما هي طبيعة الاساليب الاتصالية المستخدمة بمؤسسه سوناطراك حوض بركاوي ورقلة
3. ما هو تأثير استخدام تقنيات الاتصال لتحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة سوناطراك لقسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة
4. ما هي المعوقات التي تواجه الموظفين عند استخدام تقنيات الاتصال داخل مؤسسه سوناطراك حوض بركاوي ورقلة

### افتراضات الدراسة:

1. الكمبيوتر المزود بالانترنت والفاكس والوسائط الجديدة من التقنيات الحديثة الاكثر استخداما في المؤسسة والتطبيقات ضمن الاتصال.
2. من ابرز الاساليب المستخدمة في الاتصال داخل مؤسسه سوناطراك حوض بركاوي ورقلة نجد الشفهية والكتابية والتواصل عبر الانترنت بين الادارة والموظفين وحتى الوسائل التكنولوجية الحديثة.
3. ان استخدام تقنيه الاتصال الحديثة ساهمت في سرعه اعداد وتنظيم موظفي المؤسسة بشكل كبير
4. نقص الدورات التدريبية يعتبر من العوائق التي تواجه الموظفين عند استخدام الاساليب والتقنيات الاتصالية الحديثة

## أسباب اختيار الموضوع:

أسباب موضوعيه وأخرى ذاتيه: إن من دواعي اختيارنا لهذا الموضوع أسباب ذاتيه وأخرى موضوعيه.

### 1. الأسباب الموضوعية:

- 1-تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التأثير على الأداء الوظيفي لدى المؤسسات الوطنية الجزائرية
- 2\_إثراء دائرة المعارف العلمية بدراسات في اطار الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية سوناطراك حوض بركاوي ورقلة
- 3\_ محاوله تشخيص واقع العوائق التي تواجه الموظفين عند استخدام الاساليب والتقنيات في مؤسسه سوناطراك لقسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة.

### 2. الأسباب الذاتية:

- 1\_ يتماشى الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر الاتصال من مواضيع الخاصة بتخصصنا والذي هو من تخصصات الاتصال والعلوم الانسانية واهتمامنا بعلوم الاعلام والاتصال الجماهيري والعلوم الانسانية
- 2\_ حرصنا واهتمامنا على مواكبة التطورات العلمية في مجال التكنولوجيا والاتصال لدى المؤسسات الوطنية الاقتصادية الكبرى في الجزائر.
- 3\_ الرغبة في دراسة اساليب وتقنيات الاتصال وما احدثته داخل المؤسسات لرفع وتيره الأداء الوظيفي فيها.

### أهميه الدراسة:

لقد اهتمت الابحاث والدراسات اهتماما واضحا ومتزايدا بموضوع الاتصال بصفه عامه ولذا جاءت دراساتنا هذه لمحاولة افاده هاته الدراسات او على الاقل الخروج بنتائج تدعم مجال البحث في موضوع اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في الأداء الوظيفي لدى المؤسسات والتدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيقات البحث في العلوم الانسانية بغيه التوصل الى نتائج أو اضافات علميه يستفاد منها مستقبلا وتتبع هاته الدراسة من كون مؤسسة سوناطراك لها اتصال مباشر بالمواطن مما توفره من خدمات اساسيه تتعلق بالمحروقات والغاز وهذا يتطلب من عمالها الحرص على تقديم ما هو أفضل من خلال دورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى المؤسسة والمحافظة على سيرورة العمل فيها.

### أهداف الدراسة:

لكل دراسة أو بحث هدف أو مجموعه من الاهداف يسعى الباحث الى تحقيقها وقد تم تحديد أهداف دراساتنا فيما يلي:

- 1-محاولة التعرف على أساليب وتقنيات الاتصال داخل مؤسسه البحث.
- 2- اثناء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانيه تتناول جانبا مهما من جوانب الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسه سوناطراك لقسم الانتاج حوض بركاوي بورقلة.
- 3-تطوير المعرفة ا لاتصاليه داخل المؤسسات الاقتصادية الوطنية.

### حدود الدراسة:

ان حدود الدراسة من خلالها يتم التعرف على المنطقة التي يتم فيها الدراسة وكذا التعرف على المدة الزمنية التي استغرقتها المذكرة أو البحث اضافة الى معرفه الافراد التي تمت دراستهم في البحث العلمي وتتضمن حدود الدراسة ثلاث مجالات وهي كالاتي:

المجال الزمني والمجال المكاني والمجال البشري وفي هاته الدراسة التي قمنا بها حددت هذه المجالات كالاتي:

1. **المجال الزمني:** نقوم بدراستنا هذه من بداية اكتوبر 2023 الى غاية ماي 2024 ان شاء الله ولقد



قسمنا عملنا الى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي

**الجانب النظري:** والذي بدأنا فيه من اوائل نوفمبر واستمر إلى غاية منتصف جانفي لسنة 2024 وقد قمنا باختيار الموضوع وجمعنا أكبر عدد ممكن من المفاهيم المرتبطة بالموضوع والتعرف على الدراسات السابقة المشابهة لهذا الموضوع وكذا محاولة صياغة مشكله الدراسة والاهداف واهميه الدراسة وتصنيف الدراسات السابقة بما يتلاءم وطبيعة موضوعنا هذا وشرح للمفاهيم.


**الجانب الميداني:** والذي كانت بدايته من شهر مارس الى نهاية شهر ابريل وكانت فيه المرحلة الاستطلاعية وفيه حاولنا بقدر كبير جمع قدر وافي من المعلومات الاولية حول المؤسسة المراد دراستها وموضوع الدراسة كمعرفه اقسام المؤسسة او موظفيها وعددهم والعلاقة بينهم كذلك مرحله جمع المعلومات والتي فيها اجراء مقابلات مع بعض الموظفين وخاصة المكلفين بالاتصال وكذا رئيس قسم التسيير لنظام الاعلام الالي وكذلك نقوم في هذه الفترة في تصميم الاستمارة ثم بعد ذلك ندرسها ثم يتم تفريغها وتحليلها بالجدول وتفسيرها ثم استخراج النتائج

2. **المجال المكاني:** هذه الدراسة تجرى بمؤسسه سوناطراك وبالتحديد المديرية الجهوية لقسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة والتي تقع في منطقة haoud berkaoui وهو واحد من 10 اهم مناطق انتاج النفط والغاز في الصحراء الجزائرية على الطريق Rn 49 اقول البترول ربط غرداية ؛حاسي مسعود 35 كم الى الجنوب الغربي من ورقلة تقاطع يشير الى وجود حقل النفط فمن منطقة haoud berkaoui وتقع هذه المنطقة على بعد 100 كم حاسب مسعود الى 770 كم جنوب شرق الجزائر العاصمة من المهم جدا بسبب حصتها من الانتاج من الموارد الهيدروكربونية في البلاد وهو يمتد من جنوب شرق غرداية الى الميدان في افصى boukhzana بالقرب من طريق تقرت.

3. **المجال البشري:** ونقصد بها مجموعة من الافراد والعاملين من الاطارات السامية وتقنين وعمال في مختلف المصالح والاقسام مع اختلاف اعمارهم وجنسهم وحالاتهم المدنية وكذا معرفة ضرورة ظروفهم مثلا البعض يسكن قريب من المؤسسة والبعض الاخر بعيد عنها لهم شهادات مختلفة وكفاءات في العمل وخبرات مختلفة كل موظف حسب تخصصه فمثلا فئة الاطارات السامية الاعلى مع فئة الاطارات المهنية و بعدها فئة الاطارات و المهارات الكبرى بعدها فئات المهارات الصغرى وفئة التنفيذ وهكذا.



الاطار المنهجي للدراسة



## منهج الدراسة وأدواته:

### منهج الدراسة:

يحتل المنهج العلمي أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول الى نتائج علمية موضوعية حول موضوع الدراسة. لذلك يعرف " المنهج curriculum الطريقة التي يتخذها الفرد او المنهج course الذي يجربه ليسرع به الى تحقيق هدف معين". ولقد عرف احمد بن مورسلي المنهج على أنه الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها ويتطلب اي موضوع قيد الدراسة استخدام أحد مناهج البحث العلمي، ولهذا قد تطلبت دراستنا الكشف عن اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية واستخدام منهج دراسة الحالة.<sup>1</sup>

**منهج دراسة الحالة:** وهو أسلوب بحثي يهدف الى فهم عميق لظاهرة معينة من خلال دراسة واحدة أو العديد من الحالات فردية دقيقة ويتضمن استخدام العديد من الأدوات لجمع البيانات ويعرف هذا الأخير بأنه: "المنهج الذي يمكن عن طريقه جمع البيانات ودراساتها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقاتها المتنوعة واطواها الثقافية" ومنهم من عرفه بأنه "عبارة عن دراسة متعمقة لنموذج واحد أو أكثر لعينة يقصد منها الوصول الى تعميمات إلى ما هو اوسع عن طريق دراسة نموذج مختار". و قد اعتمدنا على هذا المنهج في دراستنا كونها كانت في الأصل عبارة عن دراسة حالة مؤسسة سوناطراك في اطار التعمق أكثر لمعرفة أساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية وهنا دراسة لمؤسسة سوناطراك بمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي بورقلة.

<sup>1</sup> خضر كاضم محمود ؛ موسى سلامة الوزني ؛ منهجية البحث العلمي ؛ اثناء للنشر والتوزيع الاردن ط1 2008 ص 103.



وبما أن استخدام منهج دراسة الحالة يستدعي المسح الشامل يعني كل العمال وبما أن عدد العمال كبير وهو أكثر من 1200 عامل ولا يمكننا ذلك، وعليه فقد التجانا الى تعديل المنهج الى الوصفي التحليلي<sup>1</sup>.

### المنهج الوصفي:

"ويعرف بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى اغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين".<sup>2</sup> كما يرى اخرون أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة" كما يعرفه احمد بن مورسلي بأنه الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروس لذلك كان استخدامنا للمنهج الوصفي في دراستنا اعتبارا أنها دراسة وصفية تحليلية مستعينين بالتحليل و الشرح و اعطاء تفاصيل عن كيفية سير اساليب وتقنيات الاتصال داخل المؤسسة والتعرف على دورهما في تحسين الأداء الوظيفي للعمال فطبيعة الموضوع المدروس تتطلب دراسة تحليلية كيفية.<sup>3</sup>

### أدوات جمع البيانات

#### أداة الدراسة:

الاستبيان: يعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الاسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضع استمارة بهدف الحصول على معلومات خاصة بظاهرة أو مجتمع البحث ويتطلب الاستبيان تحديد مشكلة البحث بشكل واضح، حتى يتم عرضها على شكل أسئلة وقد يحمله الباحث بنفسه الى الاشخاص، والأسلوب

<sup>1</sup> محمد قادري الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة الخزف المتري تافنة بمغنية رسالة ماجستير غير منشورة تخصص ادارة اعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان 2009\_2010.

<sup>2</sup> منال طلعت محمود 2002 مدخل الى علم الاتصال الاسكندرية المكتب الجامعي

<sup>3</sup> حبيب الصحاف(دوس)معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين(انجليزي عربي)

المثالي هو أن يملا الاستبيان من طرف المبحوثين مع مراعاة الملاحظات التي تثيري البحث حيث يسجل بنفسه الاجوبة والملاحظات التي تثيري البحث.<sup>1</sup>

تعتبر استمارة الاستبيان أحد أهم ادوات جمع البيانات فهي تفرض على الباحث التقيد بموضوع البحث المزمع اجراءه وعدم الخروج عن مساره المنهجي والتطبيقي وقد استخدمنا في دراستنا هذه الوسيلة كأداة اساسية في بحثنا للتعرف على اراء افراد العينة حول موضوع البحث، واعطائنا اجابات تمكننا من التعرف على وعيهم بدور اساليب وتقنيات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك بمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة.

منهج الدراسة: يحتل المنهج العلمي أهمية بالغة في اي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول الى نتائج علمية موضوعية حول موضوع الدراسة. لذلك يعرف "المنهج curriculum الطريقة التي يتم بها الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك في المديرية الجهوية لقسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة.

ولتحقيق اهداف الدراسة والكشف عن اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، قمنا بتصميم استمارة استبيان والتي هي الاداة الاساسية الرئيسية في جمع البيانات والمعلومات وكأداة لجمع البيانات والمعلومات من افراد البحث.

**عينة الدراسة:** تم تقسيم الاستبيان الى اربعة محاور رئيسية، تضمنت اسئلة فرعية من اسئلة البحث ومؤشراته، وقد حاولنا تبسيط هذه الاسئلة حتى تكون في متناول كل افراد العينة، اضافة الى تجربينا للاستمارة على بعض افراد عينة الدراسة، فقد قمنا بتوزيع 50 استمارة قصد التأكد من مناسبتها كوسيلة اساسية للدراسة وجاءت كل اسئلة الاستبيان مغلقة وذلك بهدف الحصول على اجابات واضحة ومحددة يسهل تبويبها وجمعها واحصائها وتحليلها، وعند صياغة الاسئلة فقد تم مراعاة جوانب عديدة منها ان:

<sup>1</sup> خضر كاضم محمود موسى سلامة الوزى منهجية البحث العلمي اثره للنشر والتوزيع الاردن ط1 2008 ص103

- اسئلة الاستبيان تكون متعلقة بموضوع الدراسة، مع وضوحها وخلوها من المفاهيم الصعبة والغامضة، حتى يتمكن المبحوث من فهمها والاجابة عنها، كذلك تجنب الاسئلة المخرجة التي تضعف الثقة بين الباحث والمبحوث. وقد احتوت هذه الاستمارة على 28 سؤالاً، وقسمنا الاسئلة الى 4 محاور كل محور تضمن مجموعة اسئلة موزعة كالتالي. محور البيانات الشخصية: وقد احتوى على اسئلة حول:

\_الجنس والسن والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والوضعية المهنية والاقدمية في العمل

ولقد تضمنت المحاور الأربعة ما يلي:

**المحور الأول:** الأساليب الاتصالية داخل مؤسسة سوناطراك بمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة.

**المحور الثاني:** التقنيات الاتصالية المستخدمة في مؤسسة سوناطراك.

**المحور الثالث:** إثر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لمؤسسة سوناطراك بمديرية

قسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة.

**المحور الرابع:** ولقد تضمن هذا المحور اهم العرّاقيل التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتقنيات

الاتصال بمؤسسة سوناطراك.

وبعد انجاز وتنظيم اسئلة الاستمارة ومحاورها تم عرضها على المشرف الدكتور واستاذ التعليم العالي

"عبد القادر بودريالة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

بههدف تحكيمها ومعرفة جوانب النقص فيها ومدى مطابقتها لأهداف واسئلة الدراسة، وكذلك مطابقة

اسئلتها للشروط المنهجية، وقد تم أخذ بعين الاعتبار تصحيح الاخطاء الأولية لتصميم استمارة نهائية من

طرف الاستاذ المشرف.

**المقابلة:** تعتبر المقابلة من الأدوات المساعدة في جمع المعلومات والبيانات فالمقابلة هي المحادثة

الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد للرغبة في المحادثة لذاتها فهي ذلك الحوار الموجه بين الباحث

والفرد المستهدف من المقابلة بهدف الحصول على معلومات تفسر حقائق او استنتاجات محددة يهدف

الباحث من خلالها الحصول على معلومات تثري الدراسة وتفيدها في المقابلة هي مجموعة من الاسئلة والانشغالات التي يطلب الاجابة عنها بين الباحث والمبحوث<sup>1</sup>.

## مجتمع البحث وعينة الدراسة:

### مجتمع البحث:

كلمة مجتمع: ويعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرانيت أنه مجموعة من العناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تأخذ معنى خاص، يشير الى مجموعة من الاشخاص أي مجموعة عناصر من نفس المكان أو الفضاء الملاحظ، تكون قابلة للعد. تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من اهم الخطوات المنهجية في البحوث العلمية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة حيث يتوقف عليها اجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتاجه، ويواجه الباحث عند قيامه ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل اي اختيار مجتمع البحث او العينة التي سيجري عليها دراسة وقد تمثل مجتمع البحث في دراستنا حول: " اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية"، لدى الجمهور الداخلي او عمال المؤسسة حيث قدر عددهم الاجمالي بأكثر من 1200 عامل موزعين على كل الفروع التابعة لمؤسسة سوناطراك.

### عينة الدراسة:

العينة: عبارة عن مجموعة جزئية من الافراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة الاصيلي فبدلا من اجراء البحث على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك الدراسة الاصلية للمفردات بطريقة معينة ثم تعمم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الاصيلي ففي بحثنا هذا اعتمدنا على العينة القصدية اين يختار الباحث عمدا الافراد المبحوثين بما يتناسب مع تحقيق هدف البحث ، والتي يعرفها كل من ذوقان عبيدات واخرون بانها تلك العينة التي يختارها الباحث اختيارا حرا

<sup>1</sup> محمد سلطان محمد سلطان حمو الاتصالات الادارية دار الراية عمان الاردن 2015 ص 137\_ص 138

على أساس أنها تحقق اغراض الدراسة<sup>1</sup>. وكان اختيارنا للعينة القصدية اختيار قصدي وذلك لمعرفة اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك مديرية قسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة.

### حجم العينة:

قمنا في هذا البحث باستخراج عينة من المجتمع الأصلي تضمنت تمثيل وحضورا لكافة الفئات الوظيفية بنسبة. 4 % أي ما يعادل 35. عامل يمثلون مفردات البحث، فقد كان هذا العدد كافي بما أن العمال يخضعون جميعهم لنفس الخصائص القانونية التي تسيروا فيها.

مجتمع البحث: من الخطوات الأساسية التي يجب على الباحث تحديدها في الدراسة عموما تتطرق أساسا من مجتمع البحث وللمعرفة البحث لابد من تحديد المجتمع الأصلي لكل مميزاته وصفاته وخصائصه فهو مجموعه من العناصر له عدة عناصر مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر و كلهم في مجتمع الدراسة والأفراد الذي سيتم اجراء الدراسة الميدانية عليهم من خلال الموضوع المطروح والمتمثل في أساليب وتقنيات الاتصال والدور الذي تلعبه في الأداء الوظيفي للمؤسسة وهنا مجتمع بحثنا هو مجموعه من موظفي مؤسسة سوناطراك لمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي بالجنوب الشرقي بالجزائر على الاطارات السامية الكبرى كالمدير والاطارات والمهندسين ثم التنفيذيين مختلفين من الجنس فهناك ذكور واناث ومختلفين في السن كذلك منهم شباب وكهول وفتيات ونساء متزوجين و غير متزوجين والبعض يسكن قريب من المؤسسة والبعض يسكن بعيد عنها باختلاف شهاداتهم طبعا وميولتهم ورغباتهم ومستوياتهم التعليمية وخبرتهم وكفاءاتهم في العمل وهنا مجتمع البحث مجتمع بحثنا كبير ويصعب الاجراء عنه مسح لكل افراده لذا لجانا الى استخدام العينة والتي هي مجموعه من العناصر التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها للاختبار وكانت هذه الاخيرة 50 مفردة و هي تختلف من

<sup>1</sup> رشيد زرواني مناهج وادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية دار الهدى الجزائر 2007 ص 334

باحث إلى آخر ومن دراسة إلى أخرى ومن بعد تحديدنا المجتمع الدراسة تم اعتماد العينة العشوائية البسيطة التي تعتمد على التوزيع العشوائي لاستمارات على الوحدات الدراسية .

### تحديد المفاهيم:

1\_ **تعريف الأسلوب لغة:** يعني الطريق ويقال سلكت أسلوب فلان في كذا أي طريقته مذهبه والأسلوب طريقة الكاتب في كتابه.<sup>1</sup>

2\_ **تعريف الأسلوب اصطلاحاً:** وهو طريقة اختبار الالفاظ وتأليفها للتعبير بها عن المعاني قصد الايضاح والتأثير وهو طريقه خلق فكرة وبارازها في الصورة اللفظية المناسبة<sup>2</sup>

3\_ **تعريف الأسلوب الاجرائي:** وهو الطريقة المتبعة لفكره ما.

4\_ **تعريف التقنية لغة:** وهي كلمه انجليزيه الأصل المشتقة من تكنو وتعني الفن أو الحرفة وهي التطبيقات العلمية للعلم والمعرفة في جميع المجالات التي يعيشها المجتمع<sup>3</sup>

5\_ **تعريف التقنية اصطلاحاً:** وهي جميع اعمال الانسان وجميع التغييرات التي يمكن ادخالها على المواد المتواجدة في الطبيعة وفي غاية الاهمية وفائدة التقنية استخدامها في شتى مجالات الحياة العلمية

6\_ **تعريف التقنية الاجرائي:** وهي الوسيلة المستعملة داخل مؤسسه ما وتعني ترتيبها

7\_ **تعريف الاتصال لغة:** في اللغة العربية وكما جاء في قاموس المحيط ولسان العرب مشتقه من وصل وصولاً وتواصل اليه كذلك تعني الابلاغ الاستمرار في التواصل.

8\_ **التعريف الاصطلاحي للاتصال:** لقد اختلفت وتعددت التعريفات للاتصال وهذا لثراء المعنى ومن بين

هاته التعاريف يعرفه كاتب العراق بأنه العملية الهادفة الى نقل معلومات وتبادلها وهو يعني تبادل الافكار والبيانات بغرض تحقيق اهداف العمل بين المرسل والمستقبل والرسالة المطلوب توصيلها كذلك يعرفها

<sup>1</sup> ابو السعود ابراهيم تقنيات الاتصال والمعلومات شركة الاسلام مصر للطباعة (دومون) 2005 ص 23

<sup>2</sup> ابن منظور لسان العرب دار المعارف(دومون) (دوسون) ص 1450

<sup>3</sup> فؤاد البستاني منجد الطلاب دار الشروق بيروت دوسون ص 211

عصيرات وبنى احمد على أنه نقل وتوصيل وتبادل الافكار والمعلومات فهو عملية تفاعليه وعرفه أحمد ماهر بأنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الاطراف بتحويل أفكار ومعلومات من خلال وسيله اتصال معينه الى الطرف الآخر.

9\_ **التعريف الاجرائي لأسلوب الاتصال:** الاتصال هو العملية التي بمقتضاها يتم تبادل المعلومات والآراء بين الأفراد والجماعات داخل مؤسسات أو المجتمع بغية تحقيق أهداف معينه.

10\_ **تعريف الاجرائي للاتصال:** وهو الصيغة او الطريقة التي يستخدمها موظفي وعمال مؤسسة سوناطراك بورقلة للتعبير عن آرائهم وافكارهم مع بعضهم البعض سواء كانت شفهييه او كتابيه لفضية او غير لفظيه<sup>1</sup>.

11\_ **التعريف الاجرائي لتقنيات الاتصال:** وهي الوسائل التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات بطريقه متطورة داخل مؤسسه سوناطراك لمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي عبر الوسائل المتطورة كالحاسب الالكتروني والانترنت والفاكس والهاتف والمواقع الالكترونية<sup>2</sup>.

12\_ **تعريف الدور:** وهو الأسلوب وكذا ما يجب على الفرد تقديم جملة مهام وهنا نقصد به الدور أو المهام أو المواقع التي تحتلها المؤسسة في المجتمع ضمن ما تحتاج من فرص لامتلاك الوسائل وتقديم خدمات لصالح المجتمع باعتبارها مؤسسة خدماتيه<sup>3</sup>.

تعريف الدور اصطلاحا: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة ضروب النشاط التي يغزو اليه القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي كما يعرف الدور بأنه مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة

<sup>1</sup> بشير العملاق الاتصال في المنظمات العامة دار اليازوري العامة للنشر والتوزيع الاردن 2009ص17

<sup>2</sup> فضيل دليو الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ط2009ص16

<sup>3</sup> ابن منظور لسان العرب دار المعارف ( د م ن ) ( د س ن ) ص 1450

أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين يمكن أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم.

كما يعرفه حسم ابراهيم على أنه تفاعل لسلوك الفرد<sup>1</sup>.

13\_ **تعريف الأداء لغة:** يشير إلى الفعل أدى بمعنى أقام أو أدى الشهادة أي أدلى بها أو أدى وقضى إليه أي اوصل إليه.

14- **تعريف الأداء اصطلاحاً:** وهو الأداء المتميز في العمل بمعايير مطلوبة مرفوعة المستوى والأداء هو بناء متعدد الأبعاد وهو سلوك انساني بالدرجة الاولى بل هو تكامل بين السلوك الذي يقوم به الفرد ونتائجه<sup>2</sup>.

15\_ **التعريف الاجرائي للأداء:** وهو تنفيذ مهام معينه في مكان وزمان معين فهو سلوك وظيفي اداري تعريف الأداء الوظيفي: لقد وضع الباحثون تعاريف عديدة للأداء الوظيفي فمنهم من عرفه من خلال النتائج ومنهم من نظر إليه من خلال السلوك فالأداء الوظيفي يقصد به الأداء الفردي ويعني بأداء الفرد للعمل وقيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وعرفه richard bayaziz بأنه حصيلة تفاعل أهمها كفاية الموظف ومتطلباته الوظيفية وبيئة التنظيم ويعرفه haynes بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال

كما عرفه suter mester بأنه منتج عن تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري<sup>3</sup>

16\_ **التعريف الاجرائي للأداء الوظيفي:** وهو عمليه تنفيذ مهام معينه يقوم بها الموظفين لإنجاز الاعمال المكلفين بها وهنا نقصد بها في مؤسسه سوناطراك بمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> ابراهيم مصطفى احمد الزيات حامد عبد القادر محمد النجار معجم الوسيط مكتبة الشروق الدولية مصر 2004

<sup>2</sup> عاشور احمد صقر ادارة القوى العاملة دار النهضة العربية بيروت دط 2000 ص15

<sup>3</sup> ناصر محمد ابراهيم المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي رسالة ماجستير قسم العلوم الادارية جامعة نايف 2003 ص26.

<sup>4</sup> روجيه البعلبكي قاموس عربي انجليزي دار المعلم بيروت 1994 ص 6



17\_تعريف المؤسسة لغة: المؤسسة مأخوذة من فعل أسس والأساس هو أصل البناء.

التعريف الاصطلاحي للمؤسسة: تعرف المؤسسة الاقتصادية بأنها كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في

إطار قانوني واجتماعي معين هدفها الانتاج والتبادل والخدمة<sup>1</sup>

التعريف الاجرائي للمؤسسة الاقتصادية: المؤسسة الاقتصادية هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط

الانتاجي والخدمات من أجل تحقيق الاهداف التي من اجلها وجدت هاته المؤسسة أما شركه

سوناطراك بمديرية قسم الانتاج حوض بركاوي فهي شركه كبرى ذات طابع اقتصادي عالي الجودة والتميز

<sup>2</sup>لإنتاج المحروقات والغاز لها وظائف داخلية وخارجية تهدف الى تحقيق اهدافها وكسب رضى عمالها

وموظفيها ورضا المستهلك.

### الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات السابقة لموضوع اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء

الوظيفي لمؤسسه اقتصاديه وتناوله من زوايا مختلفة وقد تنوعت هذه الدراسة بين العربية والوطنية

والاجنبية وسوف نستعرض هذه الدراسة جمله من الدراسات التي استفدنا منها مع الاشارة الى ابرز

ملاحظها ومع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية من خلال

التعرف على الدراسات السابقة ومن هاته الدراسات التي سوف تتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية ما

بين 2005 الى 2018 وشملت جمله من الاقطار والبلدان وما يشير الى تنوعها من حيث الزمن

والجغرافية وهذا وقد تم تصنيف هاته الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة وحسب كونها دراسات

وطنيه وعربيه واجنبية ونقدم عرضا لهذه الدراسات فيما بينها جوانب الاتفاق والاختلاف ثم نوضح الفجوة

<sup>1</sup> ناصر داداي عدون اقتصاد المؤسسة دار الحمدي العامة د ط الجزائر 1998 ص3

<sup>2</sup> عبد الكريم بن عراب تسيير المنشأة منشورات جامعة منتوري قسنطينة 2004 ص 27

العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة واخيرا جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة والدراسات الحالية

### الدراسات الجزائرية:

**الدراسة الاولى:** دراسة ميدانية بمؤسسه سونالغاز فرع جيجل وكانت مذكره لنيل شهاده ماستر في الاعلام والاتصال تخصص الاتصال والعلاقات العامة سنة 2016 \_ 2017 وكانت من طرف الطالبتين سلمى لفة وسمية بكيري وكانت بعنوان أساليب وتقنيات الاتصال الإداري ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات: الاقتصادية والتي هدفت إلى التعرف إلى أهم الوسائل والامكانيات الأكثر استخداما داخل المؤسسة: الاقتصادية والكشف عن امكانيه وقدرة الادارة من استخدامها تقنيات الاتصال واساليبه داخل المؤسسة وخارجها كذلك هدفت هاته الدراسة إلى طبيعة تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي تمثلت العينة في العينة العشوائية البسيطة واستخدمت اداه استمارة استبان اساسيه والمقابلة كاداه مساعدة لجمع المعلومات والبيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من ابرز نتائجها الاطلاع على أهم الاساليب والتقنيات الاتصال داخل هذه المؤسسة وخارجها.

**الدراسة الثانية:** كانت دراسة ميدانية وهي لنيل شهادة الماستر وكانت من اعداد الطلبة بدة عقبة ومزي وعلي بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسه الاتصال الجزائر الوكالة التجارية بالوادي سنة 2017 و 2018 ولقد هدفت هاته الدراسة إلى الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سياسه الادارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام افضل التكنولوجيا وتمثلت عينتها في العينة القصدية واستخدمت الاستبيان والمقابلة والملاحظة لجمع المعلومات والبيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من أبرز نتائج هاته الدراسة حيث اثبتت الدراسة تحسين الاتصال داخل المستشفيات من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية.

**الدراسة الثالثة:** دراسة ميدانية بمقر بلدية بئر قاصد علي وكانت من اعداد الطالبان سالميه مؤمن وزيان نواره لنيل شهاده مذكره الماستر وكانت دراسة ميدانية تحت عنوان تأثير الاتصال الداخلي على الأداء الوظيفي والتي هدفت الى العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي وتطور المعرفة الادارية في مجال الاتصالات التعليمية الداخلية والأداء الوظيفي لدى العمال وتمثلت العينة في العينة العشوائية واستخدمت اداة الاستمارة والاستبيان والمقابلة واستخدمت الاستمارة والوثائق والسجلات كاداه رئيسيه لجمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي التحليلي الذي هو المنهج الوحيد لدراسة بعض الموضوعات الانسانية كما يمكن استخدامه كذلك في الظواهر الطبيعية ولقد قمنا باختيار المنهج الوصفي في دراستنا هذه لأنه اكثر تناسبا مع موضوع دراستنا و أبرز نتائج هذه الدراسة أن هناك تأثير قوي لعامل المحسوبية على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة مع مؤشر المصلحة ومؤشر السلطة

### الدراسات العربية:

**الدراسة الاولى :** كانت دراسة ميدانية على موضوعات موظفات المعادات في جامعه الملك عبد العزيز بجده سنة 1434 هجري الموافق ل 2013 ميلادي بعنوان أثر تطبيق أنظمة الادارة الالكترونية على الأداء الوظيفي لقد كانت هذه الدراسة من اعداد الطالبتين الدكتورة عائشة بنت احمد الحسيني وشذى بنت عبد الرحمن الخيال وهدفت هذه الدراسة الى التعريف بالإدارة الالكترونية ودورها في تطوير العملية الادارية وقياس اثر تطبيق انظمه الادارة الالكترونية على تطوير العمل الاداري في جامعه الملك عبد العزيز و كذلك تهدف هذه الدراسة الى تحديد المعوقات وتطبيق انظمه الادارة الالكترونية في جامعة الملك عبد العزيز وتقييم فعالية انظمه الادارة الالكترونية في جامعه الملك عبد العزيز وتمثلت عينتها في عينة عشوائية وهنا تمثلت في مجموعه من الموظفين المعادات في جامعه الملك عبد العزيز بجده والبالغ عددهن 493 موظفه واستخدمت أداة الاستبانة بحيث تحتوي على مجموعه من الاسئلة التي تدعم موضوع الدراسة لجمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من ابرز نتائج هذه

الدراسة الى أنه هناك وجود اثر ايجابي لتطبيق انظمه الادارة الالكترونية على تطوير العمل الاداري في جامعه الملك عبد العزيز مع وجود تأييد كبير لتحويل جميع الانظمة التقليدية الموجودة حاليا ضمن انظمه الكترونيه وهذا ما ادى الى سرعه الانجاز العمل وتسهيل عمليه الرقابة والمتابعة وزياده الانتاجية بالنسبة للموظفات والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي بينهن

**الدراسة الثانية:** من الدراسات العربية كانت دراسة ميدانية من اعداد الطالب علي حسن الشهري وكانت بعنوان الاتصالات الادارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الامن الجنائي في مدينه الرياض بجامعة نايف العربية لكلية العلوم الامنية للدراسات العليا رساله مقدمه لنيل شهاده الماجستير في العلوم الادارية لسنة 2005 وتدور اشكاليه هذه الدراسة في التعرف على تأثير ودور الاتصالات الادارية على اداء العاملين بمختلف المستويات الادارية للأمن الجنائي بمدينه الرياض وتهدف هذه الدراسة الى معرفه دور الاتصالات الادارية في التحصيل الوظيفي من وجهه نظر منسوبي الامن الجنائي بالرياض وحالت محل مشكلات داخل الامن الجنائي ودوره على اداء العمال وتمثلت العينة في مجموعه من العمال لدى الامن الجنائي بالرياض استخدمت الاستمارة والاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من ابرز نتائج هاته الدراسة ان الاتصالات تلعب دورا هاما في حل المشكلات خاصة الثقة في انجاز المهام الامنية وتزويد المرؤوسين بالتعليمات المناسبة كما ان تقنيات الاتصال في الامن تؤدي دورا مهما في رفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال سرعه ابلاغ القيادة بتطورات المشكلات الامنية واخيرا لقد اتفقت دراستنا الحالية و الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو دور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي كما اتفقت دراستنا والدراسات السابقة من حيث العينة حيث تم تطبيق الدراسة على عينه الموظفين والعمال ولقد استخدمت دراستنا والدراسات السابقة اداه استمارة والاستبيان في غالبيتها باستثناء دراسة واحده منهم والتي اتفقت ودراستنا تماما حيث زادت اداه المقابلة ولقد اتفقت دراستنا والدراسات كثيرا ولكن هناك اختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة من حيث المنهج

المتبع كان المنهج التحليلي الوصفي اما دراستنا حيث استخدمنا منهج دراسة حالة و من خلال اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير الى ان الدراسة لحاليه تتفق مع دراستنا و الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي وهو الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة وهدفها العام

1\_ انها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي تضمنت الدراسة في ربط المشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة

2\_ استخدمت هذه الدراسة مدخلين بحيث المدخل (الكمي والكيفي) وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكله الدراسة كما تضمنت التنوع في المنهج الدراسي لتشمل دراسة حالة والمنهج الوصفي التحليلي وهذا ما تضمنته دراستنا

3\_ لم تقتصر هذه الدراسة على عينه واحده فقط وانما تضمنت مجموعه من العينات لتشخيص الواقع

4\_ تعددت ادوات الدراسة في هاته الدراسة حيث شملت الاستمارة الاستبيان والمقابلة ذلك من اجل جمع البيانات بدقة اكبر ومن العرض السابق يتضح ان هذه الدراسة عالجت فجوه علميه متعددة لجانب موضوع اساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي وشمول عينتها بمجموعه من الموظفين والعاملين بمؤسسه سوناطراك لقسم الانتاج حوض بركاوي ورقلة وتعددت ادواتها بين الاستبيان والمقابلة والاستمارة ما لا شك فيها ان الدراسة الحالية استفادت كثيرا من الدراسات السابقة حيث حاولت ان توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول الى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة مما يلي:

1\_ استفادت دراستنا من جميع الدراسات السابقة في الوصول الى صياغه دقيقه للعنوان والبحث الموسوم بأساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي .

2\_ وظفت دراستنا توصيات ومقترحات من خلال الدراسات السابقة في دعم مشكله الدراسة واهميتها

3\_ استفادت دراستنا خصوصا بدراسة مؤسسة سوناطراك فرع وبركاوي .

3\_ استفادت دراستنا من الدراسات السابقة من حيث صياغه ادوات الدراسة كذلك من حيث اثره الاطار النظري وكذلك استفادت دراساتنا من الدراسات السابقة السالف ذكرها في صياغه التصور المقترح.

**المقاربة النظرية :** أن من ضمن المداخل النظرية التي تساهم في تحديد المعلومات والبيانات المطلوبة كالمساعدة في بناء مشكله الدراسة مثلا في اطار مفاهيم مصطلحات المقاربة النظرية للبحث العلمي وهي كذلك لا تساهم في الاطار التطبيقي فعلى ضوءها يعطى البحث طابع علمي ونتائج اكثر وضوحا وعليه فان المقاربة النظرية المناسبة لدراستنا هي قبل ذلك فالنظرية بشكل عام هي مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة على مستوى عال من التجديد والتي يمكن ان تولد الافتراضات بمقاييس علمية وعلى أساسها توضح التنبؤات وهنا نحن بصدد معرفة النظرية البنائية الوظيفية.

إن النظرية بشكل عام هي مجموعه من البيانات والمعلومات المترابطة على مستوى عالي من التجديد والتي يمكن ان تولد الافتراضات بمقاييس علمية على أساسها توضح التنبؤات وهنا نحن بصدد معرفه النظرية لبنائيه الوظيفية فما هي

**النظرية الوظيفية البنائية:** وهي نظريه سيبيولوجيا تستند الى مفهومي البنية والوظيفة بمعنى مفهوم هذه النظرية ببساطه أثر او محصله عمل النظام الاجتماعي فهي جزء من اجزاء البناء الاجتماعي فهي تنظر للمجتمع على انه نسق ذو اجزاء مترابطة وظيفيا والوظيفة هي القيام بإشباع الحاجة وهي تنطلق من الكل الى الجزء وتتمثل فروض مبادئ هذه النظرية كالاتي.

يتكون المجتمع والمجتمع المحلي أو المؤسسة أو الجماعة مهما كان عرضها وحجمها من اجزاء ووحدات مختلفة مع بعضها البعض وهي مترابطة ومتجاوبة كل واحد مع الاخرى ومن مبادئها كذلك ان الظاهرة الاجتماعية او المؤسسة او المجتمع انما هي أجزاء متكاملة فكل يكمل الجزء الاخر وان كل جزء وظيفه أساسية بحيث يكون هناك تفاعل بين هذه الأشياء ولهذا نجد النظرية البنائية الوظيفية هي المناسبة

لدراستنا هذه وتهتم النظرية الوظيفية بدراسة الوظيفة اي أنه لكل وظيفته الخاصة به أي أن مؤسسة سوناتراك تقوم بوظيفتها العامة داخل المجتمع وهذا انطلاقا من الوظائف الفرعية المتواجدة بها. وترتكز هذه النظرية بصورة عامة على اهمية تحليل البيانات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي وتوجيهها من اجل الحفاظ على النظام العام واسماريه تطوره وتحديثه في نفس الوقت وهذا ما تمثل في افكار رواد علم الاجتماع الغربيين امثال اوغست كونت وايميل دوركايم وهربرت واراى العديد من علماء الاجتماع الامريكيين المعصرين مثل تالكوت

ومن أهم رواد هذه النظرية كل من دور كايم و وهربرت سبسر وتالكوت يارسونز وروبرت ميرتون وكمثال عن هذه النظرية مثلا فالمؤسسات مثلا تملك نفس الاهداف والوظائف التي تمثل اعضاء الانسان وهو ما يرفضه دوركايم فهو يختزل النشاط الانساني في الوظيفة التي تهتم بكل ظاهرة اجتماعية والتي يتم ارجاعها الى حاجيات الجسم الانساني ومن اهم الانتقادات التي وجهت لهاته النظرية.<sup>1</sup>

- كلما انصب التركيز على الجوانب الثابتة من النسق الاجتماعي والابعاد الثقافية للنسق كانت أكثر استخداما مقرنة التفسير من غيرها

- وكذلك من الانتقادات العجز في تحليل جميع الجمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مي العبد الله نظريات الاتصال ط1 دار النهضة العربية عمان 2006.

<sup>2</sup> عيواج عذراء واقع القلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة منتوري قسنطينة 2009 ص57.





## الخلاصة:

إن الاتصال يحقق الانسجام والتوازن والتكامل ويعمل على توفير المعلومات والبيانات الضرورية والدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنو لو جيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والمؤسسات الاقتصادية جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات الاقتصادية التي تريد مواكبة التطورات الحديثة وتحقيق الريادة لاسيما هاته المؤسسات الكبرى.

ولقد حاولنا في دراستنا هذه التطرق الى أهم الاساليب والتقنيات الاتصالية المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية ما لها من دور وتأثير في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الوطنية الاقتصادية وذلك من خلال اربع أسئلة جزئية بغية الاجابة عنها ثم اختيار اربع فرضيات فكان لزاما البحث عن أهم الأساليب والتقنيات الاتصالية فلقد أصبحت مسألة حتمية وعليه فلقد اسفرت الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء المبحوثين واتضح أن أغلبهم شباب من فئة الذكور وذكورا خبرات ما بين المتوسطة والجيدة وحتى الممتازة بالإضافة ان هاته المديرية المدروسة تشهد حالة من الاستقرار الاجتماعي والتطور الاقتصادي وهناك تنوع في انماط الاتصال السائد بها وأن العملية الاتصالية اتسمت.

بالمتطورة وذلك لحدثة الاساليب والتقنيات التكنولوجية والمتطورة والمستخدمه داخل هاته المؤسسة بداية من تقنية الهاتف الى الفاكس والذي يسهل بدوره القيام بالمهام في اوقاتها المحددة ، فالمديرية وعبر استخداماتها تعتمد على الانترنت كوسيلة اتصالية مساعدة في الأداء الوظيفي والسرعة والاتقان وهذا ما سهل اتخاذ القرارات وهذا الأخير كان أكثر دقة وسرعة واتقان كما أن الاسلوب لغة الحوار وهو من أهم المهمات الاتصالية المؤدية لتحسين الأداء والانتاج لدى المؤسسة والعمل على انجاح المؤسسات أصبح مرهونا بالعمل الاتصالي والتكفل بخلق دورات وعملية الرسكلة للموظفين.

الاطار الميداني للدراسة

## التعريف بمؤسسة سوناطراك

### 1- تقديم سوناطراك:

S.O.N A.T.R.A.C.H. (سوناطراك) هي شركة للبحث والإنتاج النقل التحويل وتسويق المحروقات (الغازية والسائلة) ، أسست، بهدف تغطية الاحتياجات الوطنية من المحروقات على المدى الطويل وإنعاش الاقتصاد الوطني بالمرسوم رقم 63-491 المؤرخ ب 31 ديسمبر 1963م وكذلك تعتبر المورد الأساسي لجلب العملة الصعبة.

### 1-1 - لمحة تاريخية حول شركة سوناطراك:

بعد اتفاقيات "إفيان" أصبحت الشركة الفرنسية هي صاحبة الكمه في قطاع المحروقات بالجزائر تنتج كما تشاء أو تسوق كما تشاء ، فقد استغلت هذه الفرصة لترفع أرباحها أكثر ما يكون غير عابئة بمستقبل اقتصاد الجزائر ، فالجزائر لم تملك في سنة 1962 سوى مليون طن من البترول الخام من مجموع 20.7م أي بنسبة 10.5% من الإنتاج الإجمالي ونظرا لأن أغلب دخل الجزائر في ذلك الوقت من النفط والخمور وأن عملية التنمية تتطلب رؤوس أموال كبيرة فقد أدركت الجزائر أن وضع وتطبيق سياسة رشيدة في قطاع الطاقة من نشأته أن يجعل عملية التنمية.

في ظل هذه الشروط وانطلاقا من هذه الاعتبارات رأى المسؤولون ضرورة قيام شركة وطنية تعتنى بشؤون النفط لأنه لا يعقل أن تبقى الجزائر البلد المنتج للمحروقات دون أن نستغلها.

صدر المرسوم الذي ينص على قيام شركة سوناطراك الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات تحت رقم 63-491 المؤرخ في 31 ديسمبر 1963م، وظهر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية الصادرة في 10 جانفي 1964م ولقد حدد أهدافها (شركة سوناطراك) على أساس أن تكون أداة الدولة الفعالة للاستثمارات في ميدان المحروقات.

وكانت هذه الأهداف كما يلي:

- شراء وبيع المحروقات
- إعداد وإنجاز دراسات تمهيدية متعلقة ببناء وسائل النقل البرية والبحرية للمحروقات
- واستغلال هذه الوسائل،
- . تنفيذ كل ما يتعلق بالشركة من عملية المالية وغيرها،

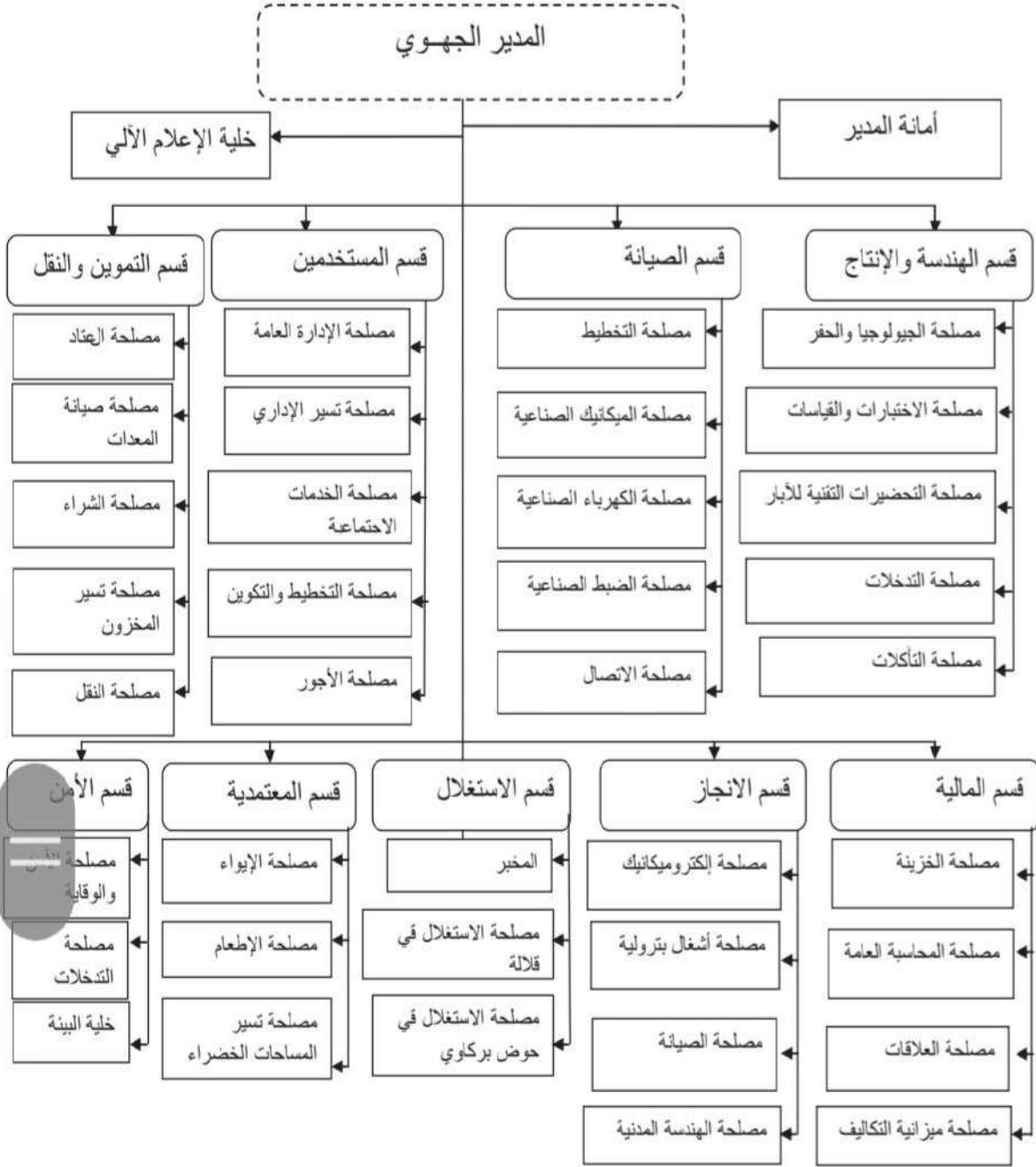
تعتبر سوناطراك من أهم الشركات البترولية في الجزائر وإفريقيا هي تشارك في التنقيب، الإنتاج و النقل عبر الأنابيب تحويل وتسويق المعروفات ومشتقاتها معتمدة عن إستراتيجية التنويع، سوناطراك، تطور نشاطات توليد الكهرباء، الطاقات الجديدة والمتجددة، تحلية مياه البحر، كذلك البحث و استغلال الطاقة المنجمية أصبحت سوناطراك الآن عنصرا قويا في تحقيق الاندماج الوطني والاستقرار والتنمية الاقتصادية والاجتماعية. بهدف مواصلة استراتيجياتها العالمية، تنشط سوناطراك في الجزائر و عدة بلدان في العالم : إفريقيا (مالي النيجر، ليبيا، مصر) في أوروبا إسبانيا، إيطاليا، البرتغال، بريطانيا العظمى)، في أمريكا اللاتينية (البيرو) و كذلك الولايات المتحدة الأمريكية برقم أصل يقارب 561 مليار دولار محقق خلال سنة 2010، تحل سوناطراك المرتبة الأولى في إفريقيا الثانية عشر في العالم هي أيضا رابع مصدر للغاز الطبيعي السبع و ثالث مصدر عالمي للغاز البترول السبع و خامس مصدر للغاز الطبيعي

- أول شركة إفريقية
- رابع عشر شركة بترولية عالمية
- ثالث عشر شركة عالمية للمحروقات السائلة (الاحتياطات)
- سادس شركة عالمية فيما يخص الغاز الطبيعي (احتياطات وإنتاج)
- خامس وعشرون شركة بترولية من حيث عدد الموظفين
- خامس مصدر عالمي للغاز الطبيعي
- رابع مصدر عالمي للغاز الطبيعي السبع

• ثالث مصدر عالمي لغاز البترول السبع

ثانياً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة: يمكن توضيح سير العملية الإدارية في المؤسسة، وفق الهيكل التنظيمي تندرج الإدارة من المدير الجهوي، مروراً بمختلف الأقسام الموجودة في المؤسسة والمصالح وهذا ما يوضحه الشكل التالي.

شكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونا طراك حوض بركاوي



المصدر : مصلحة المستخدمين

تحليل البيانات الميدانية:

تطرقنا في بحثنا من خلال الجانب المنهجي، الذي تم فيه عرض لأهم المعلومات المتعلقة بموضوع بحثنا بنوع من التدقيق والتفصيل، حول الاتصال بأساليبه وتقنياته المتنوعة، وتحديد الإجراءات المنهجية بدقة للدراسة الميدانية، التي تم من خلالها تم توزيع استمارات على المبحوثين بمؤسسة سوناطراك حوض بركاوي ورقلة وبعد استرجاعها قمنا بترجمة البيانات على شكل أرقام وإحصائيات ممثلة في التكرارات و النسب مئوية، بعد ذلك قمنا بالخطوة المهمة في البحث، وهي تحليل وتفسير النسب الكمية من خلال قراءتها في مجامعها الكلية، وذلك من خلال التركيز على النسب الكبيرة (الأولى، والثانية)، لنستنتج بعد ذلك النتائج التالية .

### (البيانات الشخصية):

الجدول رقم ( 01 ): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

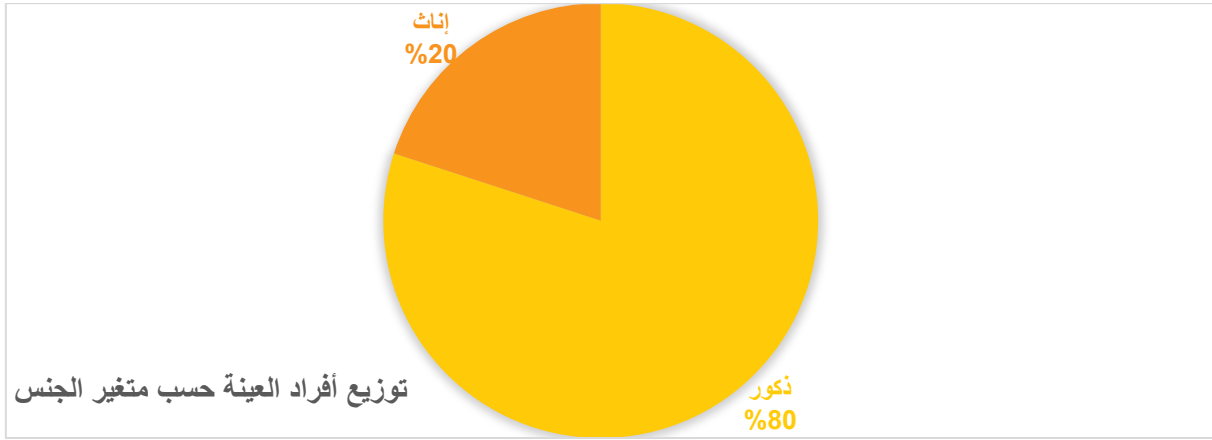
		المتغيرات	
النسبة المئوية	التكرار	الفئات	
80%	40	ذكور	
20%	10	إناث	
100%	50	المجموع	

تمكّن البيانات الشخصية في الدراسة، من معرفة وتحديد السمات العامة لمجتمع البحث معرفة خصائصه السوسولوجية، حيث اعتمدنا في دراستنا على بيانات من السمات العامة وهي: الجنس السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، والوظيفة، إضافة إلى الخبرة المهنية.

ففيما يتعلق بمتغير النوع، نجد بأن عدد الذكور بمؤسسة سوناطراك يمثل أعلى نسبة، والمقدرة ب ( 40 % )، حسب الجدول أعلاه مقارنة بفئة الإناث (10%) ، ويرجع ذلك إلى طبيعة النشاط الممارس

بمؤسسة سوناطراك، الذي يتطلب مهارات وقدرات بدنية كبيرة خاصة على مستوى التنفيذ التي لا تستطيع المرأة القيام به والخروج إلى الميدان لمتابعة المشروع الواجب تنفيذه، إذ يتعذر على النساء القيام بهذه المهام، فالعنصر النسوي جاء بهذه النسبة لأن تواجهها يكون في أعمال الإدارة والمحاسبة. وبهذا نستنتج بأن موظفي مؤسسة سوناطراك حوض بركاوي أغلبهم من فئة الذكور .

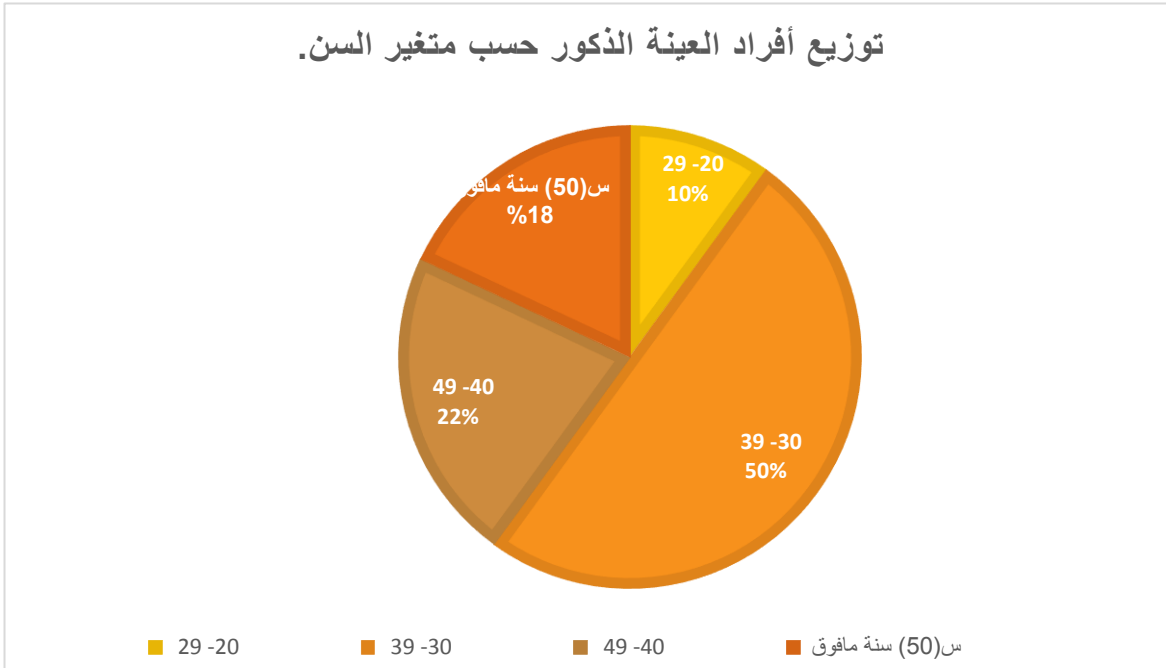
الشكل رقم ( 01 ) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



الجدول رقم ( 02 ) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

المجموع		المتغيرات الفئات
ت	%	
5	10	29 -20
25	50	39 -30
11	22	49 -40
9	18	50 فما فوق
50	100	المجموع

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



وحسب متغير السن، نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه، بأن موظفي المؤسسة تتراوح أعمارهم ما بين (30,39) سنة، إذ تمثل أعلى نسبة والمقدرة ب (50%)، و هذا راجع إلى كون المؤسسة تشهد فترة النمو والتوسع وهذا ما يتطلب توظيف عمال ذات طاقات حيوية وحركية، وأكثر عملية كونهم في هذه المرحلة من السن تتميز بالإبداع والنضج، والقدرة على التخيل، والإنتاج والتجديد والعطاء، لتليها



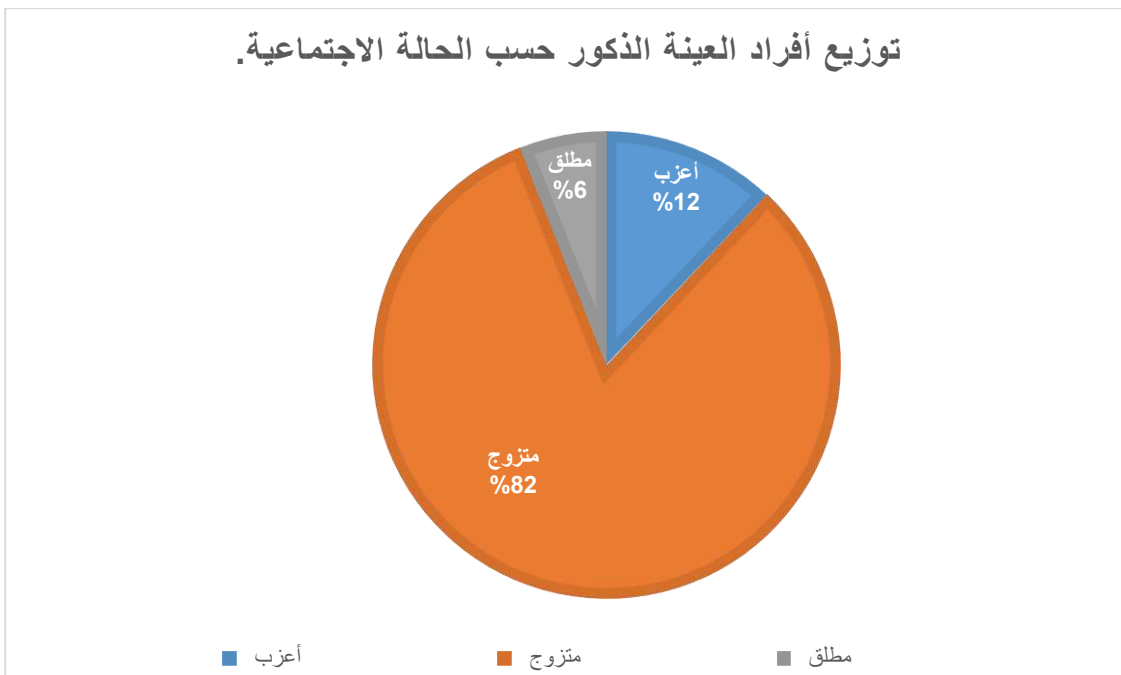
نسبة (22%)، وهي ممثلة للفئة العمرية، من (40,49) فما فوق وهي نسبة معتبرة، ويرجع ذلك كون عملية توظيفهم رافقت المؤسسة منذ بدايتها من جهة، واستقرارهم كموظفين قداماء في مناصبهم من جهة أخرى، أي أنهم ليسو حديثي التعيين، وعندهم الخبرة والمعرفة اللازمة لإدارة شؤون المؤسسة بالكفاءة، والفعالية المطلوبة، لتأتي نسبة مقارنة لهذه النسبة وهي فئة من (20,29)، سنة إذ تمثلت بنسبة مئوية تقدر ب (10%).

وبهذا نستنتج بأن موظفي مؤسسة سوناطراك بالولاية أغلب أفرادها شباب.

الجدول رقم ( 03 ) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.

المجموع		المتغيرات الفئات
ت	%	
6	12	أعزب
41	82	متزوج
3	6	مطلق
50	100	المجموع

الشكل رقم ( 03 ) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.

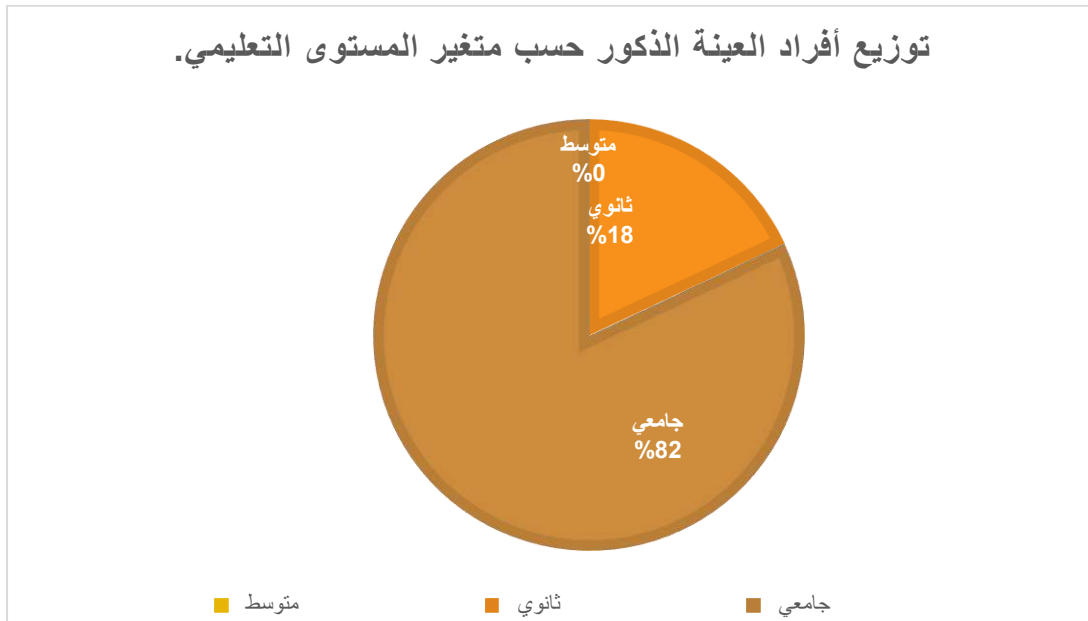


كما نلاحظ من الجدول المبين أعلاه للمتغير الخاص بالحالة الاجتماعية، أن النسبة المرتفعة من الأفراد المبحوثين هم أفراد متزوجين ويبلغ عددهم، ب(41) مفردة بنسبة مئوية مقدرة ب(82%) ، داخل المؤسسة وهذا ما يفسر بالاستقرار الاجتماعي الذي يعيشه معظم الأفراد العاملين بالمؤسسة. ومن هنا نستنتج بأن الحالة الاجتماعية السائدة بالمؤسسة، هي أغلب أفرادها متزوجين قادرين على تحمل المسؤولية.

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

المجموع		المتغيرات	الفئات
ت	%		
0	0		متوسط
9	18		ثانوي
41	82		جامعي
50	100		المجموع

الشكل رقم ( 04 ) : توزيع أفراد العينة الذكور حسب متغير المستوى التعليمي.

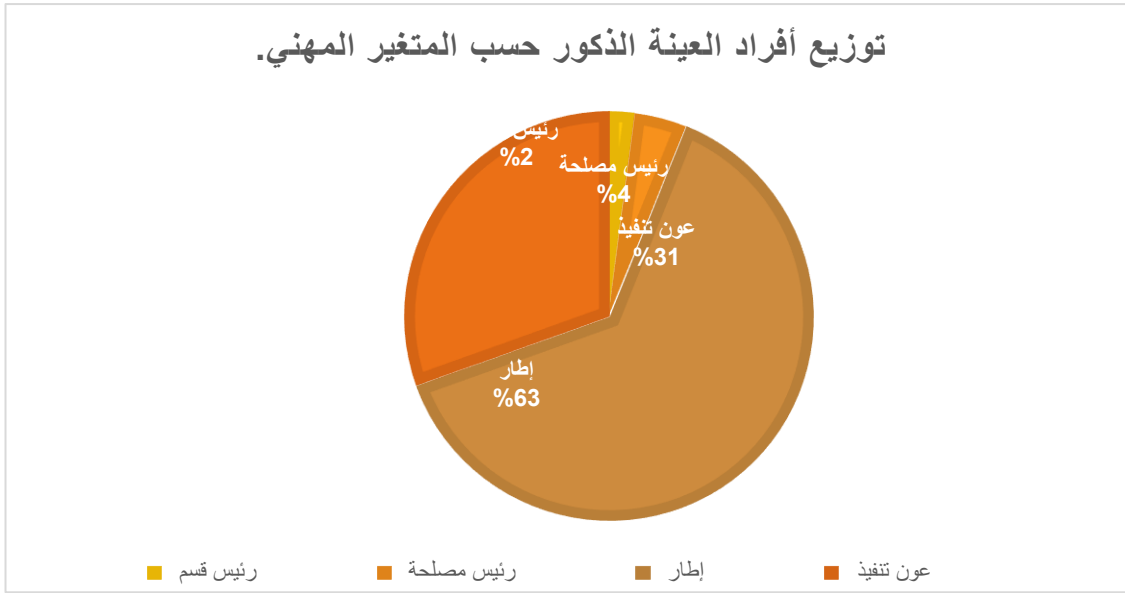


وفيما يتبع0لق بالمستوى التعليمي، نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن المؤسسة أغلب موظفيها حاملين لشهادات جامعية، وهذا ما سجلناه بنسبة مئوية تقدر ب (82%)، وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة الذي يحتاج في تعاملاته الإدارية والتنفيذية مجهودات فكرية مختلفة في التخصصات العلمية(مهندسين، محاسبين في المالية، والعلاقات التجارية، تقنيين...الخ) فالمستوى العلمي الجامعي له دور من خلال تحديد مجال الفهم للفرد، وتقبيد المعاني التي يستوعبها لمواجهة ومعالجة المشكلات الوظيفية بأسلوب علمي وعقلاني، كما سجلنا نسبة 18% ، من المبحوثين ذو المستوى الثانوي، وهذا ما يفسر بأن المؤسسة تعتمد بالإضافة إلى حاملي الشهادات الجامعية على أفراد ذو مستوى ثانوي، وحاملين لشهادات تكوينية في تخصصات مناسبة للأقسام التي تتواجد بالمؤسسة، إذ غطى المجال التكويني المستوى التعليمي بكفاءات وخبرات تلم بأداء وظيفتهم، بينما نسبة منعدمة تمثل المبحوثين ذو المستوى المتوسط، وهذا ما يؤكد بأن المؤسسة تعتمد على موظفين ذوي مستوى تعليمي جيد. و بهذا نستنتج بأن أفراد مؤسسة سوناطراك أغلبهم موظفين ذوي مستوى جامعي حاملين لشهادات جامعية.

الجدول رقم ( 05 ) : توزيع أفراد العينة حسب المتغير المهني.

المجموع		المتغيرات	الفئات
%	ت		
2	1		رئيس قسم
4	2		رئيس مصلحة
64	32		إطار
30	15		عون تنفيذ
100	50		المجموع

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المتغير المهني.



وبالنسبة للمتغير الوظيفي فحسب القراءة الإحصائية للجدول الموضح أعلاه، نلاحظ بأن الإطارات (ذوي المستوى الجامعي)، هي الوظيفة التي أخذت أعلى نسبة والمقدرة ب(64%)، وهذا ما يفسر بأن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على إطارات مختلفة في التخصصات العلمية المختلفة، والتي تختلف رتبة وظيفتهم حسب الخبرة والتخصص العلمي، فلها التجربة والكفاءة في تسيير جُل النشاطات

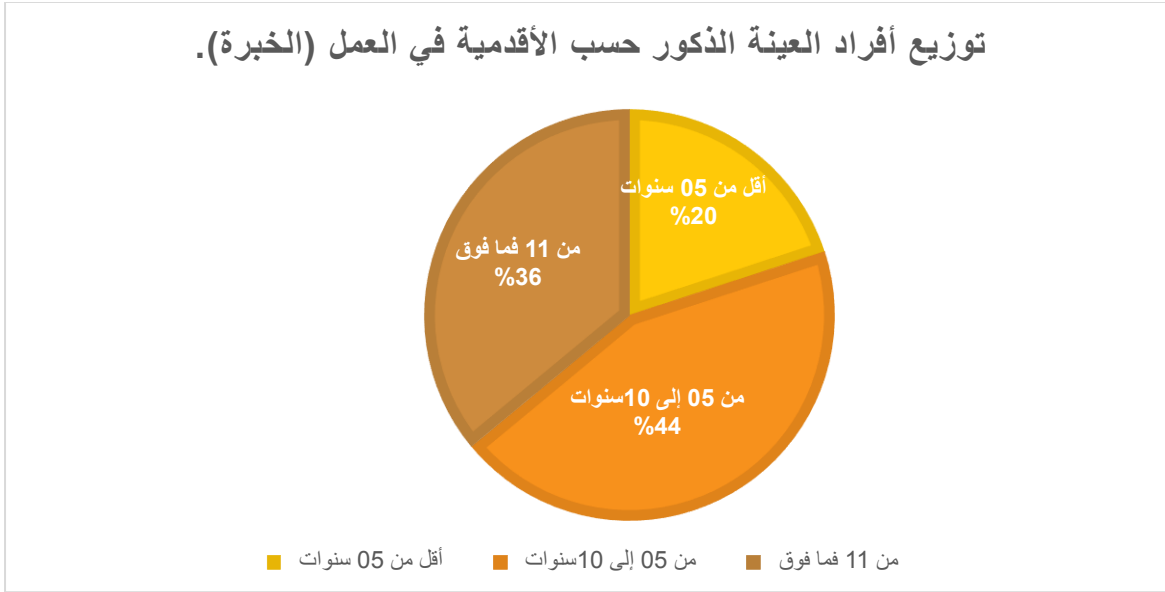
المتواجدة بالمؤسسة، وإيصال المعلومة بطريقة فعالة وسريعة، وحسن انتقالها بما يخدم مصالحها بتقنيات اتصالية مختلفة، وبالتالي فعالية أداء المؤسسة، لتليها نسبة مئوية تقدر ب(30%) وهي ممثلة لوظيفة عون تنفيذ، وهي نسبة معتبرة إذ أن طبيعة العمل بالمؤسسة يتطلب تنفيذ مشاريعها ميدانيا وهذا ما يتطلب موظفين مختلفين في المهام، إذ نجد وظائف تقع ما بين الإدارة التي تتطلب انجاز تقارير وإحصائيات أو مخططات ليقوم في الميدان على تنفيذها، وبالتالي فالوظيفة هي مزدوجة تقع ما بين الإدارة من تخطيط وتنفيذ في الميدان، كما أن هناك موظفين يتولون مهام بسيطة، وهذا راجع إلى الاختلاف في المستوى التعليمي كما وضحناه سابقا، لتليها الفئة التي تمثل وظيفة إطار سامي ونجد فيها رؤساء الأقسام، وجاءت بنسبة (2%)، كما أن رؤساء المصالح التي سجلنا فيها نسبة (4%)، وتعد هذه النسب الخاصة بوظيفة إطار سامي نسب عادية، وهذا راجع لطبيعة الهيكل التنظيمي الذي يفرض وجود رئيس واحد لقسم معين بالمؤسسة، والذي يحتم وجود رئيس مصلحة لنفس القسم ليتولى عملية تنظيم الأعمال والمهام.

وتدل النتائج السابقة، على أن هناك تنوع في رتب التوظيف بالمؤسسة، فهي لا تعتمد على رتبة معينة، وإنما هناك رتب حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فالإطارات والعمال التنفيذيين يحتلون أعلى نسبة، وبذلك فالهرم الإداري ضيق من الأعلى، وعريض من الأسفل .

الجدول رقم ( 06 ) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل (الخبرة).

المجموع		المتغيرات	الفئات
ت	%		
10	20		أقل من 05 سنوات
22	44		من 05 إلى 10 سنوات
18	36		من 11 فما فوق
50	100		المجموع

الشكل رقم ( 06 ) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل (الخبرة).



كما للخبرة والأقدمية دور في عملية تسيير العمل وتنظيمه داخل المؤسسة، فمن خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح بأن الموظفين الذين تتراوح خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات هي أعلى نسبة حيث، سجلنا ذلك بنسبة (44%)، أي بتكرار (22) مفردة، وهي النسبة الغالبة، إذ تتجاوز أقدميتهم (05) سنوات إذ تسعى المؤسسة دائماً إلى جلب يد عاملة ماهرة، ومؤهلة لتقديم الخدمات بالشكل المطلوب،

لنتيها نسبة (36 %) لذوي خبرة من (11) سنة فما فوق، أي بتكرار (18) مبحوث، وهي نسبة متقاربة للنسبة الأولى ومعتبرة كون الأفراد يشتغلون بالمؤسسة لفترة طويلة ويتميزون بخبرة عالية مما تنعكس على أداء المؤسسة بشكل كبير وبطريقة إيجابية، إذ لهم طريقتهم الخاصة في تفعيل وتسيير المعلومات فيما بينهم، نظرا لخبرتهم العلمية والعملية الطويلة في المؤسسة، وبالتالي فالخبرة الجيدة تعطي فعالية كبيرة في أداء العمل وفهمه، مما يساهم في تسهيل عملية إيصال المعلومات لأداء المهام بكل سهولة ووضوح. وبهذا نستنتج بأن المؤسسة تحتوي على موظفين ذو خبرات ما بين الضعيفة، والمتوسطة والجيدة. الأساليب الاتصالية المستخدمة بمؤسسة سوناطراك فرع بركاوي.

الجدول رقم ( 07 ) : يوضح نوع الاتصال الغالب بمؤسسة سوناطراك فرع بركاوي.

المجموع		المتغيرات الفئات
ت	%	
5	10	اتصال صاعد
29	58	اتصال نازل
16	32	اتصال أفقي
50	100	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية لبيانات الجدول الموضح أعلاه، يتبين بأن الاتصال الذي تعتمد عليه المؤسسة بشكل كبير في تنظيم أعمالها هو الاتصال النازل، أي من الرئيس إلى العامل، حيث سجلنا أعلى نسبة مئوية تقدر ب(58%)، يؤكد بأن هناك اتصال رسمي نازل داخل مؤسسة سوناطراك" ويرجع استعمال الاتصال النازل في المؤسسة إلى أهميته في شرح أهداف وسياسة المؤسسة، وكذا إعطاء التعليمات والأوامر للعمال من أجل القيام بها من طرف الرئيس المسؤول، وشرح جزئيات العمل وفق معلومات دقيقة، وذلك لتقادي الوقوع في الأخطاء وتصحيحها في الوقت المناسب بالإضافة إلى إبلاغ

المروسين بمستوى أدائهم ونقاط الضعف فيه وسبل تحسينه، لتليها نسبة (32%)، والمتمثلة في الاتصال الأفقي حيث نجد بأن الاتصال الأفقي يتمثل في تبادل المعلومات بين الموظفين، في نفس المستوى الإداري الواحد بالمؤسسة ولهذا النوع من الاتصال وجوده في المؤسسة مهم، لأن أهميته تكمن في حل مشكلات العمل والتقرب من العاملين، ولهذا نجد الاتصال الأفقي جاء هذه النسبة المعتبرة، فالتفاعل بين الموظفين يؤدي إلى القيام بأداء الأعمال بكل إتقان وتقادي الأخطاء، وأخذ كل الاحتياطات الواجبة للتصدي للمشكلات التي تعطل سير الأعمال بالمؤسسة، وبذلك يؤدي إلى فهم الوظيفة.

وبهذا نستنتج أن الاتصال بالمؤسسة، لا يأخذ نوع واحد من الاتصال، وإنما هناك أنواع كثيرة معتمدة ومستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة، فكل نوع أهميته في تحقيق السيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الموظفين، إلا أن الاتصال النازل هو النوع السائد داخل المؤسسة.

الجدول رقم ( 08): يوضح ترتيب الاتصال النازل بالمؤسسة من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية.

المجموع		المتغيرات
ت م	%	الفئات
14	28	تعليمات
7	14	توضيحات
10	20	توجيهات
19	38	أوامر
50	100	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن أفراد العينة يقررون بأن أغلب الاتصالات النازلة في المؤسسة (من الرئيس إلى العامل)، تتجسد في أوامر، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(38 %)، وبذلك تحتل المرتبة الأولى، إلا أن هذه النسبة جاءت متقاربة مع طبيعة الاتصال الذي يتجسد في شكل



تعليمات بنسبة مئوية تقدر ب(28%)، وبذلك فهي جاءت في المرتبة الثانية، وهذا ما يفسر بأن طبيعة المؤسسة لها مهام ووظائف تقوم بها من أجل تحقيق الأهداف التي نشأت من أجلها المؤسسة، فحتى تحققها على أرض الواقع فهي تلجأ إلى الاتصال الذي يصاغ في شكل تعليمات وأوامر مختلفة، تختلف باختلاف المهام التي يقوم بتنفيذها الموظفين داخل المؤسسة، وبالتالي فتنفيذ التعليمات والأوامر يؤدي إلى تحقيق الاستقرار والتوازن بالمؤسسة، وهذا ما تنطلق منه المقاربة الوظيفية التي تقوم على مبدأ أن: "كل جزء من أجزاء المؤسسة، أو النسق له وظائف بنوية نابعة من طبيعة الجزء، وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء أو الوحدات التركيبية، وعلى الرغم من اختلاف الوظائف إلا أن هناك درجة من التكامل بينهما". لتليها نسبة (20%)، التي جاءت في المرتبة الثالثة ويتجسد في الاتصال في شكل توجيهات، وهي نسبة معتبرة كون الموظف عند تلقيه التعليمات لابد من توجيهات لتنفيذ التعليمات التي تترجم في أداء وظيفته، وأثناء التنفيذ فالموظف في بعض الأحيان يحتاج إلى توضيحات تخص طبيعة المهمة المكلف بها، لهذا جاءت بنسبة (25.6%)، التي تمثل طبيعة الاتصال الذي يتجسد في شكل توضيحات، إذ أن الموظفين في بعض الأحيان يلجؤون إلى التوضيحات من أجل فهم المهمة والقيام بها على أحسن وجه، وبذلك فهي جاءت في المرتبة الرابعة،

ومن هنا نستنتج بأن الاتصال في المؤسسة، يأخذ نوعاً من الرسمية كون الاتصال حتى يؤدي وظيفته كباقي الوظائف الأخرى من أجل استقرار المؤسسة وتوازنها يترجم في وظائف مختلفة، ليصل إلى العامل لأداء المهمة، الذي يكون في شكل تعليمات أولاً، ثم أوامر لتنفيذ التعليمات ثانياً، ولابد من توجيهات وتوضيحات للقيام بالوظيفة الكلية لتحقيق التوازن.

الجدول رقم (09): يوضح أشكال الاتصال الصاعد لإدارة مؤسسة سوناطراك

المجموع		الفئات
ت	%	
		المتغيرات
15	30	شكاوي
5	10	استفسارات
30	60	تقارير
50	100	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح، بأن أغلب مضامين الاتصال الصاعد في المؤسسة تتمثل في التقارير، إذ قدرت بنسبة مئوية (60%)، وهذا ما يفسر بأن مواضيع الاتصال في المؤسسة تختلف باختلاف نوعها، حيث نلاحظ أن أغلب مواضيع الاتصالات الصاعدة إلى الإدارة تكون في شكل تقارير، وهو ما يعكس أن طبيعة العمل داخل المؤسسة يتخذ وسيلة التقرير كأداة للقيام بالوظيفة الموكلة للعامل، حيث تمثل هذه الأخيرة عرض مفصل للبيانات والحقائق المتعلقة بموضوع معين، أو مشكلة محددة، حيث يتم تحليل هذه البيانات، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج معينة، وكذلك الاستفسارات والشكاوي هي مواضيع للاتصال الصاعد، فالاستفسارات تعبر عن بعض الأمور الغموض الذي قد يواجه الموظفين في التعليمات التي يتلقونها، وحتى يتمكن رؤساء الأقسام والمصالح من كسب ولاء العمال للمؤسسة لابد من توفير جو للاستفسارات والمناقشات، من أجل توضيح المهام والقيام أو هذا ما يتضح أن الاتصال داخل المؤسسة يفتح المجال للعمال من أجل الاستفسار والنقاش، وهذا ما يجعل أداء الموظف يقوم به على أكمل وجه هذا من جهة، ومن جهة أخرى يفسر ذلك بأن طبيعة الاتصال الذي ينزل من الرئيس إلى العامل

يكون فيه نوع من التشويش، إذ يتعذر على بعض العمال فهم طبيعة المعلومات النازلة، لذا فالاستفسارات جاءت بنسبة معتبرة، كما أن الشكاوي هي بمثابة تعبير عن عدم رضا الأفراد سواء كان ذلك في مناصبهم في العمل أو نتيجة لسوء المعاملة، فالشكاوي حق من حقوق الموظفين، لكن لا بد أن يتم ذلك في إطار منظم بعيد عن الخلافات.

ومن هنا نستنتج بأن مضمون الاتصال بالمؤسسة لا يتحدد في التعليمات والأوامر، وإنما هناك اتصالات متبادلة بين موظفي الإدارة تترجم في شكل تقارير لأداء المهام.

**الجدول رقم (10): يوضح دور الاتصال الأفقي بمؤسسة سوناپارك بورقلة**

المجموع		المتغيرات الفئات
ت	%	
30	60	معرفة معلومات
5	10	إقامة علاقات شخصية
15	30	تنمية روابط العمل
50	100	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية لبيانات الجدول الموضح أعلاه، يتبين بأن معظم موظفي المؤسسة سواء كانوا رؤساء أو مروضين، تمثل الاتصال المتبادل بينهم في معرفة معلومات، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(60%)، إوهذا ما يتضح جليا بأن الاتصال بين موظف وموظف آخر من نفس المستوى المهني، يكون من أجل معرفة معلومات تكون مختلفة كأداء مهمة معينة، أو لخدمة معينة، وهذا ما ينعكس على أداء المؤسسة بالانسجام والتوازن، لتليها نسبة مقاربة والمتمثلة في تنمية روابط العمل وجاءت بنسبة مئوية تقدر ب (30%)، وهذا ما نفسره بالقول، بأن استخدام الاتصالات بين الموظفين، وتخفيض الروابط التنظيمية الرسمية يزيد من الفعالية الاتصالية.

وبهذا نخلص إلى نتيجة مفادها، أن الاتصال الأفقي يؤدي وظيفة بالمؤسسة تتمثل في معرفة المعلومات المختلفة وتبادلها، مما يشجع ذلك على التعاون بين الموظفين لأداء المهام المنسوبة إليهم.

الجدول ( 11 ): يوضح درجة وضوح المعلومات الصادرة عن المسؤولين.

المجموع		المتغيرات الفئات
%	ت	
90	45	واضحة
10	5	غير واضحة
100	50	المجموع

الملاحظ من الجدول الموضح أعلاه، أن المعلومات التي يصدرها المسؤولين، كالمديرين بين رؤساء الأقسام والمصالح واضحة، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب (90%)، وهذا ما نفسره بأن طبيعة المعلومات الصادرة عن المسؤولين تتناسب والمستوى التعليمي للموظفين، إذ أن أغلب المبحوثين متحصلين على شهادات جامعية من جهة، ومن جهة أخرى فالأسلوب المستخدم في إيصال المعلومات مفهوم، مما يحقق بذلك الاتصال فعالية الأداء، لتليها نسبة (10%)، من المبحوثين الذين يجدون صعوبة في فهم طبيعة المعلومات الصادرة عن المسؤولين، ويعود عدم فهم مضمون المعلومات إلى أن بعض المبحوثين لا يفهمون اللغة المستخدمة في طبيعة المعلومات الصادرة، كون المؤسسة تضم مزيج من أفراد ذو مستوى جامعي، ثانوي، ومتوسط إذ تعتبر هاتين الفئتين الأخيرتين ذو مستوى تعليمي محدود وبذلك يلجأ إلى الاستفسار.

وتدل النتائج السابقة على أن معظم المعلومات الصادرة عن المسؤولين هي واضحة، ووضوحها تتدخل فيه عوامل متعددة كالمستوى التعليمي للموظف، وأسلوب الاتصال ولغته.

الجدول رقم (12): يوضح جهة استعلام المبحوثين عن التعليمات.

المجموع		المتغيرات
ت	%	
45	90	الرئيس المباشر
5	10	الزملاء
0	0	أخرى تذكر
50	100	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأنه في حالة عدم فهم التعليمات والأوامر الصادرة من طرف الإدارة فإن الموظفين، يلجؤون إلى رئيسهم مباشرة، وهذا ما تؤكد نسبة (90%)، وهذا ما يفسر بأن هناك اتصال مباشر بين الرئيس والمرؤوسين، لتليها نسبة (10%) وهي نسبة المبحوثين الذين يستفسرون عن طريق الزملاء، ويرجع سبب تفضيل ذلك، قصد اكتساب مهارات من ذوي الخبرة من نفس المستوى، كما أن الاتصال بين الزملاء يشجع التعاون بين الوظائف التي يقومون بها كما أن الزملاء يوجهون النصائح والإرشادات الواجب اتخاذها عند التنفيذ، وهذا حسب المقابلة التي أجريناها مع رئيس قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي، أن: "التواصل يسهل من عملية أداء العمل من خلال توضيح الوظيفة وفهم طبيعتها، كذلك في حالة حدوث مشكل نتصل من أجل إيجاد الحلول المناسبة في الأوقات المحددة، وكذلك التنسيق والانسجام مع الوظائف الأخرى، والتسريع للقيام بالمهمة دون تأخير .

ومن خلال النتائج السابقة نستخلص بأن هناك اتصال مباشر وفعال ما بين الموظفين، سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، أو زملاء بين بعضهم البعض، ويلجؤون في أغلب الحالات إلى الرئيس المباشر للاستفسار عن التعليمات.

الجدول رقم ( 13 ) : أسلوب الاتصال المتبع في عمل الباحثين.

المجموع		المتغيرات
ت	%	الفئات
12	24	اتصال شفهي
20	40	اتصال كتابي
10	20	اتصال إلكتروني
8	16	اتصال غير لفظي
50	100	المجموع

يعتبر الاتصال عملية محورية لكل العلاقات التنظيمية الرسمية وغير الرسمية، فالإتصال مجموعة من الأهداف، وبناءاً على هذه الأهداف تتحدد العلاقات بين أعضاء التنظيم، وتتحدد صيغ وأساليب الإتصال والتواصل، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن أسلوب الإتصال الكتابي من أكثر الأساليب المستخدمة بالمؤسسة، وسجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(40%)، وذلك حتى يكون العمل موضوعي وذو مصداقية أكثر، ويبتعد عن الإشاعة التي تقلل من أدائه، كما أن على اعتبار الوثيقة تعتبر أكثر مصداقية ودليل على القيام بالمهام، لتأتي نسبة(24%)، والمتمثلة في أسلوب الإتصال الشفهي وهي نسبة معتبرة إذ يعتبر هذا الأسلوب أسلوباً مساعداً للإتصال الكتابي، الذي يشرح ويوضح ويفسر طبيعة المعلومة الصادرة عن الأسلوب الكتابي، مما يسهل على الموظف فهم طبيعة عمله كما بين ذلك الإتصال الذي يستخدم عادة في شرح وتوضيح النقاط المهمة لأداء العمل، إذ عادة ما يكون إتصال مباشر أو غير مباشر عن طريق الهاتف إذ سجلنا نسبة (20%)، لطريقة الإتصال الإلكتروني إذ يستخدم من طرف

بعض المبحوثين كرؤساء الأقسام للاتصال بالفروع التابعة للمؤسسة بالعاصمة، عند حدوث مشكل فإنه يستخدم الاتصال الكتابي الإلكتروني، من خلال التطبيقات المتاحة على الشبكة الداخلية Massinger. ومن هنا نستنتج أن الاتصال الكتابي من الأساليب الأكثر استخداماً بالمؤسسة، من أجل ضمان وصول المعلومة بكل دقة ومصداقية وبعيدة عن التشويش.

الجدول رقم (14): يوضح كيفية تلقي المبحوثين للأوامر والتعليمات:

المجموع		المتغيرات
ت	%	الفئات
10	20	بطريقة شفوية
35	70	بطريقة كتابية
5	10	بطريقة آلية
50	100	المجموع

تعتبر الوسيلة أو التقنية من الأدوات المهمة في نقل أي معلومة، فنجاح الاتصال وتحقيق الهدف منه، يكون باختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة التي سيتم إرسالها، فمن خلال الجدول الموضح أعلاه، نجد بأن الطريقة الأكثر استخداماً في إيصال ونقل المعلومات تكون بطريقة كتابية، وجاءت بنسبة مئوية تقدر ب(70%)، ويعود استخدام الوسيلة الكتابية أكثر لتعدد الإطارات داخل المؤسسة واختلاف أنواعها، فأنسب طريقة لإيصال التعليمات هي الطريقة الكتابية لتفادي الاختلاط في المهام وتداخلها، أي من أجل قيام كل فرد بمهامه، خاصة إذا كانت التعليمات صادرة من المدير أو من جهة واحدة، كما أن تعتبر أكثر مصداقية لإيصال المعلومات دون تحريف أو تشويه، وتكون ذات طبيعة رسمية، كما أن تنفيذ التعليمات تترجم بطريقة كتابية (في شكل تقارير) خاصة ما يتعلق بالإطارات، لتليها الطريقة الشفوية

بنسبة (20%)، وهي نسبة معتبرة ما يدل على أهميتها وفعاليتها، بحيث المعلومات التي تقدم شفهيًا يكون تداولها أسرع بين المستخدمين، فسرعة انتقالها تعود بالفائدة على المؤسسة ككل في إنجاز المهام.

ومن خلال هذا نستنتج بأن الطرق المستخدمة في تقديم المعلومات بالمؤسسة، تكون حسب أهميتها وتناسبها مع الوظيفة، إذ أن الطريقة الكتابية هي الغالبة بإعتبارها أنسب لطبيعتها الرسمية والمصادقية، والطريقة الشفهية التي تعتبر مساعدة ومهمة من أجل توضيح المهام وتنفيذها بسرعة وبالتالي فهناك تنوع في طرق إيصال المعلومات بالمؤسسة.

التقنيات الاتصالية المستخدمة بمؤسسة سوناطراك بورقلة

الجدول رقم ( 15 ) : يوضح مدى استخدام أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل.

المجموع		الصفات	لمتغيرات
ت	%		
35	70	دائما	
10	20	أحيانا	
5	10	نادرا	
50	100	المجموع	

"يعتبر الحاسوب الآلي، آلة يقوم باستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها مع إمكانية معالجتها وهو يعتبر من تقنيات الاتصال الحديثة، الذي يلعب دورا في زيادة فعالية الأعمال الإدارية من خلال مجمل البرامج والتطبيقات التي يتيحها".

من خلال الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب بشكل دائم ومستمر بنسبة مئوية تقدر ب(70%)، وهذا ما يفسر بأن طبيعة العمل داخل المؤسسة الذي يتميز بنوع



من التعقيد وبدل الجهد الكبير خاصة ما يتعلق بالحسابات، وبعض التقارير التي تكون منظمة يستوجب عليها استخدام التقنيات الحديثة والمتمثلة في الحاسوب لتليها النسبة الثانية بنسبة (20%)، من الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب أحيانا، وتفسر هذه النسبة على أن طبيعة العمل داخل المؤسسة فيه اختلاف خاصة في العمل الذي يكون مزدوج ما بين الإدارة والميدان، الذي يتطلب داخل الإدارة استخدام الحاسوب لأداء العمل لكن في الميدان لا يحتاج إلى الحاسوب، أما المبحوثين الذين نادرا ما يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم، جاءت بنسبة (10%)، وهي نسبة ضعيفة جدا، وهذا ما يوضح بأن هؤلاء المبحوثين يقومون بمهام بسيطة، وبالتالي لا يستخدمون جهاز الحاسوب بشكل دائم.

ومن هنا نستنتج بأن جهاز الحاسوب تقنية مهمة لأداء العمل بالمؤسسة، إذ يستخدم بصفة دائمة لطبيعة العمل

الذي يتطلب تقنيات تسهل القيام بذلك.

الجدول رقم ( 16 ) : يوضح مجالات استعمال جهاز الحاسوب أثناء العمل.

المجموع		المتغيرات
ت	%	الفئات
10	20	القيام بإحصائيات
20	40	كتابة الرسائل والتقارير
5	10	تصميم الإعلانات
15	30	حفظ المعلومات
0	0	الترفيه
0	0	أخرى تذكر

100	50	المجموع
-----	----	---------

يتضح من خلال الجدول أعلاه، الخاص باستخدام جهاز الحاسوب أثناء العمل أن الموظف بالمؤسسة يستخدمه بالدرجة الأولى في كتابة الرسائل والتقارير، وسجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(40%)، أي ما يبلغ عددهم ب(20) مفردة، ، وقد جاءت هذه النسبة مقارنة لنسبة (30%)، الممثلة لعدد الأفراد الذين يستخدمون جهاز الحاسوب لحفظ المعلومات، ويتضح من هذا أن مجالات استخدام جهاز الحاسوب بالمؤسسة متعددة ولا ينحصر في مجال محدد، إذ أن النسب جاءت متقاربة، ، لتليها نسبة (20 %) والمتمثلة في استخدام الحاسوب للقيام بإحصائيات، وتعود هذه النسبة إلى كون الامتيازات التي يتميز بها الحاسوب الذي يسهل من خلال التطبيقات القيام بإحصائيات سواء حول العمال أو أدائهم، أو حول المداخل المتعلقة بالمؤسسة والنفقات المتعلقة بالمشاريع، إذ هي إحصائيات معقدة وتأخذ وقت وجهد أكبر، لهذا تلجأ المؤسسة إلى تقنية الحاسب الآلي.

ومن هنا نخلص إلى أن مجالات استخدام الحاسوب الآلي داخل المؤسسة متعددة بتعدد الأقسام، إذ غالباً ما يستخدم الحاسوب لكتابة الرسائل والتقارير.

**الجدول رقم ( 17 ) : يوضح مجالات استخدام شبكة الإنترنت Internet.**

المجموع		المتغيرات
ت	%	لئات
10	20	تصفح موقع المؤسسة
20	40	الحصول على معلومات تتعلق بالعمل
8	16	لأغراض شخصية

16	8	قراءة المجلات والدوريات
8	4	تقديم عروض وخدمات للزيائن
100	50	المجموع

تبين من إجابات أفراد عينة البحث أن استخدام شبكة الإنترنت تمحور بالدرجة الأولى في استخدامها للحصول على معلومات تتعلق بالعمل، بنسبة مئوية تقدر ب (40 %)، ، وهذا يرجع لكون المميزات التي تتيحها الشبكة من توفير المعلومات في شتى العلوم والمعارف، وبستخدمها موظفي مؤسسة سوناطراك من أجل الاتصال بالمؤسسات الخارجية كاتصالات الجزائر، البنوك... الخ، إضافة إلى معرفة المعلومات المتعلقة بالعمل، كون أن هذه النسبة جاءت مرتفعة، لأن أغلب موظفي المؤسسة لديهم خبرة ضعيفة (أقل من 5 سنوات)، لتليها نسبة (20%) وتتعلق بمجال استخدام الشبكة من أجل تصفح موقع المؤسسة ، أي بنسبة مئوية تقدر ب (10 %) ، وهذا ما يفسر بأن أفراد العينة على اطلاع بالأخبار التي تتعلق بالمؤسسة أو حول أي جديد يتعلق بقوانين أو تنظيمات أو الاحتفالات.

بهذا نستنتج بأن شبكة الإنترنت داخل مؤسسة سوناطراك تستخدم بدرجة كبيرة لمعرفة المعلومات المختلفة التي تتعلق بالعمل، كما أن أفرادها يعتمدون عليها في أداء المهام ومعرفة أخبار المؤسسة.

الجدول رقم ( 18 ) : يوضح المهام المرسلّة باستعمال الفاكس.

المجموع		المتغيرات
%	ت	الفئات
30	15	التقارير
10	5	المذكرات
20	10	الإحصائيات

40	20	الرسائل الإدارية
100	50	المجموع

حتى يتمكن الموظف من القيام بمهامه في الأوقات المحددة لها وبكل سهولة، ويسر بأقل تكلفة فإنه لابد من استخدام وسائل وتقنيات تساعده في القيام بها، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه، نجد بأن المهام التي يرسلها الموظف باستعمال الفاكس هي عبارة عن رسائل إدارية، والتي تقدر بنسبة (40%)، وهذا راجع إلى طبيعة التنظيم داخل المؤسسة الذي نجد فيه فروع ومصالح موزعة عبر بلديات الولاية، فمن أجل إيصال المعلومات التي تجسدت في شكل رسائل التي تكون طبيعتها، إما في تعليمات أو معلومات حول مشاريع الغاز والبتروال الخاصة بالتنفيذ للزيائن، أو مختلف الخدمات، فإن أفضل تقنية لإيصالها هي الفاكس من أجل ربح الوقت والجهد. لتليها نسبة (30%)، وهي المتعلقة بالتقارير، وجاءت التقارير بهذه النسبة كون أن التقارير لا يعتمد عليها بشكل يومي، مقارنة بالرسائل الإدارية، إضافة إلى أن هذه التقارير تنسم بالاختصار أي (تقرير مختصر)، من أجل اطلاعه على المعلومات التي تساعده في القيام بالمهام المطلوبة.

ومن هنا نستنتج أن الفاكس، يعتبر من أهم التقنيات التي يسهل الاتصال بين الموظفين لإيصال المعلومات التي تتحدد غالبا في شكل رسائل إدارية لأداء المهام المنسوبة إليهم في الأوقات المحددة.

الجدول رقم ( 19 ) : يوضح مدى استخدام شبكة الإنترنت لدى المبحوثين.

المجموع		المتغيرات
ت	%	
15	30	دائما
30	60	أحيانا

نادرا	5	10
المجموع	50	100

تعتبر الإنترنت Intranet شبكة محسوبة داخل المنظمة الواحدة، مستندة في عملها على معالجة المعلومات على تكنولوجيا الإنترنت والشبكة العنكبوتية، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين بأن استخدام أفراد العينة لهذه الشبكة يكون بصفة غير دائمة (أحيانا)، إذ سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(60%)، وهذا ما يفسر بأن هناك مجموعة من التقنيات الاتصالية المعتمدة في الاتصال بالمؤسسة، ، ثم جاءت النسبة المئوية المقدر ب (30 %)، من الأفراد المبحوثين الذين يستخدمونها بصفة دائمة، ويرجع هذا إلى الخصائص والمميزات التي تتيحها الشبكة والمتمثلة في سهولة استخدامها من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي بالإضافة إلى إمكانية ربط نظم الشركة الداخلية بقواعد وبيانات التعاملات الرئيسية في نظام تعاوني داخلي

ومن هنا نستنتج بأن المؤسسة تعتمد على شبكة الإنترنت كوسيلة اتصالية مساعدة لأداء المهام المكلف بها كل موظف من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وفيما يلي الجدول الآتي سيوضح أهم مجالات استخدامها.

الجدول رقم ( 20 ) : يوضح مجالات استعمال شبكة الإنترنت لدى المبحوثين.

المجموع		المتغيرات
ت	%	
5	10	الاتصال بالموظفين
15	30	الحصول على المعلومات
2	4	البقاء على الاتصال الدائم بالموظفين
8	16	مراقبة العمل

40	20	نقل المعلومات إلى الفروع التابعة
100	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن مجالات استخدام الإنترنت داخل المؤسسة لأداء المهام يتمثل في نقل المعلومات إلى الفروع التابعة لها وتبادلها، حيث سجلنا ذلك بنسبة (40%)، إذ يرجع ذلك إلى كون أن هناك بعض المهام الخاصة بالمؤسسة تتطلب نوعاً من الشرح والتفسير والتوضيح، وقد تأخذ في ذلك أشكال متعددة سواء كانت صورة، أو نص مكتوب، أو فيديو، أو مخططات، أو مشاريع، فمثل هذه الأشكال يتعذر نقلها عبر الفاكس أو الهاتف، كما أن التوصيل المباشر يستغرق وقتاً طويلاً، فالوسيلة الأنسب والفعالة لنقل مثل هذه الأشكال هي الشبكة الداخلية (الإنترنت) التي تتواجد بالمؤسسة، والتي توفر العديد من البرامج والأنظمة الاتصالية الفعالة لتليها نسبة (30%)، وتمثل مجمل الموظفين الذين يستخدموا من أجل الحصول على المعلومات، إذ يفسر ذلك لما توفره من ربح الوقت والمال والجهد، والحصول على المعلومات المراد الوصول إليها مهما كان حجمها.

ومن هنا نستنتج أن شبكة الإنترنت وسيلة فعالة يتم من خلالها، نقل كم هائل من المعلومات داخل مؤسسة سونلغاز مهما كان الشكل الذي تتخذه المعلومة (سواء كانت صورة، أو فيديو، أو نص، أو صوت)، بحيث تؤمن السرعة الكبيرة في تخزين وتحميل هذه الملفات.

الجدول رقم ( 21 ): يوضح ترتيب الوسائل الاتصالية الأكثر استخداماً في عمل المبحوثين من

الأكثر أهمية إلى الأقل.

المجموع		المتغيرات
ت	%	
11	22	الهاتف

16	8	الفاكس
36	18	الحاسوب المزود بشبكة الإنترنت
6	3	شبكة الإنترنت
2	1	لوحة الإعلانات
14	7	التقارير
4	2	الاجتماعات
100	50	المجموع

تعتبر تقنيات الاتصال الحديثة من أهم وسائل الاتصال المستخدمة بالمنظمات الإدارية فأصبحت لها وظيفة مهمة تؤديها، مما ينعكس ذلك مباشرة على أداء المؤسسة، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح، بأن من أهم التقنيات والوسائل الأكثر استخداماً في عمل المبحوث حسب إجاباتهم هو جهاز الحاسوب المزود بالإنترنت، إذ احتل المرتبة الأولى بنسبة مئوية تقدر ب(36%)، ويعود ذلك للمميزات والخصائص التي يتمتع بها كل من الحاسوب وشبكة الإنترنت إذ تتيح للموظف خيارات متعددة ومنتوعة للقيام بمهامه، ومختلف الخدمات، سواء كانت متعلقة بالعمل أو خارجه، وبالتالي فهذه التقنية لديها وظيفتها المحددة في الاتصال، لتأتي في المرتبة الثانية الهاتف كتقنية مستخدمة في التواصل، بنسبة مئوية (22%) وهي نسبة متقاربة مع النسبة الخاصة بتقنية الفاكس، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(16%) والتي احتلت المرتبة الثالثة، وهذا ما يدل على أن لكل وسيلة اتصالية وظيفة محددة تختلف

عن الوسائل الأخرى، فالمهمة التي لا نستطيع القيام بها عن طريق الهاتف نرسلها عن طريق الفاكس وعندما تكون معلومات مفصلة وذو حجم كبير خاصة إذا كانت مكتوبة نرسلها عن طريق الإنترنت. ومن هنا نستنتج بأن وظيفة الاتصال بالمؤسسة تقوم على مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تقوم هذه الأخيرة بوظيفتها التي تختلف من وسيلة لأخرى، إلا أن هناك تكامل بينهما مما يؤدي إلى تحقيق وظيفة الاتصال داخل المؤسسة، ويضمن بذلك الاستقرار والتوازن داخلها، إذ يعتبر تقنية الحاسوب المزود بالإنترنت من أكثر الوسائل الاتصالية استخداما داخل مؤسسة سوناطراك.

الجدول (22): يوضح طرق العمل في المؤسسة.

المجموع		المتغيرات	الفئات
ت	%		
5	10	الطريقة اليدوية	
10	20	الطريقة الآلية	
35	70	الطريقتين معا	
50	100	المجموع	

من خلال الجدول الموضح أعلاه، يتبين أن أفراد العينة يعتمدون في أداء عملهم على الطريقة اليدوية والآلية مع بعضهما البعض، حيث سجلنا ذلك بنسبة (70%)، ويرجع ذلك إلى أن كل من



الطريقتين (اليديوية والآلية)، لهما عدة مميزات تجعلهما كأداة متكاملة، فالفرد عند اعتماده على كلا الطريقتين يسمح له ذلك بالقيام بوظيفته بطريقة متكاملة، فالطريقة اليديوية تتوفر فيها مجموعة من المميزات قد لا تتوفر في الطريقة الآلية، والطريقة الآلية هي وسيلة يعتمد عليها الموظف الحالي لإنجاز المهام، وهذا ما توضحه نسبة (70 %) من المبحوثين، وهذا الاعتماد يرجع إلى كثرة المهام، والأعمال وتعقدها، فطبيعة العمل اليوم الذي أصبح يتسم بالسرعة خاصة مع التكنولوجيا الحديثة التي تتميز بالسرعة في تداول المعلومات وانتشارها في أقل وقت ممكن يتطلب ذلك، مثل القيام بإحصائيات حول عدد الموظفين أو حول مداخل المؤسسة التي يصعب إنجازها يدويا، وهذا ما يدل على أن التقنية تحتل مكانة داخل المؤسسة وتعتبر نسبة (10%) عن عدد الأفراد الذين يستخدمون الطريقة اليديوية، وهي نسبة ضعيفة إذ يتضح ذلك أن الطريقة اليديوية هي أسلوب يستعان به للقيام ببعض المهام التي يتعذر القيام بها آليا، مثل تصميم الإعلانات، أو عند تعطل الآلة نستخدم الطريقة اليديوية للمهام البسيطة. ومن هنا نستنتج بأن طرق العمل في المؤسسة متنوعة بين الآلية واليديوية لأنهما يكملان بعضهما البعض، لكن ما يغلب داخل المؤسسة هي الطريقة الآلية، إلا أن الطريقة اليديوية تبقى فقط كأسلوب يستعان به.

الجدول رقم (23): يوضح دور تقنيات الاتصال في حياة العامل اليومية.

المجموع		المتغيرات الفئات
%	ت	
20	10	اكتساب معارف جديدة
10	5	تطوير معارفك القديمة
70	35	كلاهما معا

100	50	المجموع
-----	----	---------

من خلال معطيات الجدول الواردة أعلاه يتضح، بأن تقنيات الاتصال الحديثة ساعدت الموظف في اكتساب معارف جديدة، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(20%)، ويعود ذلك إلى أن التقنيات لها تأثير من خلال البرامج والتطبيقات التي تتيحها، وهو تأثير فكري يتضح ذلك من خلال التفكير وطريقة المعاملات ، وهذا ما تم ملاحظته في طريقة أدائهم داخل المؤسسة، لتليها نسبة (10%)، والمتمثلة في تطوير المعارف القديمة، وهذا راجع إلى أن التقنيات حسنت من المعارف التي يمتلكها الموظف، وهذا ما يدل على أن للتقنية أثر إيجابي من خلال اكتساب مهارات وتطوير القدرات الفكرية التي انعكست إيجابا على أداء الموظف داخل المؤسسة، ومن هنا نستنتج بأن لتقنيات الاتصال الحديثة لها دور في حياة العامل من خلال اكتساب معارف جديدة وتطوير القديمة، التي انعكست في ثقافتهم الوظيفية، ما يؤدي إلى تجديد المهام (الحدثة)، لأن التجديد على مستوى الأفكار يؤدي إلى تجديد في مستوى الأداء، وهذا ما كان له أثر إيجابي على أداء المؤسسة.

الجدول رقم ( 24 ): يوضح مدى مساهمة الاتصال غير الرسمي بالمؤسسة.

المجموع		المتغيرات
ت	%	
35	70	التغلب على المشاكل
5	10	التنسيق والتبادل بين مختلف الأقسام
10	20	فهم طبيعة العمل والإلمام بواجباته
0	0	أخرى تذكر

100	50	المجموع
-----	----	---------

من خلال ملاحظة بيانات الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة (70%)، من المبحوثين أكدوا بأن الاتصال غير الرسمي بالمؤسسة يساهم في التغلب على العقبات والمشكل، ويعتقدون أنها استطاعت تسهيل الاتصال بين الموظفين من خلال التفاعل الذي يتحدد في تقريب الرئيس من الموظف ومعرفة مشاكله ومراعاة ظروفه ساهم ذلك في التغلب عليها، إذ تشكل هذه العوامل عائقا يقف أمام أداء العامل وتؤثر عليه، وسجلنا نسبة (20%) من المبحوثين الذين يعتقدون بأن الاتصال غير الرسمي يساهم في التنسيق والتبادل بين مختلف الأقسام، وهذا يعكس التفاعل الذي يساهم في سهولة القيام بالمهام لكن للاتصال غير الرسمي نتائج سلبية.

من هنا نستنتج بأن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يلعب دورا كبيرا خاصة في التغلب على المشاكل والعقبات، خاصة إذا كان المدير يحسن التصرف مع عماله.

الجدول رقم ( 25 ) : يوضح مدى استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين مردودية العمل

المجموع		المتغيرات
%	ت	الفئات
40	20	سرعة القيام بالمهام
18	9	زيادة كفاءة الأداء
24	12	الدقة في إنجاز المهام

18	9	رفع معدلات الأداء
100	50	المجموع

إن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، توضح أن (40%)، من المبحوثين الذين يعتقدون بأن تقنيات الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين مردودية العمل بالمؤسسة، وذلك من خلال سرعة القيام بالمهام، وهو ما يفسر بأن المهام التي تتجزأ تقنيات الاتصال الحديثة مهما كانت درجة صعوبتها وتعقيدها، فإنها تتم في وقت أقصى، وبإمكانيات أقل مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة، إذ تتيح سرعة الوصول والحصول على المعلومة وتداولها، كما أنها تساهم في دقة إنجاز المهام حسب ما يقر به (24 %)، من المبحوثين وهذا ما انعكس على إتقان أداء العامل ويزيد من مردودية العمل، ويفسر ذلك بأن هذه التقنيات تسهل الاتصال بالموظف داخل المؤسسة من جهة ومن جهة أخرى سرعة تلقي المعلومات كاستخدام الإنترنت، أو الاتصال بالزبون وإعلامه بالجديد من خلال الإعلانات الإلكترونية عبر المواقع التي تتيحها شبكة الإنترنت، كما أنها تتيح العديد من التطبيقات إذ أصبحت تسهل من عمل الموظف بأقل التكاليف مقارنة بالوسائل القديمة.

ومن هنا نستنتج بأن الوسائل الإلكترونية (تقنيات الاتصال)، ساهمت في تحسين مردودية العمل من خلال سرعة القيام بالمهام بأقل التكاليف الممكنة.

الجدول رقم ( 26 ) : يوضح درجة موافقة المبحوثين على أن تقنيات الاتصال حسنت من أداء

المؤسسة

المجموع		المتغيرات الفئات
%	ت	
80	40	نعم

20	10	لا
100	50	المجموع

لكل منظمة وظيفة تؤديها داخلها مهما اختلف شكلها ونوعها، حيث تعتمد على مجموعة من الوظائف التي تتكامل فيما بينها لتحقيقها، إذ يعتبر الاتصال جزء من الوظيفة الكلية الذي يعتمد هذا الأخير على مجموعة من التقنيات والوسائل التي تساهم في أداء وظيفته، ومن خلال الجدول الموضح أعلاه، يتبين أن نسبة (80%) من المبحوثين الذين يعتقدون بأن تقنيات الاتصال الحديثة تساهم في تحسين أداء المؤسسة، وهي نسبة مرتفعة ما يدل أن تقنيات الاتصال الحديثة، لها أثر على أداء الموظفين الذي انعكس في أداء المؤسسة، لتليها (20%) من المبحوثين الذين يعتقدون بأن تقنيات الاتصال الحديثة لم تحدث أي تحسن على أداء المؤسسة، وهي نسبة منخفضة مقارنة بالنسبة الأولى، وهذا ما يعود إلى كون وجود موظفين بالمؤسسة لا يعتمدون على تقنيات الاتصال في أداء عملهم، خاصة الأفراد الذين يقومون بأعمال بسيطة لذا يعتقدون بأنها لم يحدث أي تجديد على مستوى أدائهم، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة.

ومن هنا نستنتج بأن تقنيات الاتصال الحديثة، ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة والجدول الآتي سيوضح أهم مجالات تحسين الأداء بالمؤسسة.

الجدول رقم ( 27 ) : يوضح مجالات تحسين تقنيات الاتصال الحديثة لأداء المؤسسة.

المجموع		المتغيرات
%	ت	
		الفئات

50	25	تنظيم و إتقان أعمال المؤسسة
30	15	توفير الوقت والجهد
20	10	تحقيق أهداف المؤسسة
100	50	المجموع

تظهر أهمية تقنيات الاتصال الحديثة، من خلال تطبيقاتها المختلفة التي غيرت من علاقات العمل ومن الوظائف التي أصبحت تتسم بالدقة والإتقان في إنجازها وبأقل تكلفة، إذ من خلال الجدول الموضح أعلاه، يتبين بأن تقنيات الاتصال ساهمت في تنظيم وإتقان أعمال المؤسسة، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب (50%)، وهي نسبة معتبرة بالنسبة للمبحوثين الذين أقرروا بأن تقنيات الاتصال ساهمت في توفير الوقت والجهد والمال، وهذا ما يفسر بأن التقنيات الاتصالية سهلت من القيام بالعمل من خلال سرعة إيصال المعلومات وسرعة تداولها، بالرغم من البعد الجغرافي بين الفروع التابعة للمؤسسة، وبذلك أصبح الأداء فعال ينجز في أقل وقت ممكن وبأقل جهد، إذ توفر للموظف الراحة وتضمن صحته، وبذلك القيام بالمهام بكل دقة وإتقان وتنظيمها بما يتناسب مع طبيعة الوسيلة المستخدمة، وبالتالي فهذا التأثير انعكس على جودة العمل الذي اختصرت فيه المؤسسة مسافات كبيرة للوصول إلى زبائن أكبر وتقديم خدماتها بجودة عالية.

من هنا نستنتج بأن تقنيات الاتصال الحديثة، ساهمت في إتقان وتنظيم أعمال المؤسسة الذي انعكس ذلك بالجودة في منتجاتها وخدماتها.

الجدول رقم ( 28 ) : يوضح فعالية أداء العمل عند استخدام شبكة الإنترنت والإنترنت.

المجموع	المتغيرات
---------	-----------

الفئات	ت	%
اتخاذ القرارات المناسبة	9	18
قلة التشويش في الاتصال	17	34
رفع الروح المعنوية	4	8
ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي	20	40
المجموع	50	100

تشير البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه، أن استخدام المؤسسة لشبكة الإنترنت والإنترنت ساهم ذلك في فعالية أداء العمل، من خلال ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي حيث سجلنا ذلك بنسبة (40%)، ما يفسر ذلك بأن تقنية الإنترنت وسيلة فعالة في إيصال المعلومات وتبادلها، مما سهل ذلك في تكوين علاقات بين الموظفين ساهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وذلك من خلال سرعة توفر المعلومات الضرورية عند كل موظف للقيام بأدائه، لتأتي نسبة متقاربة مع النسبة السابقة لها ب(34%)، والمتمثلة في أن شبكة الإنترنت ساهمت في قلة التشويش وتمثل نسبة (8%) من المبحوثين الذين أقروا بأن شبكات الإنترنت والإنترنت تساهم في رفع الروح المعنوية وهي نسبة متوسطة وهذا ما يفسر على أن الموظفين يستخدمون هذه الشبكات من أجل إيصال المعلومات أو الحصول على معلومات تتعلق بالعمل، دون أن يكون هناك اتصال مستمر بشكل دائم أو تفاعل بينهم.

ومن هنا نستنتج بأن استخدام المؤسسة لشبكات الاتصال (الإنترنت، والإنترنت)، يساهم في أداء فعالية العمل واتخاذ القرارات المناسبة بتوفير المعطيات والمعلومات اللازمة بين الموظفين.

الجدول رقم (29): يوضح دور أساليب الاتصال المستخدمة

المجموع		المتغيرات	الفئات
%	ت		
40	20	تقريبك من الإدارة وسهولة الاتصال	
20	10	الإخلاص في العمل	
10	5	المشاركة في اتخاذ القرارات	
30	15	تقليص سوء التفاهم والاختلافات بين العمال	
100	50	المجموع	

من خلال القراءة المتأنية لمعطيات الجدول الموضح أعلاه يتبين، أن أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب(40%)، بأن أساليب الاتصال داخل المؤسسة تعمل على تقريب الموظف من الإدارة وسهولة تواصله معها، وهذا ما يفسر بأن المؤسسة تستخدم أكثر من أسلوب في عملية الاتصال، وبالتالي فالاتصال يقوم بوظيفته داخل المؤسسة ما انعكس ذلك على أداء المهام من طرف الموظفين، لتليها في المرتبة الثانية نسبة (30%)، من المبحوثين الذين يعتقدون أن الاتصال يساهم في تقليص سوء التفاهم والاختلافات بين العمال، وهذا ما يتضح أن للاتصال دور فعال من خلال شرح وتوضيح وجهات النظر بين العمال مما يقلل من حدوث الصراعات، إذ أن لكل أسلوب خصائصه التي تميزه عن الأنواع الأخرى لكنها مكملة لبعضها البعض، فالمؤسسة تعمل على الاهتمام بتطوير الاتصال داخل المؤسسة وتعمل على خلق جو من التفاعل داخلها وهذا من خلال مكتب الاستشارة والتوجيه.

ومن هنا نستنتج بأن لأساليب الاتصال دور فعال داخل المؤسسة، إذ تعمل على تقريب الموظف من الإدارة بالدرجة الأولى، وتعدد أدواره يرجع ذلك لتعدد أساليبه.

العراقيل التي تقف في وجه العاملين أثناء استخدام تقنيات الاتصال بالمؤسسة



الجدول رقم ( 30 ) : يوضح علاقة الاتصال بين الزملاء بمؤسسة سوناطراك.

المجموع		المتغيرات
%	ت	الفئات
16	8	جيد جدا
30	15	جيد
40	20	متوسط
10	5	ضعيف
4	2	ضعيف جدا
100	50	المجموع

تشير المعطيات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه، أن أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب (30%) بأن علاقة الاتصال والتواصل فيما بينهم متوسط، وهذا ما يدل أنهم يتواصلون من أجل العمل فقط، فطبيعة العلاقات المكونة تحكمها مجموعة من العوامل تؤثر عليها، إذ أن طبيعة اتصال الأشخاص فيما بينهم يكون بنوع من الرسمية في التعاملات، وهذا راجع لدرجة الثقة بين الموظفين، لتأتي نسبة (30%) كوضعية جيدة تحكم الاتصال بين الموظفين، ويعود الاختلاف بين النسبة الأولى، والثانية إلى كون أن هناك أقسام داخل المؤسسة يكون فيها الاتصال جيد، وبذلك يسهل عملية التواصل والحصول على المعلومات بين بعضهم البعض، أما وضعية الاتصال الذي تكون في حالة متوسطة تعود إلى كون بعض رؤساء الأقسام أو موظفيه يكون سببا وعاملا في الحكم على تلك الوضعية التي تمنع تواصل الموظف مع زميله، أو تمنع ذلك الفرد إيصال المعلومة أي احتكار المنصب والسيطرة كقسم الموارد البشرية DRH.

ومن هنا نستنتج بأن الحكم على الاتصال داخل المؤسسة، يكون مرهونا بوضعية الأفراد في مناصبهم ووظائفهم، فالإتصال يكون جيد عندما يكون الشخص لديه قابلية في التواصل والتعامل ويكون متوسط عندما تتعذر فيه هذه الشروط، وبذلك يكون له تأثير مباشر على أداء الموظفين بالمؤسسة (فالمعوقات البشرية من العوامل المؤثرة على الإتصال وبذلك تؤثر على أداء الموظف).

الجدول رقم ( 31 ) : يوضح طبيعة العراقيل التي تؤثر على أداء العامل داخل مؤسسة سوناطراك

المجموع		المتغيرات
ت	%	
9	18	الخوف من الإتصال
3	6	فارق المركز الوظيفي
20	40	الشك وعدم الاطمئنان السائد بين العاملين
18	36	الإحساس بالظلم والتفرقة في المعاملة
50	100	المجموع

من خلال القراءة المتأنية للجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن العوامل التي تؤثر على أداء الموظف هي الشك وعدم الاطمئنان السائد بين العاملين، والتي جاءت بنسبة مئوية تقدر ب(40 %) وهذا وهذا ما يفسر درجة الثقة الموجودة بين العاملين إذ يعود ذلك إلى التفاوت في المعايير المتبعة في تقييم الأداء، فإذا اهتمت الإدارة بتقييم على أسس غير عادلة أدى ذلك إلى الإحساس بالظلم وسادت التفرقة في المعاملة والتي جاءت نسبتها ب(36 %)، مما يولد حساسية بين الموظفين، فيؤثر ذلك على الإتصال بينهم، كما جاءت نسبة(6%)، تتعلق بفارق المركز الوظيفي وهي نسبة معتبرة ومؤثرة في الأداء، وهذا ما

ويفسر هذا من خلال طرق المكافآت لذوي المناصب العالية فالموظف يقوم بالعمل ورئيسه يتلقى الشكر والمكافئة، مما يولد صراعات داخل المؤسسة، كما يقر بعض المبحوثين بأن من العوامل المؤثرة على أدائهم للوظيفة هو الخوف من الاتصال وجاءت بنسبة (18%)، وهي نسبة منخفضة، ويعود للعمال ذوي المراكز البسيطة إذ يتجنبون الاتصال لكي لا يقعوا في مواجهات مع بعضهم البعض، أو مع رؤسائهم فهذا الجو يخلق شعور من الخوف من الاتصال، وبالتالي يؤثر على أدائهم لوظائفهم.

ومن هنا نستنتج بأن الشك وعدم الاطمئنان السائد بين الموظفين، من أهم العوامل المؤثرة على الأداء، ويولد هذا الجو عندما تسود أنظمة لتقييم الأداء والتلاعب به، مما يجعل ذلك من عنصر الثقة غائب عند كل الموظف.

الجدول رقم ( 32 ) : يوضح درجة موافقة المبحوثين على أنه هناك صعوبات داخل المؤسسة.

المجموع		المتغيرات
%	ت	الفئات
14	7	نعم
86	43	لا
100	50	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية لبيانات الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن أغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في التواصل داخل المؤسسة، وهذا ما سجلناه بنسبة مئوية تقدر ب(86%)، وهذا راجع إلى أن الهدف من الاتصال يتحقق بسهولة دون معوقات تعترضهم سواء كانت بشرية، أو تقنية، بمعنى أن طبيعة الاتصال داخل المؤسسة يعكس مصداقية المعلومة وفعالية الوسيلة الاتصالية المستخدمة، ومن جهة أخرى يفسر ذلك إلى طبيعة المحيط المهني الذي يوفر جو للاتصال بكل سهولة ويسر، مما

ينعكس مباشرة على أداء الموظف الذي يقوم به في أحسن الظروف، أما الأفراد الذين يجدون صعوبة في التواصل داخل المؤسسة سجلنا نسبتهم ب (14%)، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل تعيق سير العملية الاتصالية للشخص المراد إيصال المعلومات إليه. والجدول التالي سيوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه الباحثين عند الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم ( 33 ) : يوضح طبيعة الصعوبات التي تواجه الباحثين عند الاتصال داخل المؤسسة

المجموع		المتغيرات
ت	%	
5	10	وسيلة الاتصال
45	90	لغة الاتصال
0	0	أخرى تذكر
50	100	المجموع

تشير البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه، أن أسلوب لغة الاتصال من أكثر الصعوبات التي يواجهها الباحثين عند تواصلهم بنسبة، مئوية تقدر ب(90%)، وهذا ما يؤكد الذكور ب(97,5%)، والإناث ب(60%)، وهذا راجع من جهة إلى الثقافة المهنية المستخدمة في الاتصال كالمستوى التعليمي، فكل موظف يمتلك رصيد لغوي يختلف به عن الآخر، إذ في بعض الحالات عندما لا يفهم موظف ذو مستوى متوسط اللغة التي يستخدمها رئيسه، خاصة وأن المؤسسة تعتمد على اللغة الأجنبية (الفرنسية) في أداء عملها وكذلك استخدام مجموعة من الكلمات المختصرة التي تعبر عن أقسام المؤسسة مثل: DTE ; DRH، وبالتالي يؤثر ذلك على سير العملية الاتصالية بعدم فهم المعنى المراد إيصاله، وبذلك لا يحقق الهدف من الاتصال، ومن جهة أخرى اللغة التي تكتب بها بعض الوثائق لا يفهمها العمال خاصة المكتوبة باللغة الأجنبية(الفرنسية)، بحكم أن هناك نسبة معتبرة

من الموظفين لا يحسنون إتقانها، وبالتالي فاللغة تشكل عائقا كبيرا في فهم مضمون ومعنى الكلام، خاصة الأفراد الذين درسوا باللغة العربية أو تلقوا تكويننا باللغة العربية، في حين سجلنا نسبة (10 %) من المبحوثين الذين يجدون صعوبة في الاتصال عن طريق الوسيلة الاتصالية، وهذا ما يفسر بأن هناك بعض الأفراد لا يجيدون استخدام التقنية وهذا راجع لطبيعة نظام عملها واللغة التي يحتوى عليها النظام المستخدم.

ومن هنا نستنتج بأن من أهم الصعوبات التي يواجهها الموظف في التواصل داخل المؤسسة هو أسلوب لغة الاتصال الذي يؤدي إلى فشل العملية الاتصالية وبذلك يؤثر سلبا على أدائه.

الجدول رقم (34): يوضح أساليب الاتصال المعيقة للعمل.

المجموع		المتغيرات
%	ت	الفئات
10	5	الاتصال الكتابي
20	10	الاتصال الشفهي
70	35	الاتصال غير اللفظي
100	50	المجموع

تبين القراءة الإحصائية للجدول الموضح أعلاه، أن نسبة كبيرة من المبحوثين يعتقدون أن الاتصال غير اللفظي (تلميح)، من أكثر الأساليب المعيقة في أداء العامل، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(70%)، وهذا ما يفسر إلى أن هناك بعض الإشارات والتصرفات تحدث عن بعض الموظفين والمسؤولين تكون مؤثرة مباشرة في نفسية العمل ومعنوياته مما يؤدي إلى نقص الإرادة لدى العامل من أجل القيام بالمهمة الموكلة إليه لأن الرسالة التي أرسلها له المسؤول (المرسل) وصلت مشوهة إلى العامل

أو أنه في بعض الحالات يتم إرسال رسائل دون قصد مما يؤثر ذلك سلباً على أدائه، لتليها نسبة (20%)، وقد أقر المبحوثين أن الاتصال الشفهي، من الأساليب المعيقة لعملهم خاصة إذا كان اتصال شفهي غير مباشر، مما يؤدي إلى التشويش في المعنى أو في محتوى الرسالة التي قد لاتصل بالمعنى الكامل للمستقبل لأداء العمل هذا من جهة، ومن جهة أخرى أن الموظف قد يقوم بأداء العمل لكن لا توجد أي وثيقة تثبت القيام بذلك مما يجعل المسؤول ينفى بأن الموظف قام بالمهمة المكلف بها، وسجلنا نسبة (10%) وهي ممثلة الاتصال الكتابي كأسلوب معيق لعمل الموظف، وهذا ما يفسر بأن طبيعة بعض الأعمال بالمؤسسة لا تتناسب مع الأسلوب الكتابي.

ومن هنا نستنتج بأن أسلوب الاتصال له أثر في توجيه علاقات وسلوك الموظفين، كما أنه يؤثر على أداء الموظفين، إذ يعتبر الاتصال غير اللفظي من أكثر الأساليب المعيقة في أداء العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (35): يوضح درجة اهتمام المؤسسة بالقيام بعمليات تكوين في مجال استخدام تقنيات

الاتصال.

المجموع		المتغيرات
ت	%	
9	18	دائماً
11	22	أحياناً
30	60	نادراً
50	100	المجموع

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن نسبة (60%) من المبحوثين الذين يقرون

بأن نادراً ما تكون بالمؤسسة عمليات تكوين في مجال استخدام تقنيات الاتصال، وهي نسبة مرتفعة تؤثر

على نشاط وفعالية المؤسسة كونها مؤثرة على أداء العامل، إذ للتكوين دور كبير في سير عمل أي مؤسسة، من خلال تعلم التطبيقات والبرامج المساعدة في التسيير، وكذا تعلم استخدام التجهيزات والتقنيات والوسائل الجديدة التي تساعد في تسريع عملية الإنتاج، وتحسين جودة المنتج وتحسين نوعيته، لتليها نسبة (22%)، من المبحوثين الذين يقرون بأن المؤسسة أحيانا ما تقوم بعمليات التكوين، وتعود هذه النسبة إلى كون المؤسسة تتعاقد مع بعض مراكز التكوين التي تكون مدتها طويلة نسبيا وهي نسبة معتبرة، كون الذين يستفيدون منه أغلبهم إطارات، أما المبحوثين الذين يقرون بأن المؤسسة دائما ما تقوم بعمليات تكوين في مجال استخدام تقنيات الاتصال، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(18%)، وهي نسبة منخفضة جدا مقارنة بالنسب السابقة، وهذا يعود إلى أن هناك مدارس خاصة بسوناتراك تقدم تكوين لفترة طويلة، وهي نسبة عادية كون أن المستفيدين من هذا التكوين هم في الغالب فئة الإطارات السامية الكبرى التي تتمثل في رؤساء الأقسام أو المديرين

ومن هنا نخلص إلى نتيجة مفادها أن المؤسسة، لا تهتم كثيرا بتكوين أفرادها في مجال استخدام تقنيات الاتصال، وهذا ما يؤثر سلبا على أدائها خاصة في ظل التطور العلمي والتكنولوجي الحالي.

الجدول رقم (36): يوضح العوائق التي تواجه المبحوثين عند الحصول على المعلومات.

المجموع		المتغيرات
ت	%	الفئات
7	14	طبيعة القوانين التنظيمية
10	20	اختلاف نبرة التخاطب
2	4	الإفراط في الاتصال
31	62	نقص الاتصال

100	50	المجموع
-----	----	---------

تشير المعطيات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه، إلى أن النسبة الكبيرة من المبحوثين والمقدرة بنسبة مئوية (62%)، الذين يعتقدون بأن من أهم العوائق التي تعترض الموظف في حصوله على المعلومات لأداء المهام المنسوبة إليه داخل المؤسسة، هو نقص الاتصال، وهذا يعود إل انخفاض وعي العاملين بأهمية الاتصال داخل المؤسسة، لتليها نسبة (20%).

فاختلاف نبرة التخاطب بين الموظفين تشكل عائقا على أداء العامل إذ أن الفروقات بين الأفراد تلعب دورا في العملية الاتصالية نتيجة اختلاف في المستوى الثقافي والاجتماعي والفكري والإيديولوجي، فكل هذه العوامل تتحكم في نجاح العملية الاتصالية من عدمها، كما أن المؤسسة تضم أفراد من كل بلديات الولاية ومن خارجها إذ هناك اختلاف في الإطار المرجعي لكل موظف، وبذلك نجد بالمؤسسة لا يوجد نظام محدد للتواصل بين الموظفين.

كما نجد (14%) من المبحوثين الذين أجابوا بأن طبيعة القوانين داخل المؤسسة هي أحد أهم العوائق التي تواجه الموظف(المبحوث) في الحصول على المعلومات، وذلك لأن الاتصال الغالب بالمؤسسة هو الاتصال الرسمي، بحيث حسب القانون المتواجد بالمؤسسة لا يسمح للموظف البسيط الاتصال مباشرة مع المدير، وإنما يتصل برئيس المصلحة التابع للقسم، ليقوم هذا الأخير بالاتصال برئيس القسم ليعرف المعلومات التي يريدها العامل، وهذا ما يشكل عائقا أمام الموظف للحصول على المعلومات التي يريد معرفتها، لأن المعلومات قد تصل إلى المدير مشوهة وناقصة مما يؤدي إلى عدم فهم المعنى الحقيقي من الرسالة المراد إيصالها، وقد لاتصل إليه، مما يؤثر ذلك على معنويات الموظف التي تنعكس مباشرة على أداء عمله،



ومن هنا نستنتج بأن الاتصال داخل المؤسسة يحتاج إلى نظام يقوم عليه على اعتباره وظيفة مؤثرة على أداء العامل والتي تتعكس مباشرة على أداء المؤسسة ككل، إذ يعتبر نقص الاتصال من أهم العوائق التي تواجه الموظف في الحصول على المعلومات التي يريدها.

الجدول رقم ( 37 ) : يوضح العوائق المعرّقة لعمل المبحوث.

المجموع		المتغيرات الفئات
ت	%	
34	68	نقص الدورات التدريبية
10	20	قلة تقنيات الاتصال وقدم بعضها
6	12	عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال
0	0	أخرى تذكر
50	100	المجموع

من خلال معطيات الجدول الموضح أعلاه، يتضح بأن نقص الدورات التدريبية على كيفية استخدام تقنيات الاتصال من أهم العوائق التي تواجه المبحوث، حيث سجلت بنسبة مئوية تقدر ب (68%)، وهذا وهي نسبة مرتفعة، كون أن المؤسسة لا تهتم بتكوين الأفراد في مجال استخدام تقنيات الاتصال، كما مدة التكوين قصيرة، إذ في تلك الفترة يتاح له التعرف بشكل عام عن أقسام المؤسسة وأهم رؤسائه فالبرامج والتطبيقات التي تتيحها المؤسسة خاصة على شبكة الإنترنت للاتصال والتواصل معقدة وتحتاج إلى وقت طويل للتدرب على استخدامها، فالوقت القصير يجعل من عمل الموظف أصعب خاصة وأن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة ضعيفة (أقل من 5 سنوات)، مما يؤثر ذلك على أدائه، كما أن

قلة التقنيات الاتصالية وقدم بعضها يعتبر من أهم العراقيل، حيث سجلنا ذلك بنسبة مئوية تقدر ب(20%)، وذلك كون أن وسائل الاتصال غير كافية بحيث ينعكس ذلك إما على عمل الموظف الذي يأتي ناقص، أو قيام الموظف بمجهود أكثر من أجل إكمال العمل وتنفيذ المهمة المكلف بها، فحسب المكلفة بالاتصال فإن المؤسسة لا تحتوى على هاتف خارجي، فمن أجل تنظيم ندوة صحفية تقوم بالاتصال بوسائل الإعلام والصحفيين من خلال هاتفها الخاص، ومن هنا نستنتج بأن من أهم العراقيل التي تقف في وجه الموظفين بمؤسسة سوناطراك أثناء استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة هي نقص الدورات التدريبية على استخدامها، مما يخفض ذلك من مستوى أداء المؤسسة.

### النتائج العامة للدراسة:

بعد تحليلنا لدراسة الجانب التطبيقي داخل المؤسسة، ومن خلال نتائج الاستمارة التي طرحناها على عينة من الأفراد، وبعد الإطلاع على مختلف المصالح والأقسام الإدارية والتنفيذية طيلة مدة البحث، وملاحظة مختلف الجوانب، إضافة إلى إجراء مقابلات مع عدد من رؤساء الأقسام وعمال المؤسسة، وفي إطار موضوع البحث، وبعد إتباع كل الخطوات البحثية، وحين تفرغ البيانات واستقراءها وتحليلها وتفسيرها تم التوصل إلى النتائج التالية:

(1) توصلت الدراسة بأن أغلبية الموظفين بمديرية سوناطراك حوض بركاوي بولاية ورقلة ، من فئة الذكور  
(2) أظهرت الدراسة بأن الحالة الاجتماعية السائدة في المؤسسة، هي أغلب أفرادها متزوجين قادرين على تحمل المسؤولية.

(3) كشفت الدراسة، بأن أفراد مؤسسة سوناطراك أغلبهم موظفين ذوي مستوى جامعي حاملين لشهادات

جامعية

4) بينت الدراسة أن هناك تنوع في رتب التوظيف داخل مؤسسة سوناتراك ، فالإطارات هي الوظيفة الغالبة

5) أظهرت الدراسة بأن نمط الاتصال السائد بمؤسسة سوناتراك، هو الاتصال النازل لطبيعة الرسمية.  
6) توصلت الدراسة إلى أن طبيعة الاتصال النازل بالمؤسسة، يتحدد في شكل تعليمات بالدرجة الأولى والتي جاءت في المرتبة الأولى والأوامر جاءت في المرتبة الثانية.

7) أوضحت الدراسة، بأن مضمون الاتصال بالمؤسسة لا يتحدد في شكل أوامر وتعليمات، وإنما هناك اتصالات متبادلة بين الموظفين، صاعدة للرئيس المشرف التي تترجم في شكل تقارير لأداء المهام.  
8) توصلت الدراسة إلى أن الاتصال الأفقي داخل مؤسسة سوناتراك يشجع التعاون بين الموظفين لأداء المهام المنسوبة من خلال معرفة المعلومات وتبادلها.

9) أظهرت الدراسة، بأن أغلب المعلومات الصادرة عن المسؤولين واضحة، إذ أن وضوحها تتدخل فيه عوامل متعددة.

10) توصلت الدراسة، أن هناك اتصال مباشر بين الموظفين، إذ أن جهة استعلامهم عن التعليمات تكون عن طريق الرئيس المباشر.

11) توصلت الدراسة بأن الاتصال الكتابي من الأساليب الاتصالية الأكثر استخداما بالمؤسسة. وذلك من أجل ضمان وصول المعلومة بكل دقة ومصداقية.

12) أظهرت الدراسة، أن الطريقة الاتصالية الأكثر استخداما في إيصال المعلومات داخل مؤسسة سوناتراك، هي الطريقة الكتابية، كونها أنسب لطبيعتها الرسمية.

13) بينت الدراسة، بأن جهاز الحاسوب تقنية مهمة لأداء العمل بالمؤسسة، إذ يستخدم بصفة دائمة، وذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب تقنيات تسهل القيام بذلك.

- (14) أظهرت الدراسة أن الغاية الأولى من استخدام جهاز الحاسوب الآلي، هي كتابة الرسائل والتقارير، وحفظ مختلف المعلومات،
- (15) أظهرت الدراسة، بأن شبكة الإنترنت داخل مؤسسة سوناطراك تستخدم بدرجة كبيرة لمعرفة مختلف المعلومات المتعلقة بالعمل،
- (16) توصلت الدراسة، إلى أن الفاكس تقنية تسهل الاتصال بين الموظفين، من خلال إرسال الرسائل الإدارية لأداء المهام في أوقاتها المحددة، وإرسال التقارير.
- (17) كشفت الدراسة، بأن المؤسسة تعتمد على شبكة الإنترنت كوسيلة اتصالية مساعدة لأداء المهام
- (18) توصلت الدراسة، بأن مجلات استخدام شبكة الإنترنت داخل مؤسسة سوناطراك بولاية ورقلة، تتحدد غالبا في نقل المعلومات إلى فروعها التابعة، وكذلك الحصول على المعلومات المختلفة.
- (19) أوضحت الدراسة، بأن الحاسوب المزود بالإنترنت من أكثر الوسائل الاتصالية استخداما داخل مؤسسة سوناطراك، كما أن الهاتف والفاكس من الوسائل الاتصالية المعتمدة.
- (20) كشفت الدراسة بأن طرق العمل في المؤسسة متنوعة بين الآلية واليدوية.
- (21) بينت الدراسة، بأن لتقنيات الاتصال الحديثة دورا في حياة العامل، من خلال اكتساب معارف جديدة وتطوير القديمة.
- (22) توصلت الدراسة، بأن الاتصال غير الرسمي في المؤسسة يلعب دورا كبيرا، من خلال التغلب على المشاكل والعقبات.
- (23) توصلت الدراسة، بأن الوسائل الإلكترونية (تقنيات الاتصال)، تساهم في تحسين مردودية العمل من خلال سرعة القيام بالمهام بأقل التكاليف الممكنة
- (24) أوضحت الدراسة، بأن تقنيات الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة.
- (25) كشفت الدراسة، بأن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أدى إلى إتقان وتنظيم أعمال المؤسسة.

(26) توصلت الدراسة، أن استخدام المؤسسة لشبكات الاتصال (الإنترنت، والإنترنات)، ساهم في فعالية العمل من خلال ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي مما ساهم في اتخاذ القرارات.

(27) بينت الدراسة، بأن لأساليب الاتصال دور فعال داخل مؤسسة سوناطراك.

(28) أثبتت الدراسة، بأن الشك وعدم الاطمئنان السائد بين الموظفين بمؤسسة سوناطراك، من أهم العوامل المؤثرة على أدائهم كما أن الإحساس بالظلم والتفرقة في المعاملة عامل مؤثر في أدائه.

(29) توصلت الدراسة، إلى أن أغلبية المبحوثين من الموظفين بمؤسسة سوناطراك لا يجدون أية صعوبة في التواصل داخل المؤسسة.

(30) أظهرت الدراسة، أن أسباب فشل عملية الاتصال بالمؤسسة بين الموظفين يرجع إلى وجود صعوبة في أسلوب لغة التواصل.

(31) اتضح من خلال الدراسة، أن أسلوب الاتصال له أثر في توجيه سلوك الموظفين داخل مؤسسة سوناطراك بولاية ورقلة إذ يعتبر الاتصال غير اللفظي من أكثر الأساليب المعيقة في أداء العمل بالمؤسسة.

(32) أثبتت الدراسة، أن نقص الاتصال داخل مؤسسة سوناطراك من العوائق التي تواجه الموظف أثناء حصوله على المعلومات الضرورية.

(33) توصلت الدراسة، أن من أسباب انخفاض مستوى أداء المؤسسة هو نقص الدورات التدريبية على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

### **إثبات أو نفي الفرضيات في ضوء نتائج الدراسة:**

بعدها قمنا بتحليل وتفسير أسئلة الاستمارة التي ترجمت في شكل جداول، واستخلاص النتائج

العامة، التي ساهمت هذه الأخيرة في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية، وفي هذه المرحلة

سنقوم بإثبات أو نفي الفرضيات في ضوء هذه النتائج، ويمكن حصرها فيما يلي:

الاتصال الكتابي يعتبر من أبرز الأساليب المستخدمة في الاتصال داخل مؤسسة سوناتراك حوض  
بركاوي بولاية ورقلة

- من خلال النتائج العامة: المستخلصة من الجداول

- أوضحت الدراسة، بأن مضمون الاتصال بالمؤسسة لا يتحدد في شكل أوامر وتعليمات، وإنما هناك اتصالات متبادلة بين الموظفين، صاعدة للرئيس المشرف التي تترجم في شكل تقارير لأداء المهام
- توصلت الدراسة الميدانية، بأن الاتصال الكتابي من الأساليب الاتصالية الأكثر استخداما في عمل الموظف، وذلك من أجل ضمان وصول المعلومة بكل دقة ومصداقية.
- كما أظهرت الدراسة، أن الطريقة الاتصالية الأكثر استخداما في إيصال المعلومات داخل مؤسسة سوناتراك هي الطريقة الكتابية، كونها أنسب لطبيعتها الرسمية.
- وبالتالي فالفرضية الأولى للدراسة والتي تفرض أن: "الاتصال الكتابي يعتبر من أبرز الأساليب المستخدمة في الاتصال داخل مؤسسة سوناتراك بولاية جيجل"، قد تحققت كليا، مما يعني إثبات صحة هذا الفرض.
- يعتبر الحاسوب المزود بالإنترنت من أكثر التقنيات الحديثة استخداما داخل مؤسسة سوناتراك.

- من خلال النتائج العامة:

- بينت الدراسة، بأن جهاز الحاسوب تقنية مهمة لأداء العمل بمؤسسة سوناتراك ، إذ يستخدم بصفة دائمة وهذا لطبيعة العمل الذي يتطلب تقنيات تسهل القيام بذلك.
- كما أظهرت الدراسة، أن الغاية الأولى من استخدام جهاز الحاسوب الآلي، هي كتابة التقارير والرسائل، كما أنه يتم حفظ المعلومات المتعلقة بالعمل.
- كما أن الدراسة بينت بأن شبكة الإنترنت داخل مؤسسة سوناتراك تستخدم بدرجة كبيرة لمعرفة مختلف المعلومات المتعلقة بالعمل.

- أوضحت الدراسة بأن الحاسوب المزود بالإنترنت من أكثر الوسائل الاتصالية استخداما داخل مؤسسة سوناتراك إذ جاء في المرتبة الأولى والهاتف في المرتبة الثانية والفاكس في المرتبة الثالثة. وبالتالي فالفرضية الثانية للدراسة التي تفترض أن: "الحاسوب المزود بالإنترنت من أكثر التقنيات الحديثة استخداما داخل مؤسسة سوناتراك، بولاية ورقلة قد تحققت، مما يعني ذلك إثبات صحة هذا الفرض. استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ساهم في سرعة الأداء وتنظيم أعمال المؤسسة بشكل كبير.

- من خلال النتائج العامة:

- توصلت الدراسة، بأن الوسائل الإلكترونية (تقنيات الاتصال) تساهم في تحسين مردودية العمل، من خلال سرعة القيام بالمهام بأقل التكاليف الممكنة، كما أنها ساهمت في رفع الأداء من خلال دقة إنجاز المهام.

- كما أوضحت الدراسة، بأن تقنيات الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة.

- إذ كشفت أن استخدامها للتقنيات الاتصال، أدى بالمؤسسة إلى إتقان وتنظيم أعمالها

- كما أن الدراسة توصلت، بأن استخدام المؤسسة لشبكات الاتصال (للإنترنت، والإنترنت) ساهم في فعالية العمل، من خلال ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي، كما ساهم ذلك في اتخاذ القرارات، وهذا لسرعة تبادل المعلومات.

- استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ساهم في تحسين أداء المؤسسة، وهذا من خلال فعالية أداء العمل، وتحسين مردودية الإنتاج، ما أدى ذلك إلى سرعة القيام بالمهام وتنظيم أعمال المؤسسة بشكل كبير.

□ وبالتالي فالفرضية القائلة: "أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ساهم في سرعة الأداء وتنظيم أعمال المؤسسة بشكل كبير". قد تحققت، مما يعني ذلك إثبات صحة هذا الفرض.

يعتبر نقص الدورات التدريبية من أهم العوائق التي تقف في وجه العاملين عند استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

من خلال النتائج العامة نستخلص:

- مؤسسة سوناطراك لا تهتم كثيرا بتكوين أفرادها في مجال استخدام تقنيات الاتصال.
- كما توصلت الدراسة، أن من أسباب انخفاض مستوى أداء المؤسسة نقص الدورات التدريبية للموظفين على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

وبذلك فالفرضية القائلة أن: "نقص الدورات التدريبية من أهم العوائق التي تقف في وجه العاملين عند استخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سوناطراك لولاية ورقلة". قد تحققت وهذا استنادا للنتائج السابقة. مما يعني إثبات صحة هذا الفرض.

ويمكن من خلال هذه النتائج لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج تتعلق بمؤسسة سوناطراك، إذ لا يمكن تعميمها على المؤسسات الاقتصادية الأخرى، ولكنها في الوقت ذاته تعطي نظرة، وصورة عن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة بمؤسساتنا الحالية، على اعتبار أن مجتمع سوناطراك لديه مكانة في السوق المحلي والدولي.



# الخاتمة

## الخاتمة:

يعتبر موضوع الاتصال في وقتنا الراهن من المواضيع الأكثر أهمية التي تطرح داخل المؤسسات وهذا نظرا للوظيفة التي يؤديها داخلها، إذ يحقق الانسجام والتوازن والتكامل، بين وظائفها، ويعمل على توفير البيانات والمعلومات الضرورية من أجل القيام بأداء الوظائف التي وجدت من أجلها المؤسسة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب والتقنيات الاتصالية، وقد حاولت الباحثتان من خلال دراسة "أساليب وتقنيات الاتصال الإداري"، الكشف عن مدى نجاح أساليب الاتصال وتقنياته في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال طرح أربع أسئلة جزئية، وبغية الإجابة عنها تم اختبار أربع فرضيات، حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة أهم الأساليب الاتصالية الأكثر استخداما بمؤسسة سوناطراك ، وبالأخص الأسلوب الاتصالي المستخدم بين الموظفين (كتابي، شفهي غير لفظي، وتهدف الفرضية الثانية إلى الكشف عن أهم التقنيات الاتصالية المستخدمة الهاتف الفاكس الحاسوب المزود بالإنترنت شبكة الإنترنت)، بينما تهدف الثالثة إلى معرفة أثر استخدام هذه التقنيات والأساليب على أداء المؤسسة، أما الفرضية الأخيرة فتسعى إلى معرفة أهم العوائق والعراقيل التي تقف في وجه العاملين عند استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء المبحوثين الذي اتضح أن أغلبهم شباب من فئة الذكور الحاملين لشهادات جامعية، وذووا خبرات ما بين المتوسطة والجيدة بالإضافة إلى أن المديرية تشهد حالة من الاستقرار الاجتماعي، فأغلب أفرادها متزوجين. إذ نجد أن هناك تنوع في أنماط الاتصالات السائدة بينهم ما بين اتصال نازل وأقوي، ما يدل ذلك على أن الوضعية الاتصالية السائدة بالمؤسسة تتسم بنوع من الرسمية، إذ أن الاتصال الكتابي من أبرز الأساليب المستخدمة بالمؤسسة، الذي يتحدد في شكل تعليمات وأوامر، كما يستخدم اتصال تسهيلي يكون في بعض الأحيان شفهي، الذي يستخدم لشرح وتفسير التعليمات للقيام بالمهام، إذ تستخدم وسائل وتقنيات متعددة في الاتصال والتواصل أين نجد هناك تباين في استخدامها فالحاسوب المزود بالإنترنت، احتل المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام لأداء العمل بالمؤسسة وهذا لطبيعة العمل الذي يتطلب تقنيات للقيام بذلك، فالغاية الأولى منه هي كتابة الرسائل والتقارير وحفظ هذه المعلومات، كما أن الموظفين يستخدمون شبكة الإنترنت لمعرفة معلومات تتعلق بمجال العمل، ويعتبر الهاتف تقنية لتسهيل الاتصال أثناء الحاجة، فالرسائل الإدارية، وكذا التقارير يتم نقلها عن طريق تقنية الفاكس الذي يسهل بدوره القيام بالمهام في أوقاتها

المحددة، كما أن المديرية تعتمد على شبكة الإنترنت كوسيلة اتصالية مساعدة، وهذا من خلال استخدامها في نقل المعلومات للفروع التابعة للمؤسسة، وكذا الاتصال بالموظفين، وبذلك نجد بأن طرق العمل داخل المؤسسة متنوعة، فالطريقة الآلية التي يعتمد عليها بشكل كبير لها أثر كبير على الموظفين، ويظهر هذا التأثير من خلال اكتساب الموظف المعارف جديدة، كما أنها عملت على تطوير معارفه القديمة، ما انعكس ذلك على مستوى أدائه الذي أصبح يتميز بالدقة والإتقان والسرعة في إنجاز المهام، ما ساهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف وضمان راحة العامل مقارنة بالتقنيات المستخدمة قديماً وهذا ما ساعد على تحسين مردودية العمل، وفعل من أداء عمل المؤسسة ويظهر هذا من خلال ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي، مخترقة في ذلك كل الحواجز لإيصال المعلومات وتبادلها، التي تساهم في اتخاذ القرارات المناسبة، ما يؤدي ذلك إلى تقريب الموظف من الإدارة، وسهولة الاتصال في أي وقت من خلال المميزات التي تتيحها تقنيات الاتصال الحديثة، إلا أن ذلك لا ينفي وجود عراقيل ومعوقات تؤثر على مستوى أدائه، إذ أن الاتصال لا يكون ناجحاً في كل حالاته، فنجاحه يخضع إلى مجموعة من العوامل والاعتبارات كالعلاقات التي تتميز بنوع من عدم الثقة بين الموظفين، إذ الشك وعدم الاطمئنان السائد بالمؤسسة، من أهم العوامل التي تجعل الموظف لا يتصل بزملائه في العمل، كما أن أسلوب لغة الاتصال من أهم المهارات الاتصالية التي يفتقدها الموظف بالمؤسسة إذ يعتبر الاتصال غير اللفظي من أهم الأساليب المعيقة في أداء العامل بحكم أن أسلوب الاتصال له أثر في توجيه سلوك الموظفين، إلا أن من أهم العوائق التي تخفض من مستوى أداء العامل بشدة هي العوامل المتعلقة بالوسائل الاتصالية على اعتبارها الوسائل المعتمدة في الاتصال لأداء المهام داخل.

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع : المعاجم والقواميس

1. ابن منظور لسان العرب دار المعارف (دوم،ن) (دوس،ن).
2. حبيب الصحاف (دوس) معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (انجليزي عربي).
3. روجيه البعلكي قاموس عربي انجليزي دار المعلم بيروت 1994.
4. محمد عاطف غيث اخرون قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية 1995 د ط

## الكتب والمذكرات .

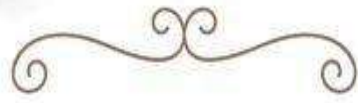
5. ابو السعود ابراهيم تقنيات الاتصال والمعلومات شركة الاسلام مصر للطباعة (دوم،ن) 2005 .
6. اسماعيل عربي محاضرات في اقتصاد المؤسسة مطبعة جامعة منتوري قسنطينة 2001 .
7. اسماعيل عربي محاضرات في اقتصاد المؤسسة مطبعة جامعة منتوري قسنطينة 2001 .
8. بسام عبد الرحمان المناقشة نظريات الاتصال دار اسامة للنشر والتوزيع طبعة مزية مزيدة عمان الاردن 2015 .
9. بشير العملاق الاتصال في المنظمات العامة دار اليازوري العامة للنشر والتوزيع الاردن 2009.
10. بشير العملاق نظريات الاتصال (م الاسس العلمية لمناهج والبحث العلمي دار الطليعة للطباعة.
11. بشير كاوجة دور تكنو لوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية رسالة ماجستير غير منشورة كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة الجزائر 2012\_2013.
12. بلقوسة شيماء , شقرون حفصة دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية مديرية اتصالات الجزائر بمستغانم نموذجا مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال.

13. بوعطيط جلال الدين الاتصال التنظيمي وعلاقته ط الوظيفة دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز  
عناية عل رسالة ماجستير تخصص السلوك التنظيمي تسبير الموارد البشرية جامعة منتومري قسنطينة  
2009.
14. جامعة ام البواقي النظام الداخلي دار الهدى للطباعة والنشر ط1ام البواقي الجزائر 2015
15. خضر كاظم محمود ؛ موسى سلامة الوزى ؛ منهجية البحث العلمي ؛ اثرء للنشر والتوزيع  
الاردن ط1 2008 .
16. خضر كاظم محمود موسى سلامة الوزى منهجية البحث العلمي اثرء للنشر والتوزيع الاردن ط1  
2008.
17. خضير شعبان مصطلحات الاعلام والاتصال اللسان العربي .
18. رسالة ماجستير غير منشورة تخصص ادارة اعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم  
التجارية
- الرسائل والمذكرات
19. عاطف محمد عبير ادارة الافراد من الناحية التطبيقية دار النهضة العربية القاهرة مصر 1964 .
20. عاطف محمد عبير ادارة الافراد من الناحية التطبيقية دار النهضة العربية القاهرة مصر 1964 .
21. عبد الباري ابراهيم درة محاضرات في الأداء الاسكندرية 1998.
22. عبد الباري ابراهيم درة محاضرات في الأداء الاسكندرية 1998.
23. عبد الفتاح مراد موسوعة البحث العلمي واعداد الرسائل والمؤلفات دط الهيئة القومية للرسائل  
والابحاث القومية لدار الكتب والوثائق المصرية الاسكندرية

24. عبد الكريم بن عراب تسيير المنشأة منشورات جامعة منتوري قسنطينة 2004 .
25. عبد الكريم بن عراب تسيير المنشأة منشورات جامعة منتوري قسنطينة 2004 .
26. فضيل دليو الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ط2009.
27. فؤاد البستاني منجد الطلاب دار الشروق بيروت دس،ن .
28. فيصل عبد الرؤوف الدحلة 2001 تكنولوجيا الأداء البشري الاردن المكتبة الوطنية
29. كرامو ليلي الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية  
مجلة الابداع مجلد7 العدد8 .
30. محاسنة ابراهيم محمد تقييم الأداء الوظيفي لين النظرية والتطبيق عمان دار جرب للنشر  
والتوزيع 2013 .
31. محمد السيد فهمي تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية دار الامل للنشر القاهرة د ت.
32. محمد سعيد انور سلطان \_السلوك التنظيمي الدار الجامعية الجديدة الاسكندرية مصر 2003 .
33. محمد سلطان حمو الاتصالات محمد الادارية دار الراية عمان احمد سلطان حمو الاتصالات  
محمد الادارية دار الراية عمان الاردن 2015 .
34. محمد عاطف غيث اخرون قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية 1995 د ط .
35. محمد عبيدات عبد الرحمان واخرون البحث العلمي ط1 دار الفكر للنشر والتوزيع عمان 1992.
36. محمد علي ابو العلا نظريات الاتصال المعاصرة في ضوء تكنولوجيا الاتصال والعولمة دار العلم  
والايمان للنشر والتوزيع ط1 مصر 2013.

37. محمد قادري الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة الخزف المتزلي تافنة بمغنية جامعة ابي بكر بالقائد تلمسان 2010.
38. مصطفى محمد الرضا الوظيفي واثره على تطوير الأداء دار ابن النفيس للنشر والتوزيع ط1 عمان الاردن 2018.
39. منال طلعت محمود 2002 مدخل الى علم الاتصال الاسكندرية المكتب الجامعي.
40. مي العبد الله نظريات الاتصال ط1 دار النهضة العربية عمان 2006
41. مي العبد الله نظريات الاتصال ط1 دار النهضة العربية عمان 2006.
42. مي العبدالله نظريات الاتصال ط1 دار النهضة العربية عمار بو حوش ؛ محمد محمود الديبان ؛ مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ديوان المطبوعات عمار بو حوش ؛ محمد محمود الديبان ؛ مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية 1995 .
43. ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة دار المحمدية العامة د ط الجزائر 1998 .
44. ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة دار المحمدية العامة د ط الجزائر 1998 ص
45. وجيه محبوب اصول البحث العلمي ومناهجه ط دار المناهج للنشر والتوزيع 2008 الاردن.





# الملاحق



الملاحق:

جامعة قاصدي مرياح ورقلة  
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية  
قسم علوم الاعلام و الاتصال  
نتخصص اتصال جماهيري و وسائل جديدة



استمارة المقابلة حول

أساليب و تقنيات الاتصال و دورهما في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسات  
الاقتصادية  
( دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي ورقلة )

اشراف الاستاذ  
\* د. عبد القادر بودريالة

اعداد الطالبين

- بوزيد رحاب
- مهيري مباركة

نموذج استمارة مقابلة لغرض جمع المعلومات و البيانات اللازمة للدراسة التي تتعلق بموضوع المبيّن اعلاه، مع العلم أن اجابتم ستكون موضع السرية ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط .

تم ادراج اسئله نمطية متسلسلة حسب موضوع دراسة البحثين

2024/2023

فريد شطارة المسؤول عن قسم الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية مدة المقابلة ساعة بمؤسسة سونطراك  
حوض بركاوي ورقلة.

### أسئلة المقابلة

السؤال : ما هو اسلوب الاتصال الاكثر استخداما في عملك ؟

س1- ما هي انواع الاتصال المستخدمه بالمؤسسة ؟

ج 1 - هناك تنوع في اساليب المستخدمة ويرجع ذلك حسب الغرض من الاتصال لكن بالعموم هناك

الاتصال الكتابي هو مقابلة الغالب ويستخدم من اجل تحديد المسؤوليات للاعوان والاسلوب الثاني

المعتمد كمساعد هو الشفهي اي الاتصال تسهيلي الذي يستخدم عادة في شرح وتوضيح النقاط المهمه

لاداء العمل اما يكون اتصال مباشر او عن طريق الهاتف وذلك مع الفروع التابعه للمديرية

س 2 - ما هي الوظائف التي يحققها الاتصال ؟

ج 2 - من اهم ما يحقق الاتصال والتواصل بالمؤسسة هو تسهيل اداء العمل وتوضيحه وفهمه كذلك

في حاله حدوث مشكل نتصل من اجل ايجاد حلول مناسبة في الاوقات المحدده وكذلك التنسيق

والانسجام مع الوظائف الأخرى

س3 - ما هي اهم وسائل الاتصال المستخدمه في المؤسسة ؟

ج 3 - هناك وسائل متنوعه كل وسيله لها خصوصيه وميزه اختيارها يكون مناسب لطبيعه العمل واهم

الوسائل الحاسوب المزود بالانترنت الشبكه الانترنت الهاتف . اوتلوك

س 4 - هل تقوم المؤسسة بالتجديد في تقنيه الاتصال ؟

ج 4 - نعم هناك تجديد في كل تقنيات الاتصال وحتى في الانظمه التي تحتوي عليها كل تقنيه .

س 5- هل هناك دورات تكوينية للعمال على وسائل الاتصال ؟

ج 5 - نعم هناك دورات تكوينيه لكن فتره تكوين تختلف حسب طبيعه العمل فهناك من يستغرق سته

اشهر او اسبوعين

س 6 - ما هو تقييمك للوضعية الاتصالية داخل المؤسسة ؟

ج 6 - جيده ومتاحه اما بالنسبه للتواصل انا راض عن الاتصال بالمؤسسسه كونها تعمل كعائله من اجل

تحقيق ارباح ونجاحات المؤسسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال  
تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة



استمارة استبيان حول موضوع:

**أساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي  
في المؤسسات الاقتصادية  
دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة سوناطراك حوض بركاوي (ورقلة)**

تحية طيبة،

في إطار إنجازنا لمذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة والتي نهدف من خلالها إلى إبراز دور أساليب وتقنيات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، نرجو منكم المساهمة معنا بالإجابة على أسئلة الاستبيان، ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث علمي وستحظى بالسرية التامة، ولكم منا كل الشكر والتقدير على حسن تعاونكم.

ملاحظة: للإجابة يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

تحت إشراف:

أ.د عبد القادر

من إعداد:

- بوزيد رحاب

بودربالة

- مهيري مباركة

السنة الجامعية 2023-2024

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر  أنثى

السن: 29-20  39-30  49-40  50 فما فوق

الحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)

المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي  تكوين

الوضعية المهنية: رئيس قسم  رئيس مصلحة  إطار  عون تنفيذ

الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات  من 11 سنة فما فوق

المحور الأول: الأساليب الاتصالية المستخدمة بمؤسسة سوناطراك

1- ما نوع الاتصال الغالب بالمؤسسة؟

اتصال صاعد (من العامل إلى الرئيس)

اتصال نازل (من الرئيس إلى العامل)

اتصال أفقي (ما بين العمال في نفس المستوى)

2- ما طبيعة الاتصال النازل في المؤسسة؟ (رتبها حسب الأهمية من 1 إلى 4).

تعليمات  توضيحات  توجيهات  أوامر

3- ما طبيعة الاتصال الصاعد إلى الإدارة، هل هي:

شكاوي  استفسارات  تقارير

4- فيم يتمثل دور الاتصال الأفقي بالمؤسسة؟

معرفة معلومات  إقامة علاقات شخصية  تنمية روابط العمل

5- كيف ترى المعلومات الصادرة عن المسؤولين؟

واضحة  غير واضحة

6- في حالة عدم فهمك للتعليمية، هل تستفسر عن طريق:

الرئيس المباشر  الزملاء  أخرى تذكر.....

7- ما هو أسلوب الاتصال المتبع في عملك؟

اتصال شفهي  اتصال كتابي  اتصال غير لفظي  اتصال إلكتروني

8- كيف تتلقى الأوامر والتعليمات؟

بطريقة شفوية  بطريقة كتابية  بطريقة آلية

المحور الثاني: التقنيات الاتصالية المستخدمة بمؤسسة سوناطراك

9- هل تستخدم جهاز الحاسوب لأداء المهام المنسوبة إليك؟

دائماً  أحياناً  نادراً

10- ما هي استعمالاتك لجهاز الحاسوب أثناء العمل؟

القيام بإحصائيات  حفظ المعلومات  كتابة الرسائل والتقارير   
الترفيه (ألعاب)  تصميم الإعلانات  أخرى   
تذكر .....

11- فيم تستخدم شبكة الإنترنت؟

للتصفح موقع المؤسسة  لأغراض شخصية  للحصول على معلومات تتعلق بالعمل   
تقديم عروض، وخدمات للزبائن خاصة بالعمل  قراءة المجلات والدوريات

12- ما هي المهام التي ترسلها باستعمال الفاكس؟

التقارير  المذكرات  الإحصائيات  الرسائل الإدارية

13- هل تستخدم شبكة الإنترنت؟

دائماً  أحياناً  نادراً

-إذا كنت تستخدمها، هل تستعملها من أجل:

الاتصال بالموظفين  مراقبة العمل  الحصول على المعلومات   
نقل المعلومات إلى فروع التابعة للمؤسسة  البقاء على الاتصال الدائم بالموظفين

14- ما هي وسائل الاتصال الأكثر استخداماً في عملك؟ (رتبها حسب أهميتها في عملك)

الفاكس  الهاتف  لوحة الإعلانات  الحاسوب المزود بشبكة الإنترنت   
التقارير  شبكة الإنترنت  الاجتماعات

المحور الثالث: أثر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للمؤسسة.

15- إذا خُيرت بين طرق العمل في مؤسستك، فهل تختار:

الطريقة اليدوية  الطريقة الآلية  الطريقتين معا

16- هل تعتقد بأن تقنيات الاتصال الحديثة تساعدك في:

اكتساب معارف جديدة  تطوير معارفك القديمة  كلاهما معا

17- هل الاتصال غير الرسمي بالمؤسسة يساهم في:

التغلب على العقبات والمشاكل  فهم طبيعة العمل الإلزام بواجباته   
التنسيق و التبادل بين مختلف الأقسام  أخرى تذكر.....

18- هل تعتقد بأن استخدامك للوسائل الإلكترونية حسنت من مردودية العمل من خلال:

سرعة القيام بالمهام  الدقة في إنجاز المهام  زيادة كفاءة الأداء  رفع معدلات الأداء

19- هل تعتقد أن تقنيات الاتصال ساهمت في تحسين الأداء للمؤسسة؟

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة "نعم"، هل ساهمت:

تنظيم وإتقان أعمال المؤسسة  توفير الوقت والجهد  تحقيق أهداف المؤسسة

20- حسب رأيك، هل استخدام المؤسسة لشبكة الإنترنت والإنترنت ساهم في فعالية أداء العمل من

خلال:

اتخاذ القرارات المناسبة  رفع الروح المعنوية   
قلة التشويش في الاتصال  ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي

21- ما الدور الذي تلعبه أساليب الاتصال المستخدمة بالمؤسسة:

تقريبك من الإدارة وسهولة الاتصال بها  المشاركة في اتخاذ القرارات   
الإخلاص في العمل  تقليص سوء التفاهم والاختلافات بين العمال



المحور الرابع: العراقل التي تقف في وجه العاملين عند استخدام تقنيات الاتصال

بمؤسسة سوناطراك.

22- كيف تحكم على الاتصال بينك، وبين زملائك في العمل؟

جيد جدا  جيد  متوسط  ضعيف  ضعيف جدا

23- أي من المؤثرات التالية تؤثر على أدائك؟

الخوف من الاتصال  الشك وعدم الاطمئنان السائد بين العاملين   
فارق المركز الوظيفي  الإحساس بالظلم، والتفرقة في المعاملة

24- هل تجد صعوبة عند تواصلك مع العمال؟

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي نوع الصعوبات؟

وسيلة الاتصال  لغة الاتصال  أخرى  
تذكر.....

25- في رأيك، أي من أساليب الاتصال الذي يشكل عائقا في أداء عملك؟

الاتصال الكتابي  الاتصال الشفهي  الاتصال غير اللفظي (تلميح)

26- هل تقوم المؤسسة بعمليات تكوين في مجال استخدام تقنيات الاتصال بالمؤسسة؟

دائما  أحيانا  نادرا

27- ما هي العوائق التي تواجهك في الحصول على المعلومات لأداء المهام المنسوبة إليك؟

طبيعة القوانين التنظيمية داخل المؤسسة  الإفراط في الاتصال   
اختلاف نبرة التخاطب بين الإداريين  نقص الاتصال

28- ما هي أهم العوائق التي تعترضك أثناء القيام بعملك؟ هل تتعلق بـ:

نقص الدورات التدريبية على كيفية استخدام تقنيات الاتصال   
قلة تقنيات الاتصال الموجودة، وقدم بعضها   
عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال   
أخرى تذكر.....