



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة  
مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال  
من إعداد الطالبة:  
مرابط سلمى



### موضوع الدراسة:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي

(دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك قسم الإنتاج المديرية الجهوية-حاسي)

(مسعود -)

لجنة المناقشة:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ رئيسا  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مشرفا ومقررا  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مناقشا

الأستاذ: د. محرز حمايمي  
الأستاذ: د. ثابت مصطفى  
الأستاذ: د. زياني الغوثي

السنة الجامعية: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَالِمٌ"

صدق الله العظيم

(سورة يوسف آية 26)

# شكر وتقدير

بعد الحمد والشكر إلى الله عز وجل الذي أنار دربي ومكننا بفضلته من القيام بهذا الإنجاز المتواضع أتقدم بالشكر الجزيل إلى

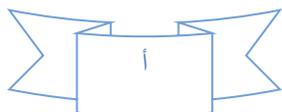
❖ أستاذي الدكتور ثابت مصطفىالذي تفضل بالإشراف على هذا البحث وعلى النصائح والتوجيهات التي قدمها لإظهار هذا العمل بأحسن صورة.

❖ إلى رئيس قسم المسار المهني لمؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية قسم الإنتاج بحاسي مسعود السيد بوريش محمد الذي أشرف على عملي طوال فترة التربص المغلق الذي قمت به بمؤسسة سوناطراك وكذا تحفيزه لي من أجل الإلمام بكل الجوانب المهمة لهذا الموضوع.

❖ إلى موظفي مصلحة الإمداد الذين ساعدوني على توزيع إستمارة الاستبيان على العمال وكذا إسترجاعهم كما أنهم قدموا لي طوال فترة تربصي كل التسهيلات المادية والمعنوية.

❖ كما أشكر كل أساتذة قسم العلوم الاعلام والاتصال والطاقم الإداري.

وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد وشكر خاص إلى صديقتي الغالية ورفيقة دربي جامعي هيبة طيبوش وصديقتي عائشة زوزو.



# الإهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله

إلى من سهرت الليالي وتعبت على راحتي وكان لها الفضل في كل نجاحات أُمي الغالية

إلى رمز النبل والأخلاق إلى أستاذي الأول في الحياة أبي العزيز

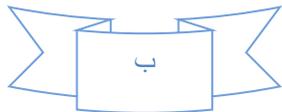
إلى دافعي الأكبر في النجاح أخواتي (سارة، سوسن، سلسبيل) وإخوتي (أيمن، يوسف)

إلى رفيقة دربي وصديقتي الغالية هيبة

إلى صديقتي التي طالما ساعدتني في مشواري الدراسي عائشة

إلى كل من ساعدني لإنجاز هذا العمل

إلى هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد



## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي، على عينة من عمال مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية قسم الانتاج بحاسي مسعود، انطلاقا من التساؤل الرئيسي للدراسة حول علاقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بانتاجية العمل في المؤسسة وللإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة و تساؤلاتها الفرعية تم الاعتماد على المنهج الوصفي كون أن الدراسة تصنف ضمن الدراسات الوصفية التحليلية و قد اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان كوسيلة أو كأداة رئيسية لجمع البيانات

أما عن مجتمع البحث فقد تمثل في عمال مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية بقسم الانتاج حاسي مسعود بينما عينة الدراسة فشملت أو مست عمال المؤسسة الذين يستخدمون وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداءهم لوظائفهم

و بالنسبة لحدود الدراسة الزمنية فامتدت من فيفري 2018 بجمع المادة النظرية عن الموضوع و هيكله إطارها المنهجي ثم الانتقال الى عملية ضبط و تصميم استمارة الاستبيان و النزول الى الميدان الى غاية أفريل 2018 فيما بعد تم الانتقال الى الدراسة التطبيقية و إجراءاتها ثم مرحلة تفرغ البيانات و تحليلها و استخلاص نتائجها و كتابة التقرير النهائي للدراسة في ماي 2018 لتخلص الدراسة في ختامها الى عدة نتائج علمية ابرزها :

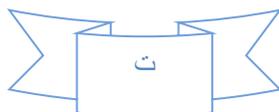
-الوسيلة الأكثر استخداما بالمديرية الجهوية قسم الانتاج -حاسي مسعود - هي جهاز الحاسوب.

-تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي من خلال تفعيل الاتصال الداخلي و الخارجي .

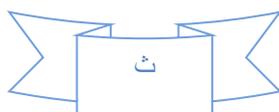
- الصعوبات و التحديات التي تواجهها المديرية الجهوية قسم الإنتاج -حاسي مسعود- في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تكمن في قلة الكفاءات و الخبراء في استخدام مختلف التكنولوجيات في مؤسسة سونطراك.

## Résumé :

Le but de cette étude est de découvrir l'impact de la technologie de communication moderne sur la performance au travail, sur un échantillon des travailleurs de Sonatrach, la direction régionale du département de production à Hassi Massoud, sur la question de l'étude de la relation entre l'usage des TIC et la productivité dans l'entreprise. Afin de



répondre à la question principale de l'étude et à ses sous-questions, nous avons choisi l'approche descriptive sur le fait que l'étude est une étude descriptive analytique basée sur le questionnaire comme outil principal ou outil de collecte de données. Quant au terrain d'étude nous avons opté pour un échantillon des employés de la direction régionale de Sonatrach du département de production Hassi Messaoud. L'échantillon concerne les employés faisant usage des moyens modernes de communication dans l'exercice de leurs fonctions. L'étude s'est étalée de Février 2018 jusqu'au Avril 2018 pour recueillir les données, les analyser et extraire les résultats. Les résultats obtenus montrent : L'outil le plus utilisé à la direction régionale est l'ordinateur, l'usage de la nouvelle technologie de communication contribue à l'amélioration du niveau de performance fonctionnelle grâce à la mise en œuvre de la communication interne et externe, les difficultés et les défis auxquels est confronté le Département de la production Direction régionale –dans l'usage des nouvelles technologies de communication réside dans le manque de compétences et d'experts dans l'utilisation des différentes technologies.



# المقدمة

## مقدمة :

في الربع الأخير من القرن الماضي ، شهد العالم تحولات عميقة و تطورات متسارعة في مختلف المجالات ، و على وجه الخصوص في مجال الإعلام و الاتصال الذي غير و طور في مختلف وسائل الاتصال و ساهم في ظهور تكنولوجيات الاتصال الجديدة ، حيث برزت بفضل هذه التكنولوجيا أنماط جديدو من المعاملات و النشاطات ، و قد جاءت تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هي تحمل عدة خصائص مميزة مثل السرعة و الدقة ، حيث أحدثت ثورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية في العلاقات الاجتماعية و الإنسانية ، كما ساهمت في اختصار المسافات و الوقت و تسريع وتائر الاتصال و التواصل ، و كل هذه المميزات و الخصائص جعلت المؤسسات تستقطب هذه التكنولوجيا من أجل تسهيل مزاوله نشاطاتها و تحسين الأداء الوظيفي ، و مؤسسة سوناطراك مثلها مثل أي مؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، و في دراستنا هذه سوف ندرس استخدام مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية قسم الإنتاج -حاسي مسعود- وتأثير هذه الوسائل على الأداء الوظيفي على عمال مؤسسة سوناطراك ، و للتعلم أكثر في الموضوع محل الدراسة اتبعنا الخطة التالية :

الجانب المنهجي : تطرقنا إلى تحديد الإشكالية و التساؤلات ، إضافة إلى ذلك تحديد المصطلحات المتعلقة بالدراسة ، و أسباب إختيار الموضوع ( الذاتية و الموضوعية ) و تحديد أهمية الدراسة و الأهداف و كذا مجالات الدراسة ( الزماني و المكاني و البشري ) و الدراسات السابقة و مناقشتها و كذا المنهج المتبع في الدراسة و أدوات جمع البيانات و مجتمع البحث و العينة و أخيرا النظرية المؤطرة للدراسة و كيفية الاستفادة منها .

الجانب التطبيقي : و شمل الجانب التطبيقي للدراسة ، قمنا بتحليل البيانات و مناقشتها و العرض النتائج المتعلقة بالدراسة وصولا بذلك إلى نتائج العامة للدراسة و الخاتمة .

## الفصل الأول: الاطار المنهجي

- 1- تحديد مشكلة الدراسة.
- 2- تساؤلات الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- المفاهيم الأساسية للدراسة.
- 7- مجالات الدراسة.
- 8- مجتمع البحث وعينة الدراسة.
- 9- المنهج الدراسة وأداة جمع البيانات.
- 10- مداخل النظرية للدراسة.
- 11- الدراسات السابقة و مناقشتها .

يعتبر الاتصال من الضروريات التي تعمل على تماسك الشعوب فالإنسان لا يمكنه أن يعيش وحيدا حيث حتم عليه الأمر أن يستخدم الإتصال الذي يعمل على تقارب الأفراد فيما بينهم فالإتصال هو الذي يشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون هذه الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك أي أن الإتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز كما يعمل هذا الأخير على نقل المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات من شخص إلى آخر باستخدام رموز ذات معنى واحد وقد أوجد العديد من الباحثين الذي تحدثوا عن الإتصال لما يكتسبه من أهمية بالغة في حياة الأفراد والشعوب من بينهم نجد الباحث تشارلز كولي أنه أكد في تعريفه للإتصال على أنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توحد العلاقات البشرية وتنمو<sup>1</sup>

وبما أن الاتصال أصبح ظاهرة مهمة عند الأفراد والجماعات فقد إجتاح أيضا المؤسسات على إختلافها وذلك لأهميته البالغة حيث أصبحت جل المؤسسات تعمل على توظيف الإتصال داخليا وذلك عن طريق تبادل المعلومات والأفكار مابين أعضائها وهذا من أجل تحقيق أهدافها، ويكون الاتصال في المؤسسات عن طريق الوسائل الاتصالية التي تعمل على نقل الرسائل فيما بينها حيث اعتمدت المؤسسات قديما في نشاطها على الوسائل التقليدية كالمراسلات الإدارية الورقية والإتصال الكتابي والذي يتمثل في التقارير والتعليمات والمذكرات المكتوبة والمنشورات المطبوعة أم الاتصال الشفوي فقد تضمن المقابلات الخاصة بالإجتماعات والمكالمات الهاتفية والملصقات على الحائط وبالرغم مما قدمته هذه الأخيرة من تسهيلات للمؤسسة في ممارسة أنشطتها إلا أن الخدمات التي كانت تقدمها محدودة وإتصفت بالبطء وعدم الدقة ولكن ومع التطورات الفنية والتكنولوجية التطور الحاصل في مجال الإتصال وظهور تكنولوجيا

ولا ننسى أن الإتصال داخل المؤسسة مر أيضا بمراحل وشهد تطورات مختلفة في بداياته كانت العملية الاتصالية تعتمد على وسائل إتصال تقليدية تمثل في المراسلات الإدارية الورقية والإتصال الكتابي التي يتمثل في التقارير و التعليمات والمذكرات المكتوبة والمنشورات المطبوعة، والإتصال الشفوي تضمن المقابلات الخاصة، والاجتماعات، والمكالمات الهاتفية والملصقات على الحائط

<sup>1</sup> - منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الإتصال ، جامعة الإسكندرية ، 2002 ، ص 20.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

ولكن ومع التطور الذي حصل في مجال الاتصال وظهور تكنولوجيات الاتصال الحديثة جعل المؤسسات تطور في الوسائل التي كانت تعتمد عليها فبالرغم مما قدمته هذه الوسائل من تسهيلات في تسيير المؤسسة لنشاطها إلا أنها كانت تتصف بالبطء وعدم الدقة والمحدودية فبمحي هذه التكنولوجيا التي تعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي تتصف بالسرعة إضافتها المؤسسة لوسائلها التقليدية وأصبحت تعتمد عليها بشكل أكبر وذلك عائد إلى تمكنها في التسريع في العديد من الخدمات وتوفير الجهد والمال.

حيث إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقتل دورا حيويا ومكانة هامة في مختلف المؤسسات وبشكل خاص المؤسسات الصناعية وذلك لسعيها المتواصل في تحقيق الأداء المتميز ومن أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تبنتها المؤسسات الصناعية بمجرد ما ظهرت نجد الشبكات، فالشبكات عبارة عن مجموعة من التحفيزات المترابطة فيما بينها حسب قواعد محددة وتكون الشبكة من قسمين رئيسيين ناقل ومنقول، فالقسم الأول شيء حتمي فهو يشمل التجهيزات وقنوات الاتصال مثل الحاسوب، والقسم الثاني المنقول أي الشيء الذي يقع عليه فعل النقل الذي أقيمت الشبكة من أجله مثل الانترنت فهذه التقنية الحديثة هي الركيزة الأساسية التي بواسطتها تتم العملية الاتصالية بين أفراد المؤسسة بشكل آني وسريع فهي تنظم الاتصال الداخلي وذلك بجعل الموظفين على تواصل ببعضهم البعض وعلى دراية بكل ما يحدث في المؤسسة.<sup>2</sup>

كما أنها تنظم الاتصال الخارجي وتسهل التواصل وتوفر عليهم عناء التنقل ولذا كانت المؤسسات الصناعية من السابقين لجلب هذه التقنية الحديثة ذلك لما تحظى به من مميزات.

وفي دراستي هذه سوف أقف على نقطة أساسية هي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصناعية وبشكل خاص مؤسسة سونا طراك (المديرية الجهوية قسم الإنتاج بحاسي مسعود).

وبما أن النجاح أي مؤسسة متوقف أساسا على أداء الموظفين فيها وكيفية استغلالهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وما مدى مساعدة هذه التكنولوجيا لهم.

- حورية بولعيدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مكملة لنيل لشهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة منتوري -

- <sup>2</sup> قسنطينة ، 2007 / 2008 ، ص 98

## الفصل الأول الإطار المنهجي

أسعى من خلال دراستي لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونا طراك الصناعية (المديرية الجهوية قسم الإنتاج بحاسي مسعود). وللعلم الأداء الوظيفي يعرف بأنه عبارة عن غاية أو هدف يريد الوصول إليه، كما أنه مجموعة من أنماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته.<sup>3</sup>

ونظرا لما يكتسبه هذا التحدي من أهمية في مجال الاتصال أردت من خلال هذه الدراسة أن أقيس أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعمال، فكانت إشكالية بحثي كالاتي:

ما أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونا طراك (المديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود؟

### تساؤلات الدراسة:

تدرج تحت التساؤل الرئيسي لهذه الإشكالية جملة من التساؤلات التي يحاول الباحث الإجابة عنها من خلال الأخذ بها كمؤشرات عامة للدراسة وقد شملت الأسئلة التالية:

- ما هي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استخداما في مؤسسة سونا طراك بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج -حاسي مسعود؟
- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونا طراك المديرية...؟
- كيف تواجه مؤسسة سونا طراك المديرية الجهوية قسم الإنتاج الصعوبات والتحديات التي تقف أمامها عائقا في استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

### أسباب اختيار الموضوع:

طبعا هناك عدة أسباب منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي تكون وراء الباحث اختيار الباحث لمواضيع علمية قابلة للدراسة دون أخرى وبالنسبة لموضوع دراستي فالأسباب الذاتية لاختياره تكن في:

<sup>3</sup> - حسين محمد الحراشنة ، إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي ، دار جليس الزمان ، 2012 ، ص 95.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

- تماشي الموضوعي مع طبيعة التخصص الذي تلقينه خلال فترة تعليمي الجامعي، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- الاهتمام يعرفه كيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات
- كون الباحث من المهتمين لما يحصل من تطورات في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى سعي المؤسسات لإسقاط بهذه التكنولوجيا الاتصال.

أما أسبابه الموضوعية فهي كالآتي:

- تزايد الدور التي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل سير نشاط المؤسسات.
- معرفة كيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات.
- الوقوف على مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.

### أهمية الموضوع:

بما أن الدراسة تتمحور حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في أنها تتيح لنا تقديم مساهمة وإضافة جديدة لإثراء المجال المعرفي وتدعيم الطلبة والمهتمين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع كما أنها تحاول تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العامل في المؤسسة .

### أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية أهداف معينة يسعى الباحث إلى تحقيقها وأي دراسة دون أهداف هي ضرب من الفوضى التي تؤدي إلى عدم التحكم في الموضوع المراد دراسته وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح عملية من النقاط أو جزها مما يلي:

- تقديم إطار علمي منظم من خلال دراسة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي.
- إبراز دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل نشاط المؤسسة.
- تكمن في الإجابة عن التساؤلات المطروحة من خلال النتائج التي سيتوصل إليها الباحث.
- محاولة إبراز أهمية الموضوع ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

### المفاهيم الأساسية:

**الاتصال** : يعود أصل كلمة COMMUNICATION في اللغات الأوروبية و التي اقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى و شاعت في العالم .

**الاتصال** : هو عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل و مستقبل و رسالة في مضامين اجتماعية معينة و في هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات و منبهات بين الأفراد عن قضية أو معنى مجرد واقع معين .

و الاتصال عملية متشاركة بين المرسل و المستقبل و ليس عملية نقل ، إذ أن المشاركة تعني الازدواج أو التوحد في الوجود ، كما أن الاتصال هو عملية مشاركة الأفكار و المعلومات عن طريق عمليات إرسال و بث للمعنى و توجيه و تسيير له ، ثم استقبال بكفاءة معينة بخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين .<sup>4</sup>

**تعريف آخر** : هو انتقال المعلومات و الحقائق و الأفكار و الآراء و المشاعر أيضا الاتصال هو نشاط إنساني حيوي و أن الحاجة إليه في إزدياد مستمر.<sup>5</sup>

**تعريف إجرائي للاتصال** : هو عملية تفاعلية بين شخصين أو أكثر التي بواسطتها يتم نقل المعلومات و تبادل الأفكار .

**تكنولوجيا الاتصال** : يرى روبرت وبرنت أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات .

**تعريف آخر** : هي آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض البيانات .

**المعجم الإعلامي** : هي مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها ، أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات .<sup>6</sup>

<sup>4</sup> - محمد جاسم فليحي الموسوي ، نظريات الاتصال و الإعلام الجماهيري ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمرك ، كلية الأدب و التربية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، ص 01

<sup>5</sup> - منال طلعت محمود ، المرجع نفسه ، ص 18 ،

## الفصل الأول الإطار المنهجي

**تعرف أيضا :** هي مجموع التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف من قبل الموظفين في المؤسسة لمعالجة المضمون و المحتوى ، و المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الداخلي أو الخارجي ، و التي من خلالها يتم جمع المعلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات في الوقت المناسب بغية تقديم خدمات أفضل للمتعاملين المنتسبين لتلك المؤسسة .<sup>7</sup>

**تعريف إجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة :** هي مجموع التكنولوجيات المتعلقة بعمليات استقبال المعلومات و معالجتها و تخزينها و استرجاعها .

**الأداء الوظيفي :** هو عبارة عن غاية أو هدف يراد الوصول إليه ، كما أنه مجموعة من أنماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه و تحمل مسؤولياته .<sup>8</sup>

**يعرف كذلك :** هو مجموعة من الأفعال و الواجبات التي يتوقعها المجتمع ممن يشغل وضع اجتماعي معين ، و في وقت معين و هو ما يتوقعه المجتمع و أفراده من العضو في موقف معين ، و هو مجموعة المسؤوليات و الواجبات التي يقوم بها الموظف في المؤسسة .

**كما يعرف :** بأنه عبارة عن سلوك بأوسع معانيه ، كما يعرف أيضا بأنه تفاعل لسلوك الموظف و أن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده و قدراته .<sup>9</sup>

<sup>6</sup> - حورية بولعويبات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008 ، ص 22-  
-شادلي الشوقي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية الحقوق العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح  
<sup>7</sup> ورقتة ، 2007 / 2008 ، ص 22.

<sup>8</sup> - حسين محمد الحراشنة ، المرجع نفسه ، ص 95.

محمد علاوة ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين : مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة محمد

<sup>9</sup> - خيضر -بسكرة- ، 2010/2011 ، ص 24

## الفصل الأول الإطار المنهجي

**التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي :** هو مدى تحقيق الموظفين العاملين في مؤسسة سون طراك المديرية الجهوية بقسم الإنتاج حاسي مسعود لمسؤولياتهم و مدى قيامهم بواجباتهم المفروضة عليهم على أكمل وجه.

### مجالات الدراسة :

**المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة في حاسي مسعود مؤسسة سون طراك و بالضبط المديرية الجهوية قسم الإنتاج.

**المجال الزمني :** فقد استغرقت في دراستي هذه بمختلف مراحلها ( 04 ) أشهر ، مقسمة بين الجانب المنهجي و الجانب الميداني ، بحيث انطلقنا العمل من شهر فيفيري 2018 ، و هذا بعدما تمت الموافقة على الموضوع ، بدأت في الجانب المنهجي المتعلق بالدراسة و بعد الانتهاء منه ، انتقلت إلى الجانب الميداني للدراسة وهذا إلى غاية ماي 2018.

**المجال البشري :** وتمثلت في عمال شركة إرارة البترولية بحاسي مسعود.

**مجتمع البحث وعينة الدراسة:** هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ، أي أنه كل العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة.<sup>10</sup>

كما يعرفه آخر هو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث الكل أو المجموع الأكبر من المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث إلى دراسته ويتم تقديم النتائج على كل مفرداتها.<sup>11</sup>

كما يعرف مجموعة من الباحثين مجتمع البحث بأنه هو مجتمع محدود أو غير محدود من المفردات أو العناصر أو الوحدات أي أن مجتمع البحث حسب هذا التعريف هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.<sup>12</sup>

و قد ضم مجتمع البحث موظفي

<sup>10</sup> - سهيل رزق دياب ، مناهج البحث العلمي ، جامعة القدس ، غزة - فلسطين ، مارس 2003 ، ص 89  
<sup>11</sup> - أحمد بن مرسل ، البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط1 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2005 ، ص 190.  
<sup>12</sup> - أحمد بن مرسل مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2003 ، ص 166.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

العينة:

إن هدف كل باحث هو التوصل إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي الذي نبعت منه المشكلة ، ويتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا.

هذا ما يسمى بالعينة فهي إذن ذلك الجزء من المجتمع التي يجرى اختبارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا<sup>13</sup>

**العينة القصدية:** هي العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود ، من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ، و تكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة .

كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات ، في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة ، لدى فئة من المجتمع الدراسة الأصلي ، فمثلا إذا باحث دراسة آراء القراء حول صحيفة معينة ، فعليه في هذه الحالة اختيار عينة من قبل الأفراد الذين لديهم بعض الاطلاع على ما ينشر في تلك الصحيفة ، لأنه من غير المنطق أن يضمن دراسته أفراد لا يطلعون على الصحيفة المذكورة.<sup>14</sup>

كما تعرف كذلك : أنها العينة التي يعتمد الباحث فيها أن تتكون من وحدات معينة ، اعتقادا منه أنها تمثل المجتمع الأصلي خير تمثيل وواضح ، و أن هذه الطريقة توفر على الباحث كثيرا من الوقت و الجهد.<sup>15</sup>

### المنهج الدراسة وأداة جمع البيانات :

المنهج:

هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر ، بقصد تشخيصها و تحديد أبعادها و معرفة أسبابها و طرق علاجها و الوصول إلى النتائج العامة ، يمكن تطبيقها .

<sup>13</sup>- كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 85

<sup>14</sup>- محمد عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي ، القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط 2 ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 1999 ، ص47.

<sup>15</sup>- محي محمد مسعد ، كيفية كتابة الأبحاث و الأعداد للمحاضرات ، ط 2 ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 55.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

فالمنهج فن تنظيم الأفكار سواء للكشف عن حقيقة غير معلومة لنا ، أو الإثبات حقيقة نعرفها ، و بدون منهج ، فالبحث يصبح مجرد حصر و تجميع المعارف دون الربط بينها ، و بين استخدامها لعلاج مشكلة فيغيب بذلك الإبداع العلمي.<sup>16</sup>

**المنهج الوصفي :** المنهج الوصفي يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو الموضوع الدراسة ، كما أنه يقدم في الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة ، و يساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة.<sup>17</sup>

### أدوات جمع البيانات :

فيما يخص أدوات جمع البيانات و التي تعتبر الوسائل التي تسمح بجمع المعلومات و المعطيات ، فقد اعتمدت في دراستي على الاستبيان و المقابلة :

**الاستبيان :** وهي تقنية مباشرة لاستجواب الأفراد بطريقة توجيهية ، كون الباحث يحدد الإجابات التي يريد الحصول عليها بهدف الوصول إلى نتائج تحدد حقائق معينة .<sup>18</sup>

يعرفه الدكتور محمد عبد الحميد " أنه أسلوب لجمع البيانات يستهدف إثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة ، لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة.<sup>19</sup>

لقد تم تقسيم أسئلة الاستمارة إلى أسئلة شخصية، و أسئلة تمهيدية تتعلق بأهم الوسائل التي تستخدمها المديرية الجهوية في مزاولة نشاطاتها، و أسئلة أخرى تتعلق بمدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعامل، كما تضمنت الاستمارة أيضاً أسئلة تتناول أهم الصعوبات و التحديات التي تواجه مؤسسة سونا طراك في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

**المحور الأول :** متعلق بالأسئلة الشخصية.

**المحور الثاني :** متعلق بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استخداماً في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج -حاسي مسعود-

<sup>16</sup> - محمد الصاوي محمد مبارك ، البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته ، ط 1 ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 1992 ، ص

<sup>17</sup> - محمد عبيدات و آخرون ، المرجع نفسه ، ص 47.

<sup>18</sup> - محمد شفيق ، البحث العلمي ( الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإعلامية ، ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 200 ، ص 443.

<sup>19</sup> - طلعت إبراهيم لطفي ، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي ، ط 1 ، دار العربي ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 187

## الفصل الأول الإطار المنهجي

**المحور الثالث:** تتعلق بمدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

**المحور الرابع :** متعلقة بأهم الصعوبات و التحديات التي تواجهها مؤسسة سون طراك في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

كما يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية وخاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، حيث يستعمل للحصول على معلومات دقيقة.<sup>20</sup>

### مداخل النظرية للدراسة:

**نظرية الاستخدامات الاشباعات :** حيث ترى هذه النظرية أن الجمهور ليس مجرد مستقبل سلبي لرسائل الاتصال الجماهيري وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون التعرض لها ونوع المضمون الذي يلبي حاجاتهم النفسية والاجتماعية من خلال قنوات المعلومات والترفيه المتاحة.<sup>21</sup>

### أصول ونشأة النظرية :

يرجع الاهتمام الاشباعات التي تقدمها وسائل الإعلام الجماهيري إلى بداية بحوث الاتصال الجماهيري بالرغم من أن هذه البحوث اهتمت بالأصل بدراسة التأثيرات قصيرة المدى لوسائل الإعلام ، ومن المنظور التاريخي نجد أن بحوث هذه النظرية قد بدأت تحت مسميات أخرى ، منذ بداية الأربعينيات وفي مجالات قليلة من علم الاجتماع التي تتعلق بالاتصال الجماهيري التجريبي على دراسة مضمون وسائل الإعلام بشكل أكثر من تركيزها على اختلافات إشباعات الفرد كما يقول عالم الإعلام والاتصال كازت.<sup>22</sup>

أما الظهور الفعلي لمنظور الاستخدامات الاشباعات فقد كان عام 1944 ، في المقال الذي كتبه عالمة الاجتماع الأمريكية "Herzog" بعنوان دوافع الاستماع للمسلسل اليومي وإشباعاته ، وتوصلت من خلال المقابلات التي أجرتها مع مائة من المستمعات للمسلسل النهاري الذي يقدمه

<sup>20</sup>-فاطمة عوض صابر ، مرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، ط1 ، مطبعة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 196.

<sup>21</sup>- حسن عماد مكاي وليلي حسن السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص 239.

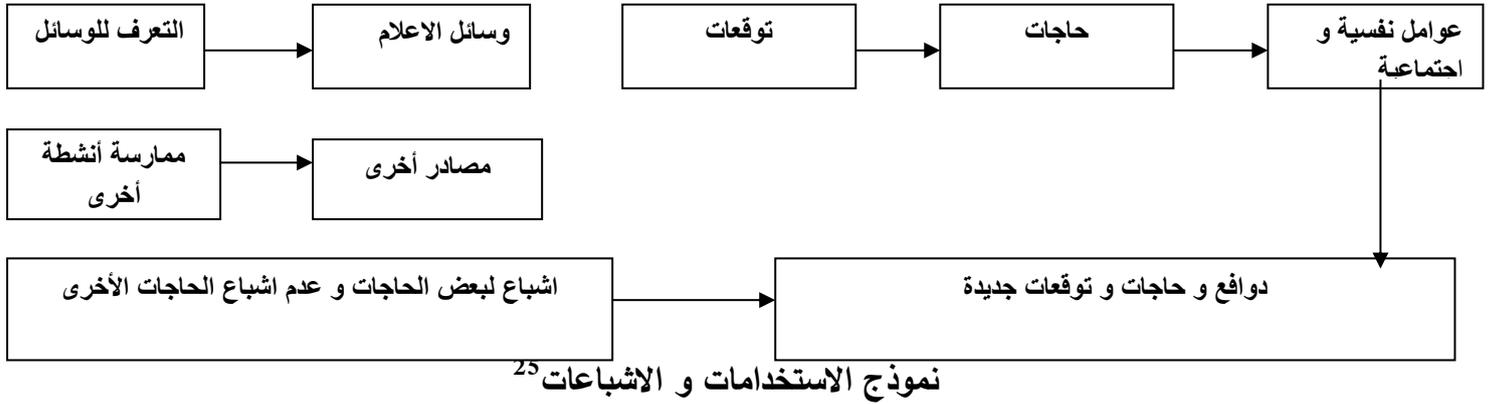
<sup>22</sup>- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإعلام ، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 84 .

## الفصل الأول الإطار المنهجي

الراديو إلى وجود إشباع أساسي للاستماع إلى هذه النوعية من المسلسلات ، وتوصلت إلى أنها تهتم بإشباع الحاجات العاطفية.<sup>23</sup>

**فروض النظرية:** وتقوم النظرية على مجموعة من الفروض أهمها:

1. أن أعضاء الجمهور مشاركون فاعلون في عملية الاتصال الجماهيري، ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبية توقعاتهم.
2. يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك فوارق فردية وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات.
3. التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته فالأفراد هم الذين يستخدمون الوسائل وليس الوسائل هي التي تستخدمهم.<sup>24</sup>



نموذج الاستخدامات و الإشباع<sup>25</sup>

### نظرية انتشار المبتكرات :

هذا النموذج قريب الشبه بنظرية انتقال المعلومات عبر مرحلتين ، غير أنه يسمح بمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال ، أذ أنه يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد عديدين و يرتكز على تفصيلات أكثر حول شخصية قائد الرأي

الابتكار : هو أي فكرة أو أسلوب أو نمط فريد يتم استخدامه في الحياة ، و تنتشر المبتكرات من نقطة الأصل إلى المحيط الجغرافي ، و من شخص لآخر خلال منطقة واحدة

<sup>23</sup>- منال هلال المزاهرة ، نظريات الاتصال ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012 ، ص172

<sup>24</sup>- منال هلال المزاهرة ، المرجع نفسه ، ص 182

<sup>25</sup>- محمود حسن إسماعيل ، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، ط 1 ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، القاهرة ،

2003 ، ص 222.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بالابتكار :

المصدر: المخترعون و العلمي.

الرسالة : الابتكار الجديد .

الوسيلة : قنوات الاتصال الشخصي ووسائل الإعلام .

المستقبل : أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي .

الأثر : تغيير في الأفكار و الاتجاهات و السلوك .

مرحل اتخاذ القرار حول الابتكار :

المعرفة: و هي التعرف على نوعية الابتكار و الحصول على معلومات حول وظائفه .

الإقناع: و هذا يحدد الفرد مؤيدا أو غير مؤيد للابتكار .

القرار: و هنا يمارس الفرد أنشطة تدفعه إلى تبني الابتكار أو رفضه .

التدعيم: يسعى الفرد لتدعيم قراره حول الابتكار لكنه قد يتخلى عنه عندما يتعرض لرسائل جديدة.

الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات :

الميزة النسبية : و هي مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي تبني الفكرة أو

الأسلوب الجديد .

الملائمة : و هي درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتمنونها و تجارهم الخاصة بذلك .

درجة التعقيد : و هي درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم و الاستخدام .

القابلية للتقسيم و التجزئة : هي أن الأفكار و الأساليب المستحدثة التي يمكن تجد فيها مجزأة تكون

على العموم أسرع في التبني للأفراد و المجتمعات من الأفكار و الأساليب التي يمكن تجزئتها.

قابلية التداول : هي سهولة نشر و تداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد .

## الفصل الأول الإطار المنهجي

مرحل تبني الأفكار : و هي العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت علمه بالابتكار حتى يتبناه :

مرحلة الوعي بالفكرة : و في هذه المرحلة يعلم الفرد الابتكار الجديد لأول مرة .

مرحلة الاهتمام : في هذه المرحلة تتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الابتكار و السعي إلى مزيد من المعلومات عنه .

مرحلة التقييم : و هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة حول الابتكار .

مرحلة التجريب : و هنا يستخدم الفرد الابتكار على نطاق ضيق للتجريب و الاختبار ، و إذا أفتنع به تبناه و إذا لم يفتنع به رفضه .

مرحلة التبني : و هنا يكون الفرد قد أخذ قرار تبني الفكرة بعد أن يفتنع بها .<sup>26</sup>

### الاستفادة من النظرية :

استفدت من نظرية الاستخدامات و الاشباعات في دراستنا هذه من خلال أن الاستخدام يكمن في أن موظفي شركة اارة البترولية يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة و هذا من خلال اختيار الوسائل التي تتناسب معهم و بالتالي فان موظفي شركة اارة البترولية يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف و الفاكس و الحاسوب و الهاتف الذكي و الانترنت و ذلك لتحقيق رغباتهم ، لأن بعض الوسائل الأخرى لا تحقق لهم الاشباعات الكافية .

من خلال المدخل النظري فان هذه الدراسة ستركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كوسائل و مبتكرات جديدة ، تسعى المؤسسة إلى اقتنائها و من ثم استخدامها من قبل موظفي شركة اارة البترولية لمثل هذه الوسائل التكنولوجية ، فاستخدامهم لهذه الوسائل يعبر عن تقبل فكرة استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل عمال لشركة البترولية اارة ، و أخيرا فهذه الدراسة سوف نتطرق الى الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة ، و مدى تبني الأفراد لهذه الوسائل في المؤسسة الاقتصادية البترولية اارة و مدى تأثير هذه الأخيرة على أداء موظفيها .

<sup>26</sup>-عبد الحافظ عواجي صلوي ، نظريات التأثير الإعلامية ، ص15.

## الفصل الأول الإطار المنهجي

### الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : قامت بها حورية بولعويدات بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لمؤسسة سون لغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة، أجريت هذه الدراسة في 2007-2008، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من أجل هذا الهدف اختارت العينة المقصودة وتتكون هذه الأخيرة من 49 موظف و قد اعتمدت على الاستبيان و الملاحظة و المقابلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة ، أما فيما يخص المنهج فقد استخدمت المنهج المسحي، و قد شملت دراستها على مجموعة من الأسئلة.

1- ما هو تركيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة : جهاز الحاسوب ، شبكة الأنترنات و الإكسترنات من ناحية الاستخدام في المؤسسة.

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبجوثين على نسبة استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

3- ما هو أثر الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

وقد توصلت أخيرا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- أنه هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربعة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

بينما احتلت شبكة الأنترنات المرتبة الثانية في الاستخدام كما احتلت الانترنت المرتبة الثالثة في ما عادت المرتبة الأخيرة في شبكة الإكسترنات، كما أكدت أن العوامل الذاتية للمبجوثين تؤثر في نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، فيما يخص المستوى التعليمي و المنصب و الاستفادة من التدريب، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية صحافة مكتوبة لإذاعة تلفزيون أثر على ذلك و أخيرا أوضحت الباحثة أن الاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أدى إلى تحسين أداء المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي و كذا تحسين الإنتاجية و محيط العمل.<sup>27</sup>

- <sup>27</sup> - حرية بولعويدات ، المرجع نفسه .

## الفصل الأول الإطار المنهجي

الدراسة الثانية: قام بها شادلي شوقي ، بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، أجريت هذه الدراسة سنة 2007 / 2008 ، و قد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و من أجل هذا الهدف اعتمد على المنهج الوصفي و استخدم الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة ، أما فيما يخص تساؤلات الدراسة فقد تمثلت في :

السؤال الرئيسي : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة و توجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات ؟

### التساؤلات الفرعية :

- ما هو واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية و دورها اقتصاديا.
- إلي أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ؟
- هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال للدولة دورا في تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لهذه التكنولوجيات.
- هل للتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر على الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

و قد توصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

أن جل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من: الهاتف الثابت، الفاكس، الهاتف النقال، البريد الإلكتروني بمستويات مرتفعة تفوق مثيلاتها في الدول العربية ، توصل كذلك أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر على أداء المؤسسة بوجود عاقبة ارتباط قوية ، إذ تعمل هذه التكنولوجيات على تخفيض تكاليف الاتصال و الترويج و سهولة تبادل المعلومات و الحصول عليها ، كذا التنسيق بين الأقسام و الرفع من جودة الخدمات المقدمة للزبائن ، بالإضافة إلى الوصول إلى أسواق محلية جديدة ، كذلك توصل أنه لم يتم إثبات وجود تأثير لهذه التكنولوجيات على الوصول إلى الأسواق الدولية و الرفع من المبيعات المؤسسة و التي يمكن أن تتأثر بعوامل أخرى ، توصل كذلك أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات

## الفصل الأول الإطار المنهجي

الصغيرة و المتوسطة يلعب دور مهما في الرفع من أدائها ، غير أن التطبيق هذا التوجه بل يكتمل إلا باكتمال الإصلاحات و تهيئة البنية التحتية الضرورية.<sup>28</sup>

الدراسة الثالثة: قام بها علاوة محمد ، بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي -وكالة أم البواقي - نموذجاً-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص وسائل الإعلام و المجتمع ، جامعة محمد خيضر -بسكرة- ، أجريت هذه الدراسة سنة 2010 / 2011 ، و قد هدفت هذه الدراسة لمعرفة و دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين و لتحقيق هذا الهدف اعتمد على المنهج المسحي و في أدوات جمع البيانات استخدم الملاحظة و المقابلة و الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بموضوعه كما اعتمد كذلك على عينة قصديه و تمثلت أفراد عينته في 80 موظف في مختلف المصالح بالوكالة ، و قد شملت دراسته التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي: كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ( وكالة أم البواقي ) على أداء الموظفين العاملين بها و هل يتم توظيفها بالشك الذي يخدم الأداء المهني التأميني المطلوب في تلبية متطلبات و خدمات المواطنين المنتسبين إلى تلك المؤسسة؟

### التساؤلات الفرعية:

- ما هي أهم التكنولوجيات الاتصالية المحدثة بالوكالة، و ما مدى تحكم و مساهمة الموظفين لها؟
  - ما مدى توظيف هذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في الاتصال الداخلي بالوكالة؟
  - كيف يستخدم الموظفين بالوكالة تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج الوكالة؟
  - كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى موظفي الوكالة؟
- و قد توصل في دراسته هذه إلى جملة من النتائج نذكر منها :
- أن وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بأم البواقي تمتلك جزءاً هاماً من الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة، التي وصلت إليها التقنية الحديثة، كما أنها تفي بالغرض الإداري في وضعية الجزائر، إذا ما قورنت بجيرانها من الدول لعربية و الإفريقية، فهي تسعى إلى تطويرها و مواكبة ما تجود به من التكنولوجيات الحديثة.

- 28 - الشاذلي شوقي ، المرجع نفسه .

## الفصل الأول الإطار المنهجي

• أغلب الموظفين يسعون إلى استعمال و توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملهم المهني و في الاتصال الداخلي و على رأسها الانترنت، البريد الالكتروني، الأنظمة الحديثة المدمجة .

• نستنتج أن استغلال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي بالوكالة يغلب عليه طابع العمل المهني و التنسيق الإداري مع الوكالات التأمينية الأخرى و كذا الهيئات المتعاقدة مع الوكالة.

• نسبة الموظفين متقائلين بما أتاحتها التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الميدان الإداري، وبصفة عامة هناك رضا وارتياح لما آل إليه الأداء المهني في ظل التكنولوجيا الحديثة للاتصال و التي أجمع المستجوبون أنها قد أثرت على مستوى أدائهم المهني بصورة ايجابية.<sup>29</sup>

**الدراسة الرابعة:** قامت بها بلقيدوم صباح بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التسيير الاستراتيجي لمؤسسة اقتصادية رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، أجريت هذه الدراسة سنة 2012-2013 و هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا التسيير، على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية و لتحقيق هذا الهدف اعتمدت على عينة شملت مؤسسة اتصالات الجزائر لخدمات الهاتف النقال و قد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي من الناحية النظرية و اعتمدت على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي كما قامت بإجراء لقاءات و محادثات مباشرة مع عدد من إطارات المؤسسة كما تم جمع المعلومات من مواقع مختلفة لتقارير و بعض المواقع العربية و الدولية و قد اشتملت دراستها على مجموعة من الفرضيات:

- 1- التشخيص الاستراتيجي لمتغيرات البيئة الداخلية و الخارجية و تمكن منظمات الأعمال من تحديد نقاط القوة و مواطن القصور و اقتناص الفرص و تجنب التهديدات.
- 2- تساهم تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اعتمادها على التسيير الاستراتيجي.
- 3- في إطار مواجهة تحديات الظروف البيئية نجد مؤسسة موبيليس نفسها مجبرة على اختيار البديل الاستراتيجي المنافس.
- 4- تعد الأدوار الإستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة الجزائرية للاتصالات موبيليس، و قد توصلت إلى جملة من النتائج فيما يخص الفرضية الأولى نجد التسيير الاستراتيجي يساعد في إيجاد التوازن بين الفرص و التهديدات و بين نقاط القوة و مواطن القصور في الموارد الداخلية للمنظمة و هذا ما يثبت صحة الفرضية

- 29 - محمد علاوة ، المرجع نفسه .

## الفصل الأول الإطار المنهجي

الأولى ، أما فيما يخص الفرضية الثانية فقد أوضحت أن من يملك المعلومة يملك القدرة على المنافسة في السوق، و أصبحت هذه الأخيرة موردا استراتيجيا و أهم مصادر تحقيق ميزة تنافسية مستدامة و تليها الفرضية التالية، التي بينت أن المؤسسة تستعمل خليط من البدائل و الخيارات الإستراتيجية التميز و هذا ما ينفي صحة الفرضية و أخيرا الفرضية الرابعة و التي تعلق بالأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي سمحت لها بتحقيق عدة ايجابيات منها تحقيق مزايا تنافسية من خلال إتباع إستراتيجية تنافسية فعالة.<sup>30</sup>

مناقشة الدراسات السابقة :

أوجه الاختلاف:

في الدراسة الأولى ( حورية بولعويدات) اختلفت مع دراستنا في استخدام المنهج بحيث استخدمت المنهج المقارن ، و كذا اختلفت في العينة بحيث اختارت العينة الطبقية ، في حين في دراستنا هذه استخدمنا العينة القصدية ، أما فيما يخص الدراسة الثالثة ( علاوة) فقد اختلفت مع دراستنا هذه بحيث اعتمدت على المنهج المسحي ، و كذا استخدمت الملاحظة و المقابلة لجمع المعلومات ، أما في دراستنا هذه اعتمدنا على الاستبيان لجمع المعلومات ، اختلفت كذلك في دراستنا في اختيار العينة بحيث اختارت 80 موظف في مختلف المصالح الوكالة ، أما فيما يخص الدراسة الرابعة ( بلقيوم صباح ) فقد اختلفت مع دراستنا بحيث اعتمدت على المنهج دراسة الحالة ، كما أنها عينة دراستها شملت موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لخدمات الهاتف النقال ، كما اعتمدت كذلك على أداة المقابلة لجمع المعلومات المتعلقة بدراستها ، و قد اختلفت هذه الدراسة في جزئية مع دراستنا بحيث درست تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التسيير الاستراتيجي ، أما دراستنا فقد عالجت أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي في شركة ارارة البترولية.

أوجه التشابه :

تشابهت الدراسات السابقة مع دراستنا فيما يلي : فالنسبة للدراسة الأولى فقد تشابهت مع دراستنا في جزئية و هي دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية ، كذلك اعتمدت على نفس العينة و هي العينة القصدية ، و استخدمت نفس الأداة لجمع المعلومات و هي الاستبيان ، أما الدراسة الثانية فقد تشابهت مع دراستنا بحيث عالجا نفس الموضوع وهو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات ، كذلك اعتمدت على نفس المنهج و هو المنهج الوصفي ، أما فيما يخص الدراسة الثالثة فقد تشابهت مع دراستنا هذه من

<sup>30</sup> - بلقيوم صباح ، المرجع نفسه .

## الفصل الأول الإطار المنهجي

---

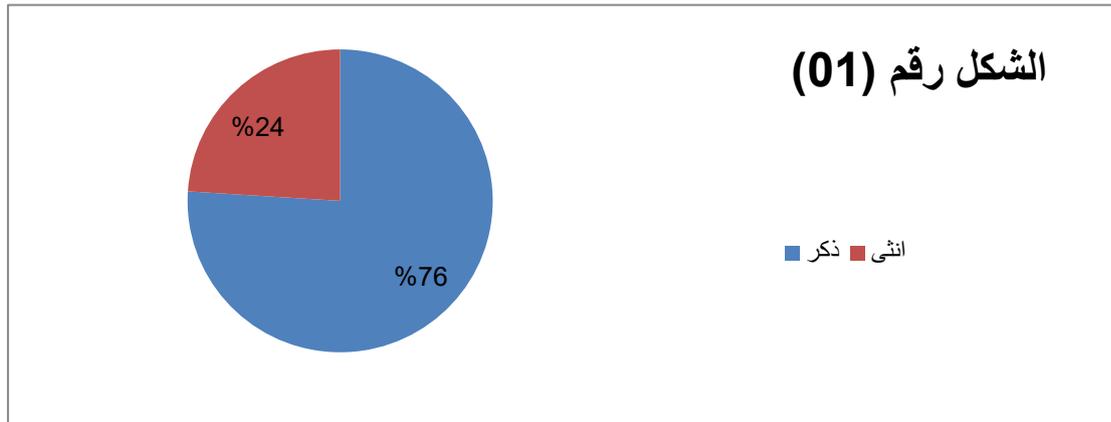
خلال التطرق لنفس الهدف و هو معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني للموظفين الجزائريين ، كما اعتمدت كذلك على نفس الأداة لجمع المعلومات و هي الاستبيان و اختارت كذلك نفس العينة و هي العينة القصدية ، و أخيرا الدراسة الرابعة فقد تشابهت مع دراستنا في اعتماد نفس المنهج و هو المنهج الوصفي .

## الفصل الثاني: الجانب التطبيقي

1. التحليل الكمي والكيفي لبيانات الدراسة الميدانية
2. النتائج العامة للدراسة
3. خاتمة
4. قائمة المصادر والمراجع

الجدول رقم (01): يوضح نوع جنس عينة المبحوثين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	38	76
أنثى	12	24
المجموع	50	100



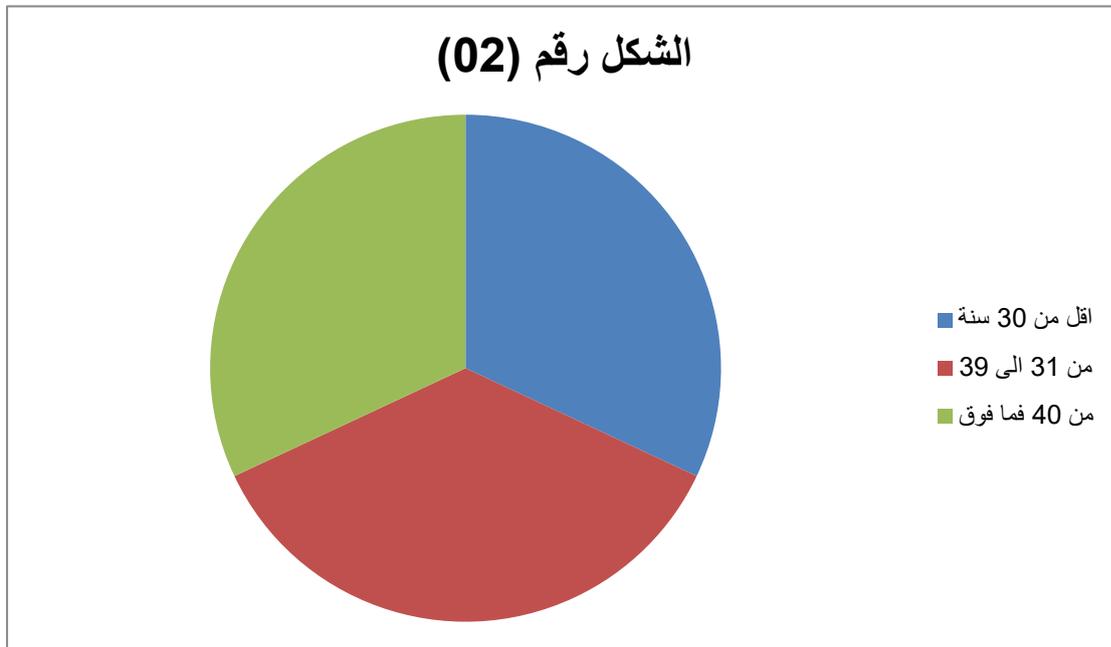
تظهر نتائج الدراسة الميدانية التي أجريتها بمؤسسة سونا طراك قسم الإنتاج المديرية الجهوية حاسي مسعود أن أغلب العمال هم من جنس الذكور حيث بلغ عددهم 38 أي ما نسبته 76%، بينما في المقابل بلغ عدد الإناث 12 عاملة أي ما نسبته 24%.

تعود سيطرة العنصر الرجالي في مؤسسة سونا طراك لعدة اعتبارات منها العمت في مؤسسة سونا طراك يتطلب جهدا كبيرا فعمال مؤسسة سونا طراك يعملون 12 ساعة يوميا و نظرا لان المرأة لديها عدة التزامات أسرية و واجبات منزلية كثيرة فان من الصعب عليها تحمل ضغط العمل المكثف

ومن هنا نستنتج و حسب العينة أن أغلب عمال مؤسسة سونا طراك المديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود يغلبهم تواجد العنصر الرجالي أكثر من العنصر النسوي.

الجدول رقم 02: يوضح سن العمال المتواجدين بالمديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود

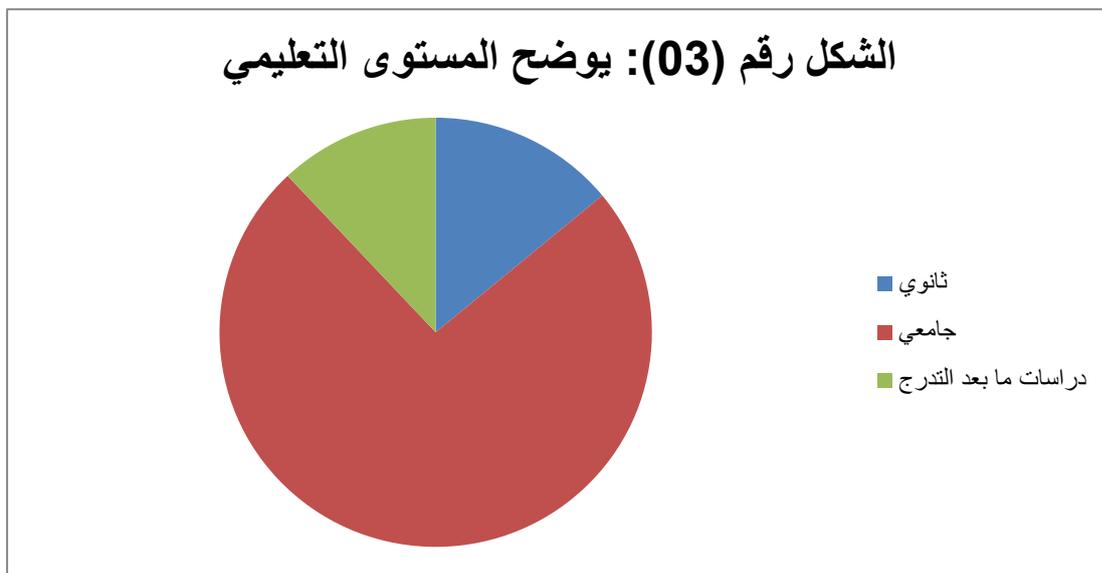
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	16	32
من 31 إلى 39	18	36
من 40 فما فوق	16	32
المجموع	50	100



من خلال الجدول الثاني ألاحظ أن أغلبية عمال مؤسسة سونا طراك المديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود يتراوح سنهم ما بين 31 إلى 39 سنة و قد قدرت بنسبة 36% من عينة المبحوثين التي بلغ عددها الإجمالي 50 عينة فيما ينقسم باقي مجتمع العينة إلى فئة اقل من 30 و فئة أخرى أكثر من 40 و قد توزعت بنسبة متساوية قدرت ب 32 % لكل منهما و بشكل عام يمكن اعتبار هذه النتائج كمؤشر لسعي المديرية الجهوية قسم الإنتاج للاعتماد على الفئات الشبابية التي تتلاءم و طبيعة نشاطها الصناعي.

الجدول رقم 03: يوضح المستوى التعليمي لعينة المبحوثين

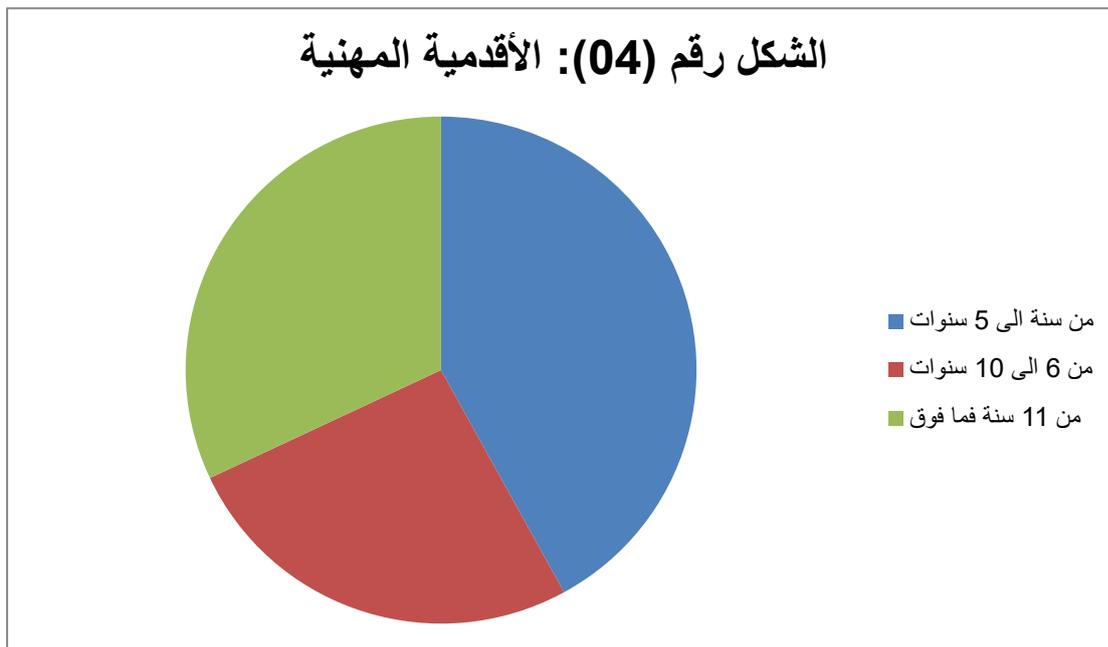
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	7	14
جامعي	37	74
دراسات ما بعد التدرج	6	12
المجموع	50	100



من خلال الجدول رقم (03) ألاحظ أن غالبية عمال مؤسسة سونا طراك هم جامعيين حيث أن هناك 37 عامل جامعي من مجموع 50 عامل أي ما يقدر بـ 74% بينما بلغ عمال حاملي لشهادات ما بعد التدرج 6 ما يقدر بنسبة 12% في حين بلغ عدد أصحاب مستوى التعليم الثانوي 7 عمال ممثلين بنسبة 14% ويعود سبب أن أغلبية عمال سونا طراك من خريجي جامعات إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب كفاءات عالية ومستوى تعليمي يتوافق ومتطلبات مهنية وذلك من أجل مواكبة ومسايرة عمالها لكل التكنولوجيات الجديدة.

الجدول رقم 04: يوضح الأقدمية المهنية لعينة المبحوثين

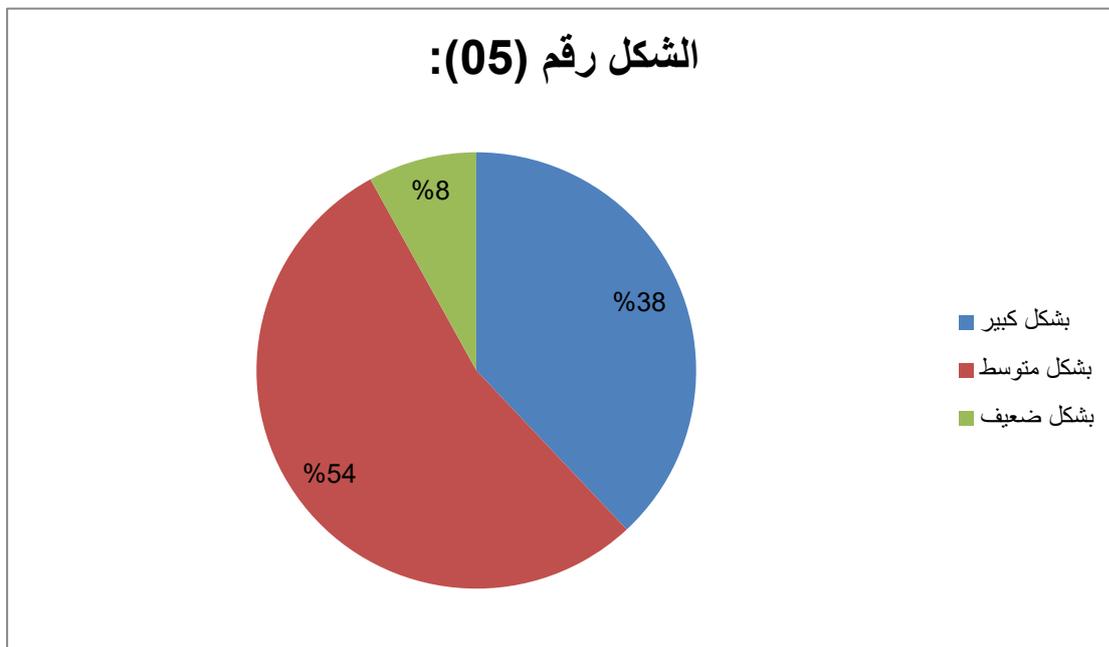
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
من سنة إلى 5 سنوات	21	42
من 6 إلى 10 سنوات	13	26
من 11 سنة فما فوق	16	32
المجموع	50	100



يتضح من خلال بيانات الجدول أعلاه أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة لهم أقدميهم في المهنة من نسبة إلى 5 سنوات ممثلين بنسبة 42%، كما قدرت نسبة العمال الذين تفوق أقديمتهم المهنية بنسبة 32%، فيما قدرت نسبة العمال الذين يملكون أقدميهم مهنية من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 26%، ممثلين بـ 13 عامل من أصل 50 عامل ولعل هذا يثبت أن مؤسسة سونا طراك في الآونة الأخيرة فتحت مناصب جديدة وفرص عمل أكثر وذلك لأنها مؤسسة صناعية تسعى دائماً لتحقيق الربح عن طريق توظيف كفاءات جديدة حيث أن أغلب موظفيها حديثو التواجد في المؤسسة.

الجدول رقم (05): يوضح مدى توظيف المديرية الجهوية لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

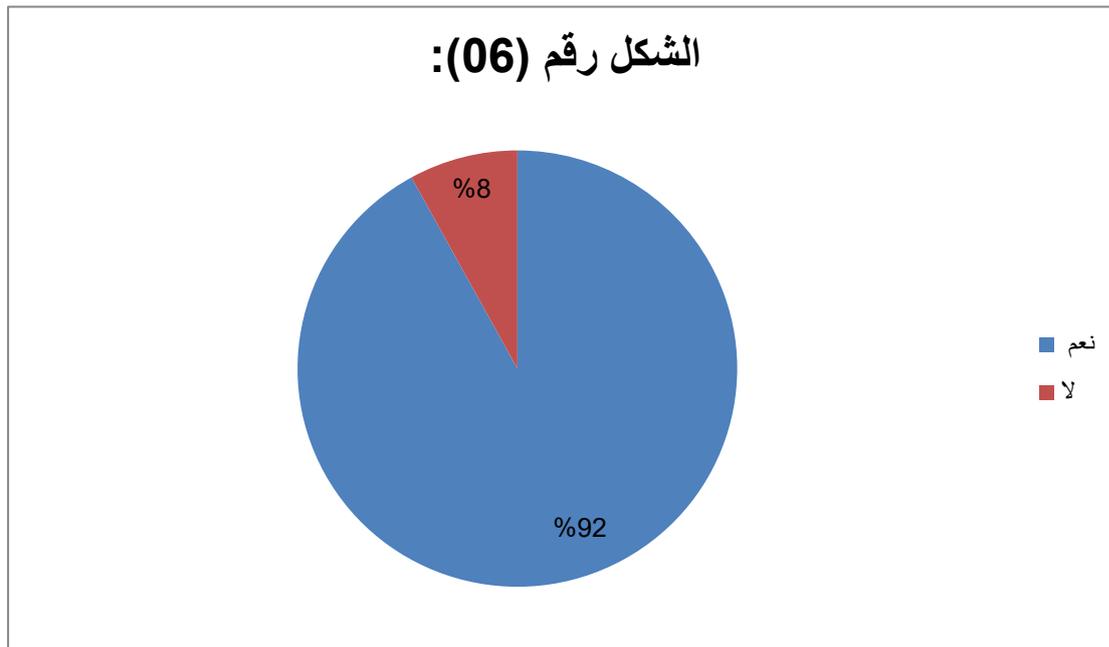
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	19	38
بشكل متوسط	27	54
شكل ضعيف	4	8
المجموع	50	100



يبين من نتائج الجدول أن المديرية الجهوية لقسم إنتاج حاسي مسعود تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامها وبالفعل هذا ما أكدته بيانات الجدول إذ أن النسبة الكبيرة من عينة المبحوثين تستخدم بشكل متوسط وبنسبة تقدر بـ 54%، وبنسبة مقاربة لها ممثلة بنسبة 38%، من عينة المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كبير، أما النسبة المتبقية المتمثلة بـ 8% هم الأشخاص الذين أجاب بأنهم يستخدمون وسائل وهذه النتائج تعكس رغبة الموظفين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومحاولة معظم موظفيها استعمال وسائل الاتصال الحديثة وهذا ما يبرر أن المديرية الجهوية لقسم الإنتاج تسعى جاهدة لتوفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في مجال نشاطها.

الجدول رقم (06): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في متابعة نشاط المديرية الجهوية :

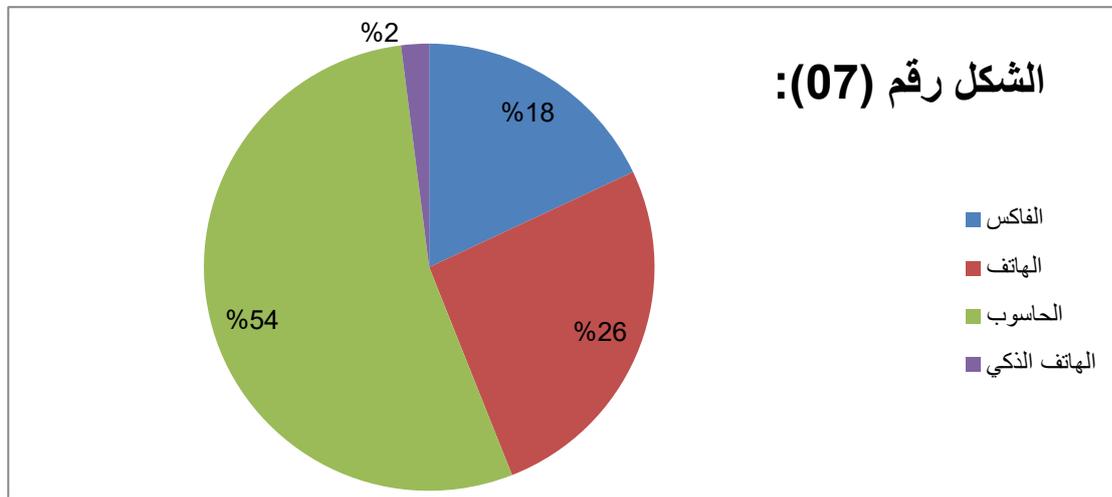
النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
92	46	نعم
8	4	لا
100	50	المجموع



تبرز بيانات الجدول أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها المديرية الجهوية لقسم الإنتاج حاسي مسعود تساعدها في متابعة ومزاولة نشاطها بشكل كبير وبنسبة تقدر بـ 92% من عينة المبحوثين أجاب بنعم أم نسبة القليلة المتبقية 8% أجاب بلا أي أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تساعد المديرية والعمال بشكل عام في مسايرة ومزاولة نشاطها وهذه النتائج تعكس فضل وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العامل التي أصبحت تساعده وتسهل عليه أداء وظيفته .

الجدول رقم (07): يوضح الوسائل الأكثر اعتمادا من قبل المديرية الجهوية:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
18	9	الفاكس
26	13	الهاتف
54	27	الحاسوب
2	1	الهاتف الذكي
100	50	المجموع



من خلال معطيات الجدول رقم 7 الذي يقوم على ترتيب عمال مؤسسة سوناطراك لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يعتمدونها في القيام بوظائفهم تسيير نشاط المؤسسة كآلاتي، 54% من عينة المبحوثين يعتمدون على الحاسوب الأكثر، ويعتبرونه أهم وسائل التكنولوجيا الحديثة و26% من عينة المبحوثين اعتبروا الهاتف الثابت أو ما يعرف عند سوناطراك بـ 4chiffre كما أن هناك 18%، من عينة المبحوثين يعتبرون الفاكس أهم وسائل الاتصال الحديثة وبنسبة ضعيفة تبلغ 2%، من مجموع عينة المبحوثين هي من اختارت الهاتف الذكي كأهم وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة وهذا راجع إلى خصائص وميزات الحاسوب حول تخزين البيانات واسترجاعها في أسرع وقت ، و من خصائصه السرعة الفائقة في الأداء و الدقة و الكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات و إدارة البيانات ، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة و

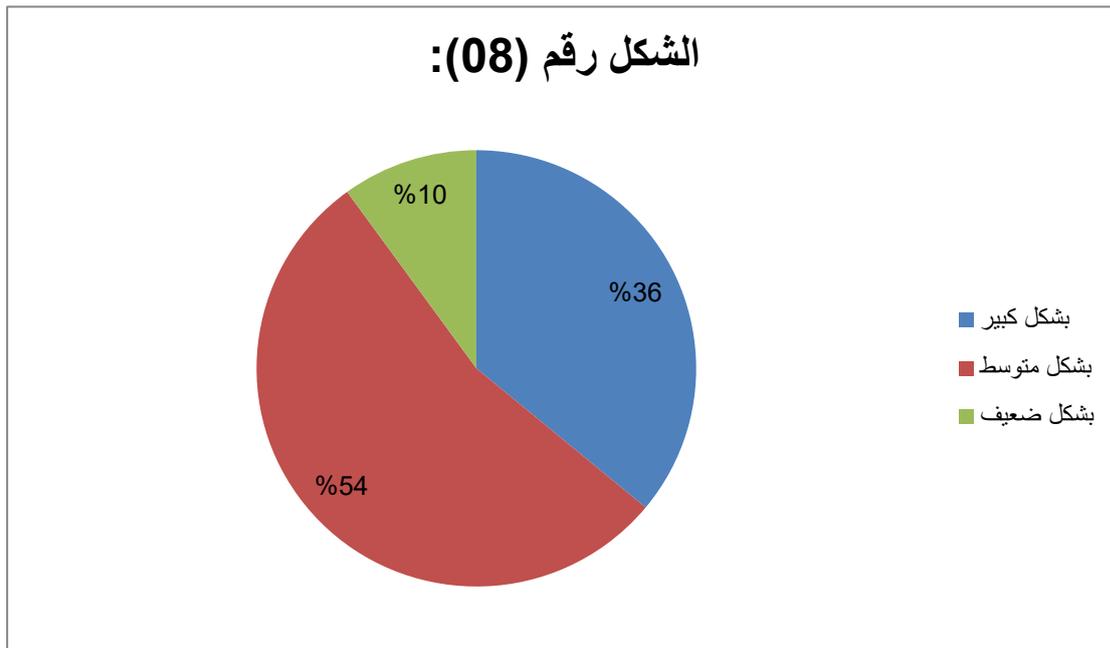
مختلفة كادراه المشروعات ، و كذا و من مميزاتة الأخرى التي جعلت مؤسسة سون طراك تعتمدة كأهم وسيلة من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة : مرونة الحاسوب قلة الأخطاء أو انعدامها ، قلة التكلفة ، حيث أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.<sup>31</sup>

---

- 31 - حورية بولعويادات ، المرجع نفسه ، 91.

الجدول رقم (08): الاعتماد على خدمة الانترنت

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	18	36
بشكل متوسط	27	54
بشكل ضعيف	5	10
المجموع	50	100

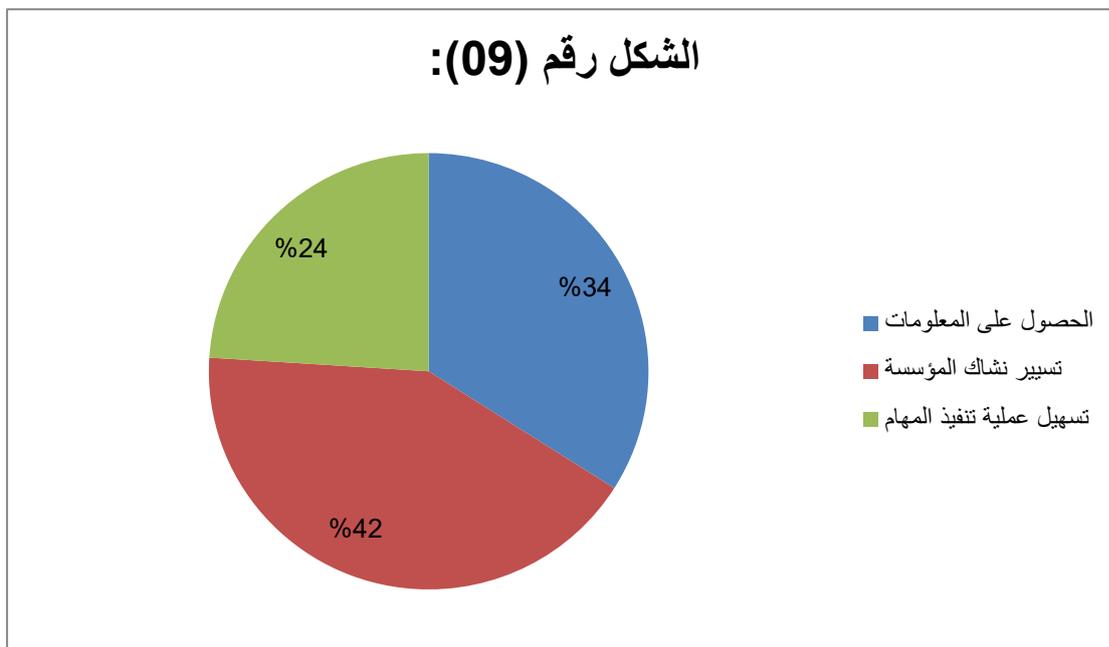


ومن خلال ما يبينه الجدول أن 54% من عينة المبحوثين يقول بأن المديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود تعتمد على الانترنت في مختلف نشاطها بشكل متوسط وقد أجاب 36%، من عينة المبحوثين على أنها تعتمد على الانترنت بشكل كبير وأجاب آخرون وبنسبة قليلة 10% أن المديرية تستخدم الانترنت بشكل ضعيف ومن هذه النتائج يتضح أن المديرية تسعى لمواكبة تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالنظر لما تقدمه الانترنت من خدمات للموظفين و ما تحضي به من السرعة في تبادل و نقل المعلومات .

الجدول رقم (09): أغراض استخدام المديرية الجهوية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
34	17	الحصول على المعلومات
42	21	تسيير نشاك المؤسسة
24	12	تسهيل عملية تنفيذ المهام
100	50	المجموع

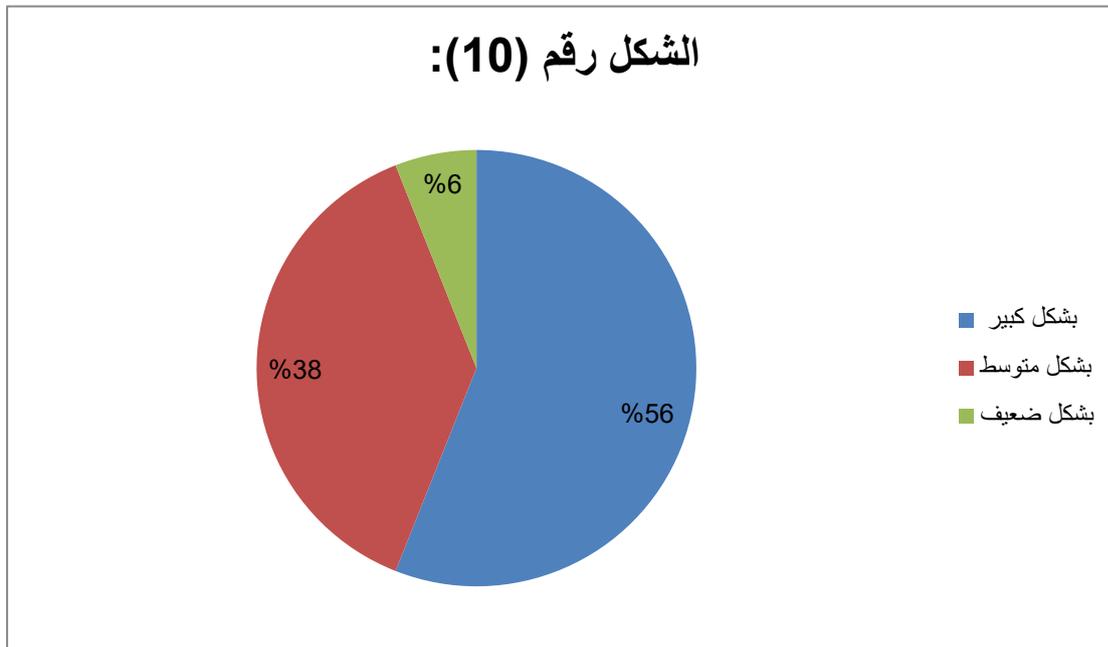
الشكل رقم (09):



تشير بيانات الجدول إلى عدم وجود تباين كبير بين إجابات عينة المبحوثين لتحديد الغرض من استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أجاب 42% أن الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو تسيير نشاط المؤسسة بنسبة 34% من عينة المبحوثين اعتبروا أن الغرض يتمثل في الحصول على المعلومات وبنسبة 24% من مجموع عينة المبحوثين اتخذوا عملية تنفيذ المهام كغرض لاستخدامهم لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الجدول رقم (10): يوضح دور وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل عملية الاتصال الداخلي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	28	56
بشكل متوسط	19	38
بشكل ضعيف	3	6
المجموع	50	100

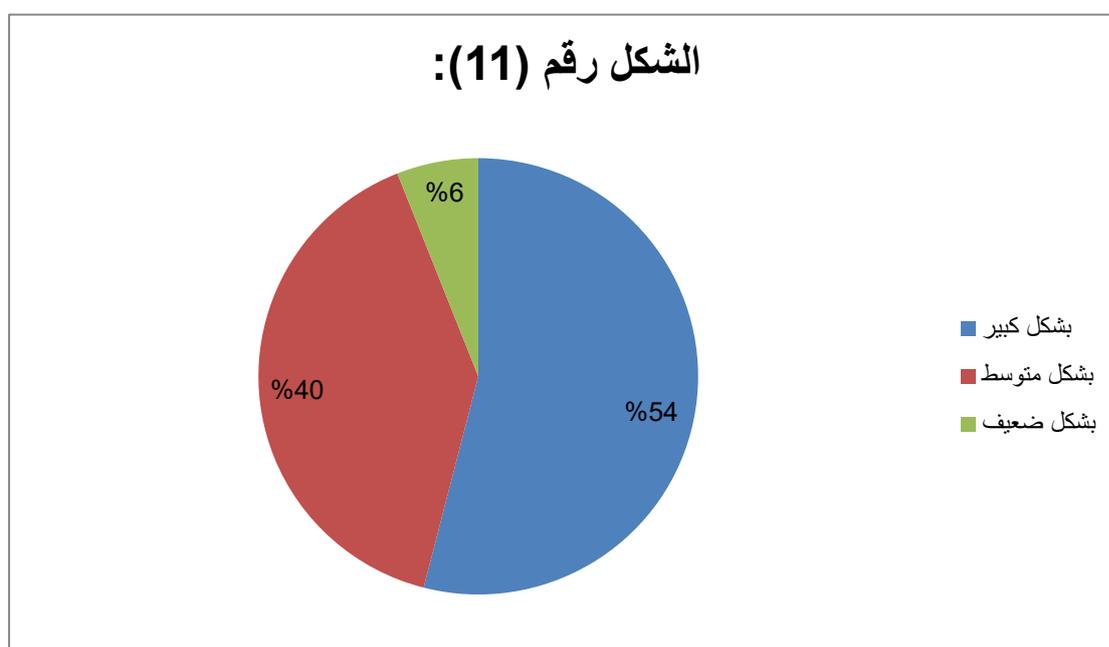


أراد الباحث من خلال هذا السؤال معرفة مدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تسهيل عملية الاتصال الداخلي لدى عينة المبحوثين المتمثلة في عمال المديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود، وقد تبين أن أغليبيتهم وبنسبة 56% اعتبروا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تقوية الاتصال الداخلي بين عمالها و38% منهم اعتبروا أنها تساهم بشكل متوسط في تقوية الاتصال بينهما وبنسبة ضئيلة تتمثل 6% من عينة المبحوثين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال تساهم بشكل ضعيف في تقوية الاتصال الداخلي .

الجدول رقم (11): يوضح دور وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل عملية الاتصال الخارجي بمختلف الشركاء الذين تتعامل معهم المديرية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
54	27	بشكل كبير
40	20	بشكل متوسط
6	3	بشكل ضعيف
100	50	المجموع

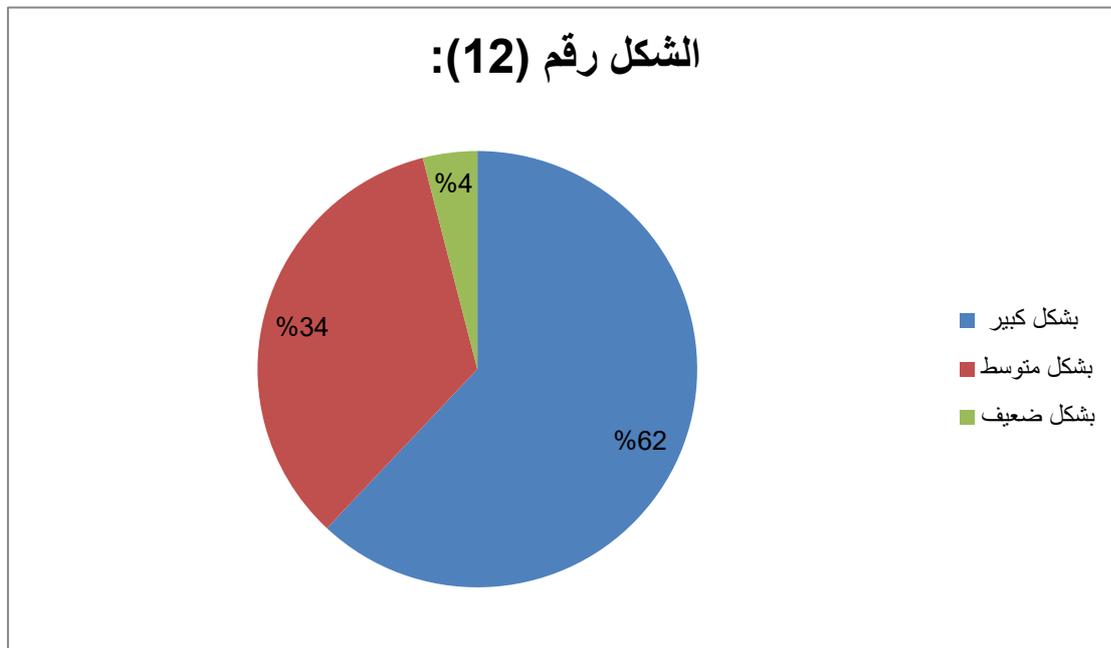
الشكل رقم (11):



إن الغرض من هذا السؤال هو محاولة الباحث معرفة دور وسائل الاتصال الحديثة في تسهيل عملية الاتصال الخارجي بمختلف الشركاء الذين تتعامل معهم المديرية الجهوية قسم الإنتاج حاسي مسعود وحسب البيانات التي أبرزها الجدول فإن 54% من عينة المبحوثين أكدوا بأن وسائل تكنولوجيا الاتصال تسهل وبشكل كبير عملية الاتصال الخارجي و40% من عينة المبحوثين أجابوا بتكنولوجيا الاتصال تسهل عملية الاتصال الخارجي بشكل متوسط أما بقية المبحوثين ونسبة 6%، بشكل ضعيف من عملية الاتصال الخارجي.

الجدول رقم (12): يوضح تأثير تكنولوجيا الاتصال على أساليب وطرق عمل المديرية.

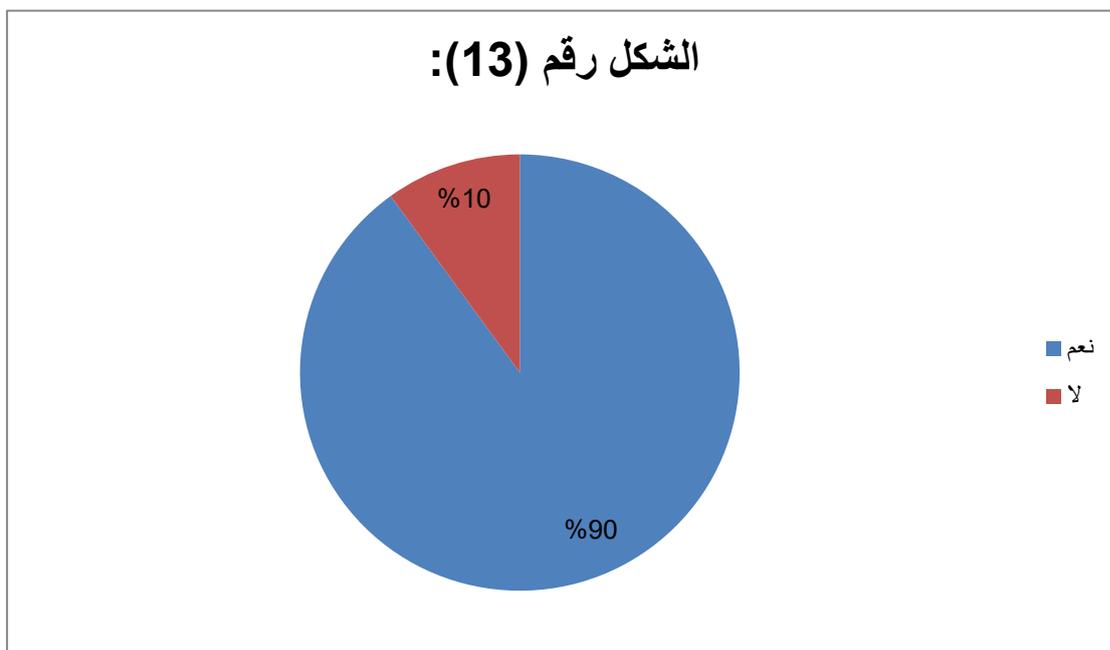
النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62	31	بشكل كبير
34	17	بشكل متوسط
4	2	بشكل ضعيف
100	50	المجموع



حسب البيانات الجدول فإن 62% من عينة المبحوثين تؤكد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت من أساليب وطرق العمل داخل المديرية الجهوية بقسم الإنتاج حاسي مسعود وبشكل كبير تشير نسبة 34% من عينة المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت بشكل متوسط من أساليب وطرق العمل داخل المديرية أم النسبة القليلة لا متبقية والتي مثلت في 4% فقد أجبت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت بشكل ضعيف في أساليب وطرق العمل داخل المديرية الجهوية بقسم الإنتاج .

الجدول رقم (13): يوضح تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في استمرارية الاتصال داخل أقسام المديرية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	90
لا	5	10
المجموع	50	100

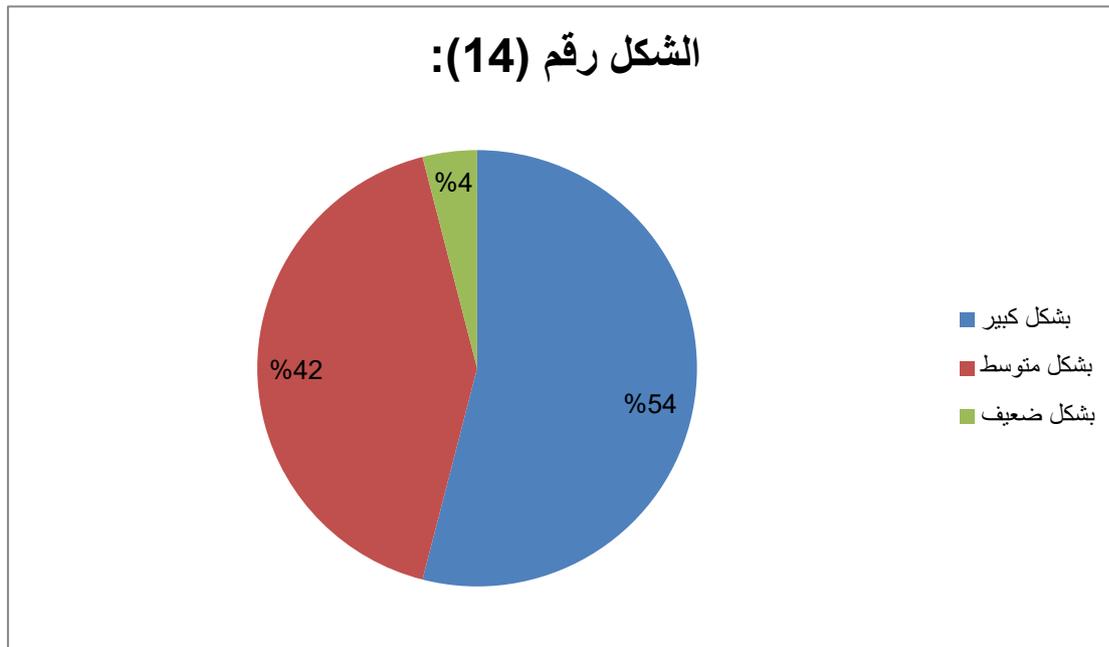


تبرز بيانات الجدول الخاصة بتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على استمرارية ودوام العملية الاتصال في أقسام المديرية الجهوية بقسم الإنتاج حيث أجاب معظم عينة المبحوثين بان تكنولوجيا الاتصال لها دور فعال في استمرارية الاتصال وقد بلغت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم 90% و 10% فقط هم من أجابوا بلا، ليس لها تأثير .

الجدول رقم (14): يوضح مساهمة تكنولوجيا في الرفع مستوى أداء العامل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	27	54
بشكل متوسط	21	42
بشكل ضعيف	2	4
المجموع	50	100

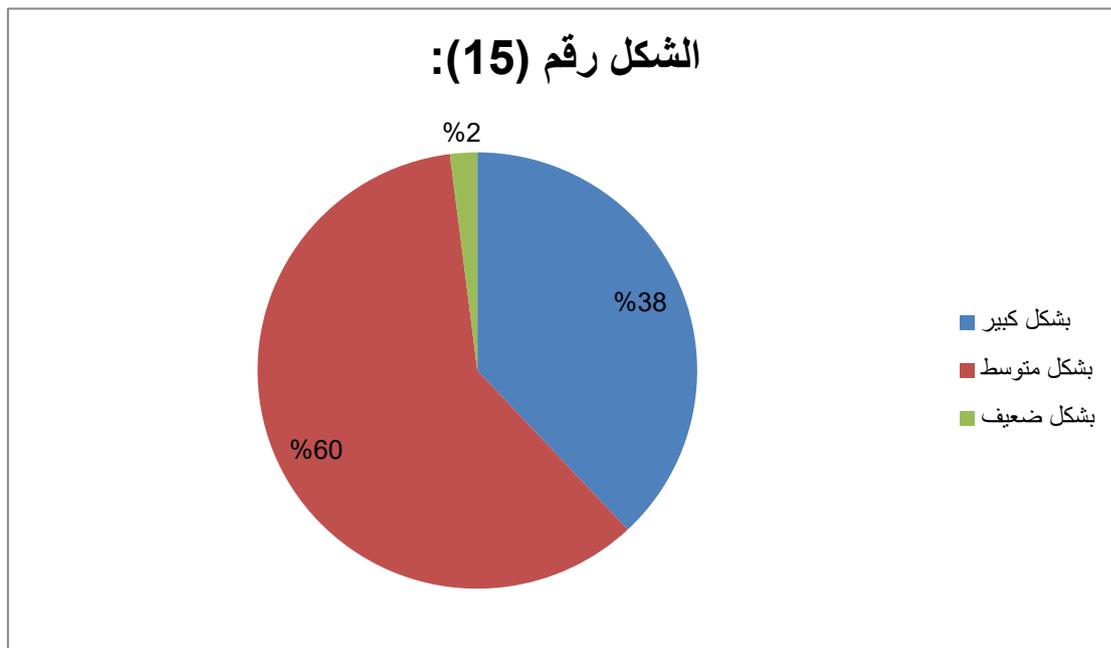
الشكل رقم (14):



توضح بيانات الجدول الخاصة بمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة أي الرفع من مستوى أداء العمل بأن 54%، من عينة المبحوثين أجابوا بأنها تؤثر بشكل كبير في الرفع من مستوى أداء العامل وبنسبة مقاربة قدرت بـ 42% من عينة المبحوثين أجابوا بأنها ساهمت بشكل متوسط في الرفع من مستوى أداء العامل أما بقية عينة المبحوثين وبنسبة 4% فأقرت أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت وبشكل ضعيف في الرفع من مستوى أداء العامل .

الجدول رقم (15): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق رضا العامل على أداءه الوظيفي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	19	38
بشكل متوسط	30	60
بشكل ضعيف	1	2
المجموع	50	100

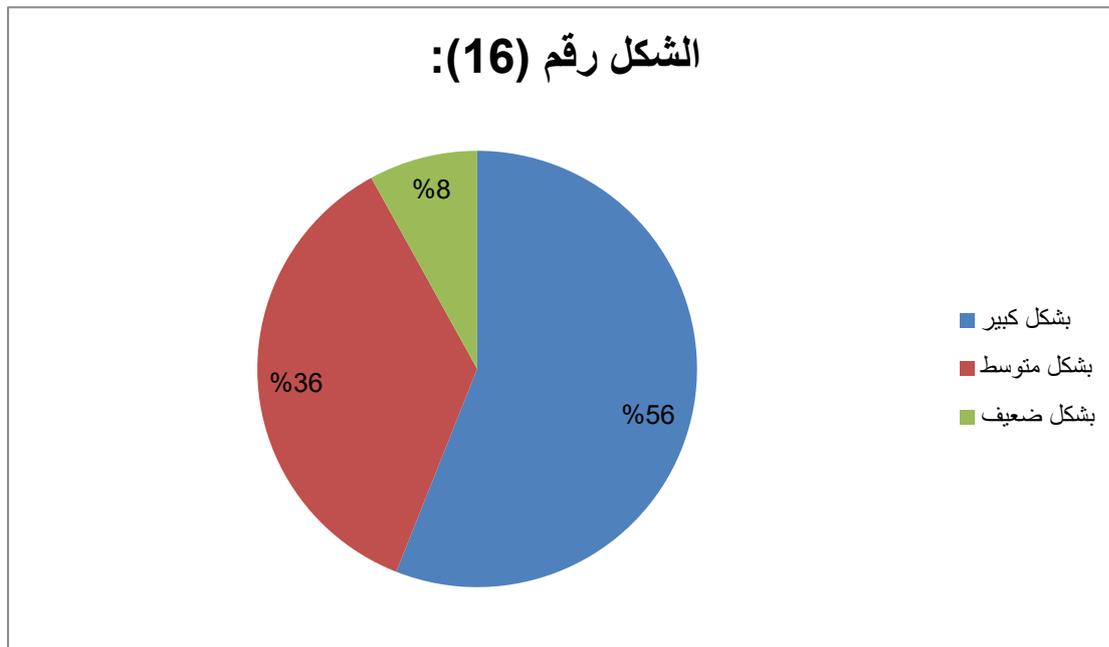


أظهرت معطيات الجدول أن 62% من عينة المبحوثين اعتبروا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكنت بشكل من تحقيق رضا العامل على أداءه الوظيفي، في حين بلغت نسبة الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكنت بشكل متوسط من تحقيق رضا العامل على أداءه 38% في حين أجابت النسبة القليلة المتبقية والمتمثلة في 2% من مجموع عينة المبحوثين فان تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكنت بشكل ضعيف من تحقيق رضا العامل على أداءه الوظيفي.

الجدول رقم (16): يوضح أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق مجال تواصل بين العمال على الصعيدين الشخصي و الوظيفي :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	28	56
بشكل متوسط	18	36
بشكل ضعيف	4	8
المجموع	50	100

الشكل رقم (16):

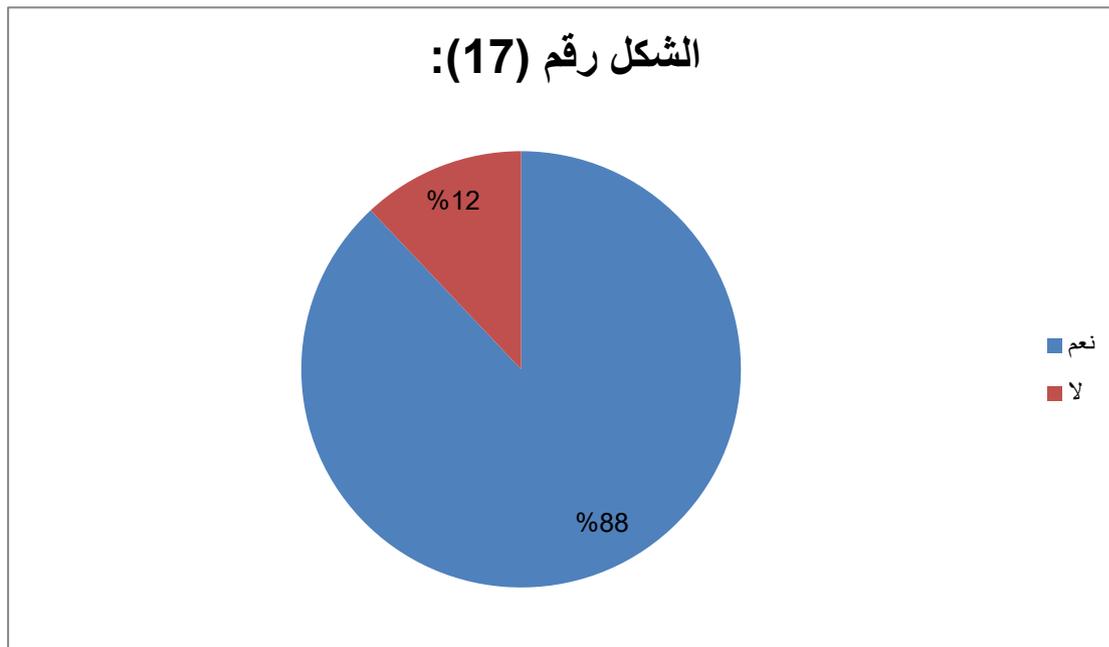


يوضح الجدول أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق مجال تواصل ما بين العمال على الصعيد الشخصي والوظيفي.

تبرز بيانات الجدول بأن 56% من عينة المبحوثين نرى بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلقت مجال تواصل ما بين العمال على الصعيدين الشخصي والوظيفة و36% من عينة المبحوثين أشادوا بأنها تكنولوجيا اتصال الحديثة خلقت وبشكل متوسط مجال تواصل بين العمال على الصعيدين الشخصي والوظيفي بينما 8% المتبقية من عينة المبحوثين أجابوا بأن تكنولوجيا اتصال الحديثة خلقت بشكل ضعيف مجال تواصل ما بين العمال

الجدول رقم (17): يوضح مدى إرادة المديرية الجهوية بقسم الإنتاج لمراقبة التطورات التي تعرفها تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
88	44	نعم
12	6	لا
100	50	المجموع

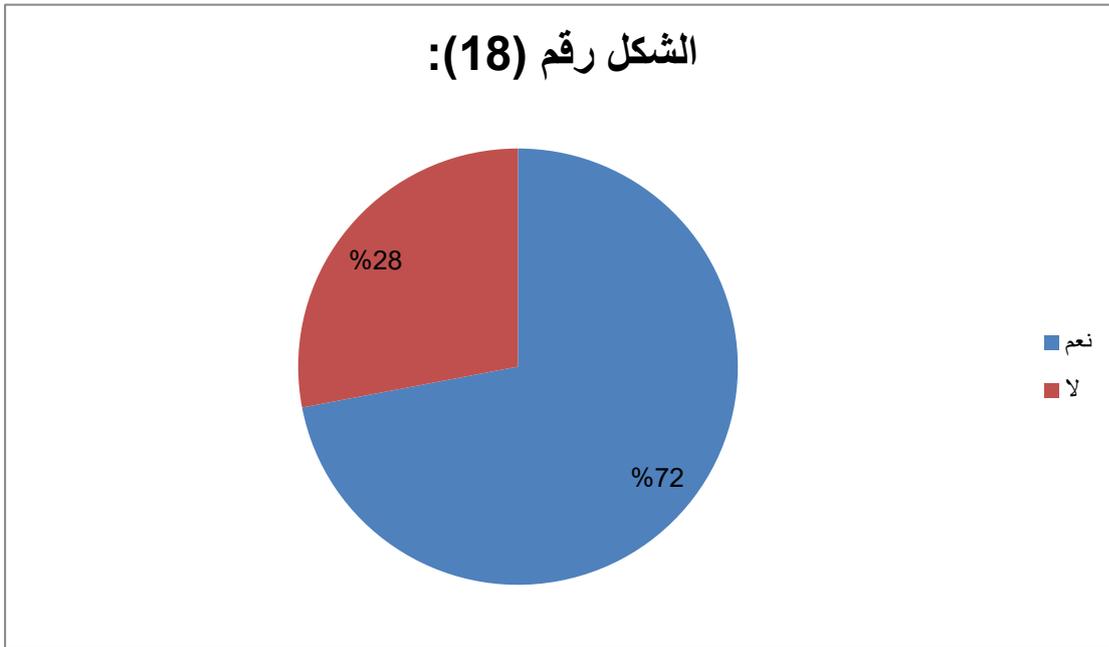


فيما يتعلق بإرادة إدارة المديرية الجهوية لمواكبة التطورات الحاصلة فإن 72% من عينة المبحوثين أجابوا بنعم أي أن المديرية تسعى لمواكبة التطورات الحاصلة بينما 28% من عينة المبحوثين كانت إجابتها لا أي أن المديرية لا تحاول أن تساير التطورات التي تعرفها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (18): يوضح الجدول الصعوبات التي تواجهها المديرية الجهوية فيما يخص نقص الكفاءات المتخصصة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	72
لا	14	28
المجموع	50	100

الشكل رقم (18):

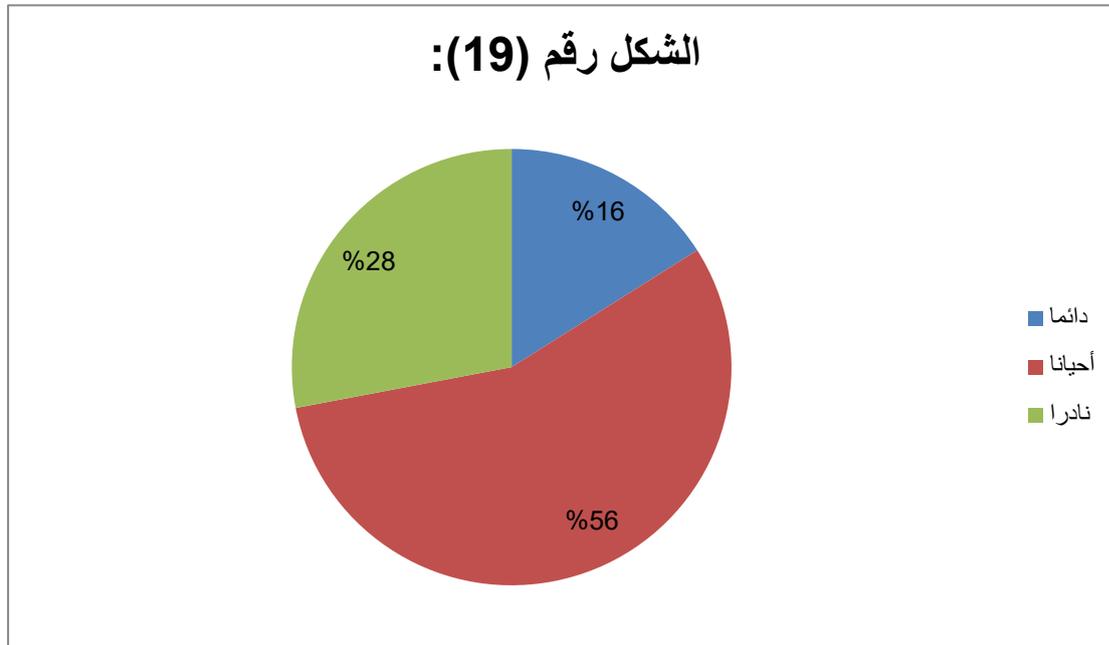


حسب البيانات التي يوضحها الجدول فان هناك 72% من عينة المبحوثين يعتقدون أن المديرية الجهوية تعاني من نقص في الكفاءات المتخصصة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بينما 28% المتبقية من عينة المبحوثين أجابت بلا أي أن المديرية لا تعاني نقص.

الجدول رقم (19): يوضح ما إذا كانت المديرية الجهوية توفر لعمالها برامج التكوين و التدريب في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	8	16
أحيانا	28	56
نادرا	14	28
المجموع	50	100

الشكل رقم (19):



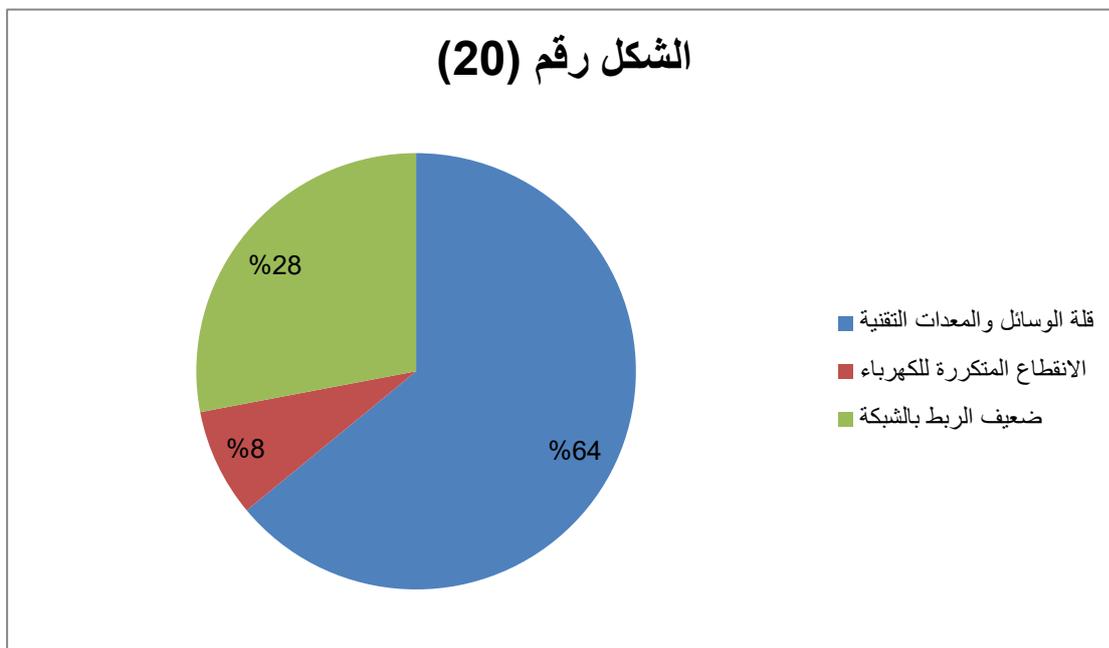
يوضح الجدول رقم 19 ما إذا كانت المديرية الجهوية توفر لها برامج للتكوين والتدريب في مجال تكنولوجيا.

يبين لنا الجدول المعطيات أن 56% من عينة المبحوثين يقولون بأن المديرية توفر لهم دائما برامج للتكوين والتدريب فيما بينها 28% من عينة المبحوثين أجابوا بأحيانا ما توفر المديرية العمالها والنسبة الباقية والمتمثلة في 16% أخبرونا بأنه نادرا.

الجدول رقم (20): يوضح الصعوبات التي تعاني منها أكثر المديرية الجهوية بقسم الإنتاج

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
64	32	قلة الوسائل و المعدات التقنية
8	4	الانقطاع المتكررة للكهرباء
28	14	ضعيف الربط بالشبكة
100	50	المجموع

الشكل رقم (20)

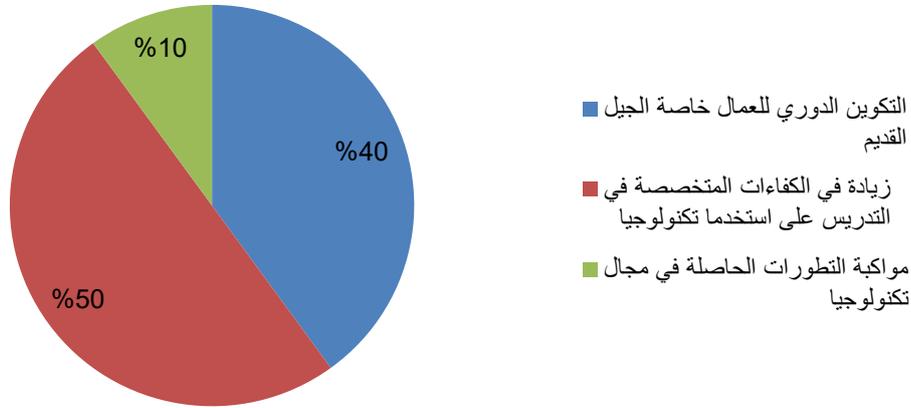


تبين المعطيات الجدول أن 64% من عينة المبحوثين يعتبرون قلة الوسائل والمعدات التقنية من أهم الصعوبات التي تعاني منها أكثر المديرية الجهوية في حين أن 28% من عينة المبحوثين ترى بأن ضعف الربط بالشبكة من أهم الصعوبات التي تعاني منها أكثر المديرية الجهوية و 8% فقط هي من ترى أن الانقطاع المتكررة للكهرباء كصعوبة قضية تعاني منها المديرية الجهوية.

الجدول رقم (21): يوضح الجدول أهم الحلول الناجعة لتجاوز الصعوبات و التحديات التي تواجهها المديرية الجهوية بقسم الإنتاج حاسي مسعود في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
التكوين الدوري خاصة الجيل القديم في استعمال البرامج وتكنولوجيات الحديثة	20	40
زيادة في الكفاءات المتخصصة في التدريس على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	25	50
مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا	5	10
المجموع	50	100

الشكل رقم (21)



تبرز نتائج الدراسة ان 50% من عينة المبحوثين اقترحوا التكوين الدوري للجيل القديم في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كحل ناجع لتجاوز المديرية الجهوية بقسم الإنتاج حاسي مسعود وبنسبة مقاربة بلغت 40% من عينة المبحوثين اقترحوا ضرورة زيادة لكفاءات المتخصصة في تكوين العمال في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و بنسبة ضئيلة تتمثل في 10% من عينة المبحوثين اقترحوا مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ح كحل ناجع لتجاوز

الصعوبات التي تواجهها المديرية الجوية لقسم الإنتاج.

**النتائج العامة للدراسة :**

**النتيجة العامة الخاصة بالتساؤل الأول :** و الذي تعلق بأهم وسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استخداما في مؤسسة سون طراك المديرية الجوية لقسم الإنتاج -حاسي مسعود- يعتمدون على الحاسوب بالدرجة الأولى أكثر من الوسائل الأخرى لما يتمتع به من خصائص كالسرعة الفائقة في الأداء و الدقة و الكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات و إدارة البيانات ، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة و مختلفة كادراه المشروعات ، و كذا و من مميزاته الأخرى التي جعلت مؤسسة سون طراك تعتمد كآهم وسيلة من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة : مرونة الحاسوب ، قلة الأخطاء أو انعدامها ، قلة التكلفة ، حيث أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

**النتيجة العامة الخاصة بالتساؤل الثاني :** و الذي تعلق بمدى مساهمة تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى أداء العمال : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سوناطراك ساهم و بشكل كبير في تحسين مستوى أداء الموظفين مؤسسة سوناطراك المديرية الجوية قسم الإنتاج -حاسي مسعود - و ذلك من خلال تفعيل الاتصال الداخلي و الخارجي و كذا تحسين الإنتاجية .

**النتيجة العامة الخاصة بالتساؤل الثالث :** و الذي تعلق بالصعوبات و التحديات التي

تواجهها مؤسسة سوناطراك المديرية الجوية قسم الإنتاج -حاسي مسعود - في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، و تكمن أهم الصعوبات التي تعاني منها المديرية الجوية ، و ذلك لأنها تفتقر للخبراء و ذوي الكفاءة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

خاتمة

## خاتمة

### خاتمة :

لقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصناعية سوناطراك من خلال إختيار ثلاث تساؤلات أقيمت على أساسها هذه الدراسة حيث تضمن السؤال الأول معرفة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر إستخداما والسؤال الثاني مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من أداء الوظيفي ومدى تأثير هذه التكنولوجيا على أساليب وطرق عمل المديرية بينما سعى السؤال الثالث لمعرفة أهم الصعوبات والتحديات التي تواجهها مؤسسة سوناطراك قسم الإنتاج المديرية الجهوية -حاسي مسعود- في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ولقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها محاولة الكشف عن الوسائل الأكثر استخداما في المديرية الجهوية ومن خلال استقصاء العمال الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة تبين أن جهاز الحاسوب هو الوسيلة الأكثر استخداما، وذلك عائد لما تملكه هذه الوسيلة من ميزات وما تقدمه من خدمات تتمثل في تسهيل تسيير نشاط المؤسسة وتساعد الموظفين على أداء مهامهم بشكل آني وسريع كما وضحت النتائج المحور الثاني من الاستبيان مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى أداء العامل والتحسين من الإنتاجية ونشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمؤسسة سوناطراك قسم الإنتاج حاسي مسعود لذلك لا يمكن تعميمها على كل مؤسسات الصناعية الجزائرية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

قائمة الكتب :

1. أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2003 .
2. أحمد بن مرسل، البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2005.
3. بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإعلام ، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011.
4. حسن عماد مكاوي وليلي حسن السيد ،الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
5. حسين محمد الحراشنة ، إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي ، دار جليس الزمان ، 2012 .
6. عبد الحافظ عواجي صلوي ، نظريات التأثير الإعلامية .
7. سهيل رزق دياب ، مناهج البحث العلمي ، جامعة القدس ، غزة - فلسطين ، مارس 2003 .
8. طلعت إبراهيم لظفي ،أساليب وأدوات البحث الاجتماعي ، ط1 ، دار العربي ، الإسكندرية ، 2000 .
9. فاطمة عوض صابر ، مرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، ط1 ، مطبعة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية ، 2002 .
10. كامل محمد المغربي ،أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002.
11. محمد الصاوي محمد مبارك ، البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته ، ط 1 ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 1992 .
12. محمد جاسم فليحي الموسوي ، نظريات الاتصال و الإعلام الجماهيري ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمرك ، كلية الأدب و التربية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال .
13. محمود حسن إسماعيل ، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، ط 1 ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 .
14. محمد شفيق ،البحث العلمي ( الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإعلامية ، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2000.

## قائمة المراجع

15. منال هلال المزاهرة ، نظريات الاتصال ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012.

16. منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الاتصال ، جامعة الإسكندرية ، 2002.

### المذكرات :

17. حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مكملة لنيل لشهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة منتوري - 2007 / 2008 .

18. شادلي الشوقي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية الحقوق العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، 2007 / 2008 .

19. صباح بلقديوم ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، رسالة مقدمو ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، شعبة علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 ، 2012 / 2013.

20. محمد علاوة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين : مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة محمد خيضر -بسكرة - 2010 / 2011.

# قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

استمارة استبيان لإنجاز بحث لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

دراسة ميدانية على عينة من عمال سوناطراك قسم الإنتاج بالمديرية الجهوية حاسي مسعود

إشراف الدكتور

إعداد الطالب

مصطفى ثابت

مرابط سلمى

ملاحظة:

أرجوا منك سيدي(تي) المحترم(ة) قراءة الاستمارة وملئها بدقة وذلك بالإجابة عن كل سؤال بوضع

علامة (X) في الخانة المناسبة، مع العلم أن إجاباتكم في الاستمارة ستستعمل لأغراض علمية بحتة.

السنة الجامعية : 2017-2018



بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

9- ما هي أهم المجالات التي تستخدمها سوناتراك مديرية الانتاج خدمات الأنترنت بشكل كبير؟

- الحصول على المعلومات

- تسيير نشاط المؤسسة

- تنفيذ المهام

أخرى (أذكره) \_\_\_\_\_

.....

10- تستخدم سوناتراك مديرية الانتاج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال بزبائننا؟

بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

11- هل تقوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتفعيل الاتصال الداخلي بين موظفي سوناتراك مديرية الانتاج؟

بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

➤ المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع من مستوى أداء

## العمل

12- هل غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أساليب العمل سوناتراك مديرية الانتاج؟

بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

13- هل مكنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جعل مختلف أجزاء التنظيم الإداري لسوناتراك مديرية

الانتاج على تواصل دائم ومستمر؟

نعم  لا

14- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من إنتاجية العامل؟

بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

15- برأيك هل مكنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تحقيق الرضا الوظيفي؟

بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

16- بشكل عام أترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلق مجال تواصل على مختلف الأصعدة (العملية،

الشخصية،..... الخ)؟

بشكل كبير  بشكل متوسط  بشكل ضعيف

➤ المحور الرابع: أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في سوناطراك مديرية الانتاج؟

17- هل هناك إرادة من قبل إدارة سوناطراك مديرية الانتاج لمواكبة التطورات التي تعرفها تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

18- أعتقد أن مؤسستكم تعاني من نقص الكفاءات البشرية فيما يخص استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

19- هل توفر سوناطراك مديرية الانتاج لعمالها برامج للتكوين والتدريب في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

دائما  أحيانا  نادرا

20- ما الصعوبات التقنية التي تعاني منها أكثر سوناطراك مديرية الانتاج؟

- قلة الوسائل والمعدات التقنية

- ضعف البنية الصلبة الداخلية

- ضعف الربط بالشبكة

21- برأيك ماهي الحلول الناجعة لتجاوز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سوناطراك

مديرية الانتاج(قسم الموارد البشرية، قسم الاعلام الآلي، قسم)؟

.....  
.....  
.....  
.....