



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم انسانية

التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

إعداد الطلبة:

- بريالة فؤاد

- خيشة احمد شكري

بعنوانه

استخدامات التكنولوجيا الرقمية في الادارة الجزائرية دراسة ميدانية على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - بتقرت -

نوقشت بتاريخ: 2021/06/28

رئيسا	- جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -	- الأستاذة(ة) / د. تومي فضيلة
مشرفا	- جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -	- الأستاذ / عبد الهادي سراية
مناقشا	- جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -	- الأستاذة(ة) / صانع رايح

السنة الجامعية: 2021/2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم انسانية

التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

إعداد الطلبة:

- بريالة فؤاد

- خيشة احمد شكري

بعنوان:

استخدامات التكنولوجيا الرقمية في الادارة الجزائرية

دراسة ميدانية على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - بتقرت -

نوقشت بتاريخ: 2021/06/28

رئيسا	- جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	- الأستاذ(ة)/ تومي فضيلة
مشرفا	- جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	- الأستاذ/ عبد الهادي سراية
مناقشا	- جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	- الاستاذ (ة)/ صانع رايح

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر و تقدير

بعد حمد الله . سبحانه وتعالى . وشكره ، والسلام على نبيه " محمد - " صلى
الله عليه وسلم -

نتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى:

الأستاذ المشرف " سراي الهادي " التي لم يدخل علينا بمعارفه القيمة
في إنجاز هذا البحث.

إلى كل من وقف معنا ودعمنا من بعيد أو قريب على إنجاز هذا البحث بجهده ،
ووقته ،

كما أشكر كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الذين لم يدخلوا علينا
بمناخهم القيمة كل أعضاء اللجنة التي سوف تناقش هذا العمل.

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاة
ولكن الأجل أن يتذكر من كان السبب في ذلك، أهدي ثمرة جهدي إلى:

من ربط الله طاعتها بالجنة، إلى أجمل وردة متفتحة بأحلى عطر أنبتتها لي
الأرض

الطيبة، إلى أول من نطقت بإسمها، إلى من أمدتني باللطف والأمان، إلى منارة
دربي

أمي ثم أمي ثم أمي الغالية

إلى منبع العطاء والسعادة، مرشدي ومسير دربي، إلى من رباني وأرشدني إلى
طريق الصواب إلى من عانى وأفنى عمره ليوصلني إلى أعلى المراتب أبي العزيز
وإلى كل زملاء الدراسة.

احمد شكري

الإهداء

الحمد لله الذي اعانني للوصول لهذه المكانة ، والحمد لله اني بلغت مرادي بعد هذه السنوات ، لاهدي هذا النجاح الى من كان الفضل في استمرارتي ووصولي لهذه المرحلة :

الى امي العزيزة التي حرصت كل الحرص على ان اكمل دراستي الجامعية ، وحملت على عاتقها مسؤولية الامومة والابوة ايضا ... راجيا من الله ان يطيل في عمرها و يديم لها تمام الصحة والعافية

كما اهدي هذا النجاح الى روح والدي رحمه الله ، كان سندا وقدوة لي في الانساني والكفاح ، توفي قبل ان يفرح بنجاحي بالكالوريا بيومين ... ، واتمنى اني قد اكون وفيت له برسالته ...

الانكسار صعب لكن منه تستمد قوتك لانه من غير والديك احدهما او كلامها ... سيصعب علينا النهوض والتعافي حتى ولو لم يكونا في الحياة ... ستحس بانهما معك ويدعمانك ...

شكرا امي يا اجمل درس في الصبر والكفاح....

شكرا ابي واطيب الله ثراك واسكنك فسيح جناته ..

فؤاد

ملخص الدراسة:

شهدت التكنولوجيا الحديثة الكثير من التطورات المتلاحقة التي كانت من نتائجها أن اتسعت استخداماتها وانتشرت تطبيقاتها المجتمعية ، فامتدت لتشمل قطاعات أهمها القطاع المؤسساتي ، فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا الاتصال ، حيث أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل و تكنولوجيايات الاتصال.ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى محاولة الكشف عن واقع التطبيق الفعلي لتكنولوجيايات الرقمية في مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بتقريت .

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي يركز عليها موظفي المؤسسة محل البحث في تأدية وظائفهم؟

هل للتكنولوجيا الرقمية دور في تحسين أداء المؤسسة ؟

ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة في تطبيق التكنولوجيا الرقمية؟

ومن خلال هذه التساؤلات تمت الدراسة على عينة قصدية للجمهور الداخلي للمؤسسة والمتمثل في الموظفين واعتمدنا على المنهج الوصفي، أما بالنسبة لأداة جمع البيانات استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونها تساعد على جمع المعلومات.

وبعد معالجتنا لمختلف جوانب البحث النظرية والتطبيقية توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ توصلت الدراسة أن من بين التكنولوجيايات الأكثر إستخدامت من طرف مؤسسة سونلغاز، تمثلت في جهاز الحاسوب بالدرجة الاولى، في حين كانت استخدامات الوسائل الاخرى بشكب متفاوت وهذا راجع إلى طبيعة عمل كل مكتب.

✓ اظهرت الدراسة ان مؤسسة سونلغاز أعطت أولوية لمواردها البشرية لاستغلال شبكة الانترنت التي جاءت في المرتبة الرابعة كشبكة داخلية بشكل كبير على عكس الشبكات الأخرى كالإكسترنات التي جاءت في المرتبة السابعة والإنترانت في المرتبة الثامنة، التي كانت حكرًا على بعض المصالح .

✓ بينت الدراسة أن نسبة 72% ممن العينة المبحوثة تؤكد على أن مؤسسة سونلغاز أحيانًا ما تقوم بتشجيع موظفيها على إستخدام التكنولوجيايات الحديثة، وهذا بدوره راجع إلى نقص في الوسائل الحديثة داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا - الادارة - الانترنت - الانترانت

Résumé de l'étude :

La technologie moderne a connu de nombreux développements successifs, dont les résultats ont été que ses usages se sont étendus et que les applications sociétales se sont étendues et étendues à des secteurs dont le plus important est le secteur institutionnel. s'est accru, devenu une nécessité urgente de l'époque, depuis le dernier quart du siècle dernier. Les institutions sont de plus en plus entrées dans le cercle de la connexion avec les moyens et technologies de communication. De ce point de vue, notre étude visait à essayer de révéler la réalité de l'application réelle des technologies numériques dans la Société de distribution de gaz et d'électricité à Touggourt.

Un certain nombre de sous-questions relèvent de la question principale :

Quels sont les moyens technologiques les plus importants sur lesquels les employés de l'institution en question s'appuient pour exercer leur travail ?

Le numérique a-t-il un rôle à jouer dans l'amélioration de la performance de l'institution ?

Quels sont les problèmes et les obstacles auxquels l'institution est confrontée dans l'application du numérique ?

A travers ces questions, l'étude a été menée sur un échantillon intentionnel du public interne de l'établissement, qui est les salariés, et nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive. En ce qui concerne l'outil de collecte de données, nous avons utilisé le questionnaire comme outil principal dans la recherche car elle aide à recueillir des informations.

Après avoir traité divers aspects de la recherche théorique et appliquée, nous sommes arrivés aux conclusions suivantes :

□ L'étude a révélé que parmi les technologies les plus utilisées par la Fondation Sonelgaz, se trouvait l'ordinateur en premier lieu, alors que les usages des autres moyens étaient très variés, et cela est dû à la nature du travail de chaque bureau.

□ L'étude a montré que Sonelgaz Corporation privilégiait ses ressources humaines pour exploiter Internet, qui se classait quatrième comme réseau interne, contrairement à d'autres réseaux comme l'Extranet qui se classait septième et l'Intranet qui se classait huitième qui était le préserver de certains intérêts.

□ L'étude a montré que 72% de l'échantillon interrogé confirme que la société Sonelgaz incite parfois ses salariés à utiliser des technologies modernes, et ceci à son tour par manque de moyens modernes au sein de l'institution.

Mots-clés : technologie, gestion, internet, intranet

قائمة المحتويات

III.....	شكر وتقدير
V-IV.....	اهداء
VI.....	المُلخَص :
VIII- VII.....	قائمة المحتويات
IX.....	قائمة الجداول :
X.....	قائمة الاشكال :
.....	الفصل الاول :
ب.....	مقدمة
2.....	الإشكالية:
3.....	2. فرضيات الدراسة:
4.....	3. اسباب إختيار الموضوع :
4.....	4. أهمية الدراسة :
4.....	5. أهداف الدراسة :
4.....	6. مفاهيم الدراسة
7.....	7. مجتمع الدراسة :
7.....	8. عينة الدراسة:
7.....	9. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:
8.....	10.حدود الدراسة :
9.....	11.نظرية الدراسة :
11.....	12.الدراسات السابقة :
.....	الفصل الثاني :
20.....	تمهيد
21.....	المبحث الاول : التعريف بمؤسسة سونلغاز و نشأتها:
21.....	المطلب الاول : لتعريف بالمؤسسة.
21.....	المطلب الثاني : نشأتها:

21.....	المطلب الثالث : أهم المراحل التي مرت بها هذه المؤسسة .
23.....	المبحث الثاني : التعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط - فرع تقرت -
23.....	أولاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة سونلغاز (المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز)
26.....	المبحث الثالث : تحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية.....
26.....	المطلب الاول :تحليل وتفسير بيانات الجداول البسيطة.....
26.....	تحليل نتائج الاستثمار لعمال مؤسسة الكهرباء والغاز (سونلغاز).....
42.....	2/نتائج الدراسة.....
42.....	النتائج في ضوء الفرضيات:.....
43.....	الاقتراحات و التوصيات:.....
44.....	خلاصة الفصل.....
46.....	خاتمة.....
49.....	قائمة المراجع :.....
52.....	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول :

الرقم	قائمة الجداول	الصفحة
01	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	26
02	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	27
03	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	27
04	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	28
05	جدول يوضح توزيع الأفراد حسب الوظيفة	28
06	جدول يوضح حالة المنصب لأفراد العينة	29
07	جدول يوضح الوسائل الأكثر إستخداما من طرف أفراد العينة	29
08	جدول يوضح ترتيب الوسائل حسب الأولوية في الإستخدام	30
09	جدول يوضح الحاسوب الخاص بالموظف مرتبط بالشبكة العنكبوتية	30
10	جدول يوضح إستخدام شبكة الانترنت على مستوى عمل الموظف	31
11	جدول يوضح الغرض من إستخدام شبكة الانترنت	32
12	جدول يوضح إستخدام شبكة الآتترانت على مستوى عمل الموظف	32
13	جدول يوضح الغرض من إستخدام شبكة الآتترانت	33
14	جدول يوضح إستخدام شبكة الإكسترنات على مستوى عمل الموظف	34
15	جدول يوضح الغرض من استخدام شبكة الاكسترنات	34
16	جدول يوضح استخدام التكنولوجيا يحسن من نوعية العمل	35
17	جدول يوضح تشجيع المؤسسة موظفيها على استخدام وسائل الاتصال	35
18	جدول يوضح المؤسسة تحاول إيجاد إستعمالات جديدة للتكنولوجيا من أجل تحسين العمل	36
19	جدول يوضح الاستعمالات التي تحاول المؤسسة توفيرها	36
20	جدول يوضح قيام المؤسسة بدورات تدريبية على استخدام التكنولوجيا	37
21	جدول يوضح اذا كان لهذه الدورات أثر في تحسين مهارات الموظفين	37
22	جدول يوضح اهمية الوسائل التكنولوجية على مستوى عمالك	38
23	جدول يوضح العوامل التي تحول دون استخدام التكنولوجيا	38
24	جدول يوضح وجود صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال	39
25	جدول يوضح فيما تتمكن هذه الصعوبة في استخدام التكنولوجيا	39
26	جدول يوضح رضا الموظفين على الوسائل الاتصالية الموجودة في المؤسسة	40

40	جدول يوضح عدم رضا الموظفين على الوسائل الاتصالية	27
----	--------------------------------------------------	----

قائمة الاشكال

الصفحة	قائمة الجداول	الرقم
24	مخطط تنظيمي للمدبرية العامة لشركة توزيع الغاز والكهربار سونلغاز	01
26	تمثيل بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	02
27	تمثيل بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	03
27	تمثيل بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
28	تمثيل بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	05
28	تمثيل بياني يوضح توزيع الأفراد حسب الوظيفة	06
29	تمثيل بياني يوضح حالة المنصب لأفراد العينة	07
29	تمثيل بياني الوسائل الأكثر إستخداما من طرف أفراد العينة	08
30	تمثيل بياني ترتيب الوسائل حسب الأولوية في الإستخدام	09
30	تمثيل بياني الحاسوب الخاص بالموظف مرتبط بالشبكة العنكبوتية	10
31	تمثيل بياني إستخدام شبكة الانترنت على مستوى عمل الموظف	11
32	تمثيل بياني يوضح الغرض من إستخدام شبكة الانترنت	12
32	تمثيل بياني إستخدام شبكة الآنترانت على مستوى عمل الموظف	13
33	تمثيل بياني يوضح الغرض من إستخدام شبكة الآنترانت	14
34	تمثيل بياني إستخدام شبكة الإكسترانت على مستوى عمل الموظف	15
34	تمثيل بياني يوضح الغرض من استخدام شبكة الاكسترانت	16
35	استخدام التكنولوجيا يحسن من نوعية العمل	17
35	تمثيل بياني تشجيع المؤسسة موظفيها على استخدام وسائل الاتصال	18
36	تمثيل بياني المؤسسة تحاول إيجاد إستعمالات جديدة للتكنولوجيا من أجل تحسين العمل	19
36	تمثيل بياني الاستعمالات التي تحاول المؤسسة توفيرها	20
37	تمثيل بياني قيام المؤسسة بدورات تدريبية على استخدام التكنولوجيا	21
37	تمثيل بياني اذا كان لهذه الدورات أثر في تحسين مهارات الموظفين	22
38	تمثيل بياني اهمية الوسائل التكنولوجيا على مستوى عمالك	23
38	تمثيل بياني العوامل التي تحول دون استخدام التكنولوجيا	24
39	تمثيل بياني يوضح وجود صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال	25

39	تمثيل بياني فيما تتمكن هذه الصعوبة في استخدام التكنولوجيا	26
40	تمثيل بياني يوضح رضا الموظفين على الوسائل الاتصالية الموجودة في المؤسسة	27
40	تمثيل بياني عدم رضا الموظفين على الوسائل الاتصالية	28

مقدمة

مقدمة

شهدت البشرية منذ القدم العديد من وسائل الاتصال، انطلاقاً من المرحلة الشفوية واستعمال الرموز والإشارات على الاتصالات عن بعد بالصوت والصورة عن طريق الهاتف النقال والانترنت، ولكن تطور هذه الوسائل كان بطيئاً للغاية، إذ كانت تفصل القرون العديدة بين ظهور وسيلة وأخرى كالكتابة والطباعة. وتقلصت المدة الفاصلة بين ظهور وسيلة إعلام واتصال وأخرى إلى بضعة سنوات في القرن العشرين كما هو الحال بالنسبة للإذاعة والتلفزيون . لنصل في بداية القرن الحادي والعشرين على ظهور العديد من التقنيات والخدمات التي لا يفصل بينها إلا شهور، بل وهناك من هذه التقنيات والخدمات التي لا يفصل بين ظهورها إلا أيام معدودة، وهذا بفضل التطور السريع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال. ومن بين هذه الوسائل التكنولوجية المعاصرة والتي لها أهمية كبيرة الانترنت، والتي تعتبر وسيلة اتصالية وإعلامية أصبحت تفرض نفسها في الواقع المعاش، وقد أدى الانتشار السريع والإقبال المتزايد على استخدام الانترنت، إلى تنوع وتعدد استخداماتها لتشمل كل مناحي الحياة اليومية للأفراد، حيث استخدمت في البحث والتسليّة وكذا الاتصال والتواصل وغير ذلك من الخدمات التي لا تحصى. فالانترنت أصبحت من الوسائل التي لا نستطيع الاستغناء عنها في جميع المجالات خاصة في الجانب الإداري والخدمات الاجتماعية التي صارت تركز على التكنولوجيا الحديثة في تعاملاتها واختصار الوقت والجهد. وكذا الاستغناء عن الخدمات التقليدية.

حيث يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، و في المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة كأهمية إستراتيجية ، بما تُسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار وتقريب الإدارة من المواطن، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية تواكب العصر. وقد أثرت العولمة من جهتها في تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة وساهمت في تطويرها في مختلف أنحاء العالم وإن كانت متفاوتة في بعض الدول والذي يرجع إلى عدة أسباب سواء كانت مادية والمتمثلة في البنية التحتية للدول أو معنوية من خلال مدى قابلية تطبيق التكنولوجيا ونجاحتها على ذهنية الأفراد.

وأمام هذه المعطيات قادنا الفضول إلى محاولة التعرف على مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية على مستوى المؤسسة الاقتصادية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع تقرت.

وللتعمق في الدراسة، انتهجنا خطة بحث قسمناه إلى ثلاثة فصول والأخير تطبيقي، ففي الفصل الأول تطرقنا إلى تحديد الإشكالية، وأهم التساؤلات، أهمية وأسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية إلى جانب استعراض المقاربة النظرية التي وجدناها تتناسب وتتوافق مع موضوع الدراسة وهي نظرية الاستخدامات والإشاعات وتوقفنا في ختام هذا الفصل على بعض الدراسات السابقة .

أما بالنسبة للفصل الثاني كان تحت عنوان التكنولوجيا الرقمية، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية التكنولوجيا الرقمية ونشأتها، وأهم خصائصها، والمبحث الثاني كان تحت عنوان وظائف التكنولوجيا الرقمية، ذكرنا فيه أشكال التكنولوجيا الرقمية وأهم أنواعها (الأنترنت، الانترانت، الإكسترانت). أما الفصل الثالث كان تحت عنوان الإدارة المحلية والانترنت حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين الأول تحت عنوان مدخل للإدارة المحلية في الجزائر، واندرج تحته تعريف الإدارة المحلية ونشأتها، أهداف وأهمية الإدارة المحلية، والمبحث الثاني كان تحت عنوان الإدارة المحلية والانترنت، وتطرقنا فيه إلى: تعريف الانترنت، مستلزمات الأنترنت، والنموذج الجديد لإدارة المحلية في ظل استخدام الانترنت، وكذلك كيف أثرت الانترنت على الإدارة المحلية، وأخيرا التحديات التي تواجه الدولة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وختمنا هذا الفصل بملخص عامة.

الفصل الأول : الجانب المنهجي

الإشكالية:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، تصاحب الإنسان في معظم مراحل تكوين المجتمع البشري حيث أن تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في المجتمعات المختلفة يعتمد بشكل أساسي على الاتصال بالدرجة الأولى حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يتطلب حتما وجود هذا العنصر. هذا هو الحال أيضا بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، من أجل توفير المعلومات والبيانات اللازمة لاستمرارية العملية الإدارية، ومن ثم التحكم في تدفق هذه المعلومات داخل هيكلها التنظيمي، باعتبار الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، والغرض منها هو التأثير على سلوك الأفراد والجماعات وتغييرها أو تعديلها، وكذلك لتطوير أساليب العمل وتقوية العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة.

لذلك تم تشكيل قنوات الاتصال، لضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي، وكسب رضا الجمهور والاستحواذ على متعاملين جدد، ودعم الروابط المؤسسات ذات العلاقة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي، وهذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة.

يتطور اتصال المؤسسة بناء على عدة عوامل أهمها زيادة الطلب، المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، بالإضافة إلى التطور المذهل في التقنيات الحديثة، إن معرفة الجمهور بهذا النوع من الاتصال هو العوامل الثاني في هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وتطوير وسائل الإتصال في نهاية المطاف وظهرت تكنولوجيا الاتصال الرقمية التي فتحت آفاقا جديدة إذ يعيش العالم اليوم تقديما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، لأن المعلومات أصبحت مصدرا أساسيا للتأثير القوي والواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وتعتمد قوة هذه الأخيرة (المؤسسات) على ما إذا كان لديها العدد الأكبر من الأنشطة وامتلاكها لأكثر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، واستخدام التكنولوجيا الرقمية ومن (الانترنت، جهاز الحاسوب) لقدرة الهائلة على التخزين، وقدرات الإسترجاع عالية السرعة، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الرقمية كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان.

لا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصالات الرقمية على اتصال المؤسسة فقط، بل يتعدى ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، ولكن تكنولوجيا الإتصال الرقمية ساهمت في تغيير المحتوى الوظيفي للمؤسسة من منظور العملية الإدارية التقليدية للتخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق وإتخاذ القرارات لم تعد وظيفة التخطيط السابقة نشاطا رسميا وروتينيا يسبق التنفيذ، ولكنها وظيفة من الأعلى إلى لأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة وإتخاذ القرارات. ولا يقتصر

تأثير تكنولوجيا الاتصال الرقمية على ذلك ، بل يساعد أيضا على زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف. إلا أن هذه التأثيرات الإيجابية لا تمنع من ومواجهة بعض الآثار السلبية مثل تقليص الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات، نتيجة ذلك أصبح المستخدمين بين مؤيدين ومعارضين في مواقفهم اتجاه التكنولوجيا الرقمية ومع المزايا الهائلة التي تتمتع بها التكنولوجيا الرقمية نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها -نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الرقمية في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة، وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء، فمثلا نجد أن ما يقارب % 80 من المؤسسات الأمريكية في عام 1998 ، كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها بشبكة الإنترنت وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الإنترنت لتعرف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وتمارس من خلالها أعمالها، وتتصل من بجماهيرها المختلفة من أجل زيادة إنتاجيتها وتوفير التكاليف والوقت. والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترنت و الإكسترنات، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الرقمية، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة، مؤسسة سونلغاز. لكن عملية تبني المؤسسة التكنولوجيات الاتصال الرقمية لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي.

1. الإشكالية : ما هو واقع الاستخدام الفعلي للتكنولوجية الرقمية في الإدارة الجزائرية ؟

وللإجابة على التساؤل إختارنا الأسئلة الفرعية التالية :

1- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي يركز عليها موظفي المؤسسة محل البحث في تأدية وظائفهم.؟

2- هل للتكنولوجيا الرقمية دور في تحسين اداء المؤسسة ؟

3- ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة في تطبيق التكنولوجيا الرقمية؟

2. فرضيات الدراسة:

1- تركز المؤسسة الجزائرية محل البحث على المزج بين الهاتف و الحاسوب في تأدية مهامها .

2- تساهم تكنولوجيا الرقمية المجسدة في المؤسسة محل الدراسة على رفع كفاءة وفاعلية خدماتها

3- تواجه المؤسسة الخدمانية الجزائرية مشاكل في تكنولوجيا الرقمية والتي تضعف من مكانتها وتعتبر عائق في تطبيق

هذه التكنولوجيا.

3. اسباب إختيار الموضوع :

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

- أ- رغبتنا في التعرف على أهم التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في المؤسسة
 - ب- اكتشاف مدى اعتماد موظفي المؤسسة على التكنولوجيا الرقمية
 - ت- جلب انتباهنا الأهمية البالغة التي اكتسبتها تكنولوجيات الرقمية في المؤسسة الخدمائية مما أدى إلى محاولة التعمق في دراسة طبيعة نشاطها وكيفية تطبيقها.
 - ج- نقص في الدراسات الأكاديمية التي تعالج استخدام التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجزائرية
 - د- قرب موضوع الدراسة من طبيعة التخصص الذي ندرسه.
- المكانة التي تحظى بها المؤسسة في المجتمع الجزائري وأهميتها يجعلها ميدانا خصبا للدراسات الأكاديمية و البحوث العلمية.

4. أهمية الدراسة :

- 1- موضوع التكنولوجيا الرقمية له أهمية بالغة في مختلف المجالات، خاصة مع التطور المذهل الذي يشهده العالم في مختلف الوسائل الحديثة.
- 2- التعرف على مدى اهتمام توظيف المؤسسة للتكنولوجية الرقمية.
- 3- إبراز فاعلية التكنولوجيا الرقمية في تطوير وتحسين العمل داخل المؤسسة.

5. أهداف الدراسة :

- نحاول من خلال دراسة هذا الموضوع التوصل إلى جملة من الاهداف نذكر منها:
- معرفة أهم إستخدامات تكنولوجيا الرقمية في المؤسسة محل الدراسة شكلا ومضمونا وهذا يساعد على معرفة ما إذا كان إستخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسة يخدم مصالحها.
- التعرف على مدى توافق التكنولوجيا الرقمية والعنصر البشري المتمثل في الموظفين.
- التعرف على بعض المشاكل والمعوقات التي تحد المؤسسة الجزائرية محل البحث من استغلالها الفعلي لتكنولوجيات الحديثة.

6. مفاهيم الدراسة

❖ الإستخدام:

- لغة: الإستخدام في اللغة العربية مأخوذ من : استخدم (الرجل غيره) استخدمه استخدما فهو مستخدم، والآخر مستخدم أي اتخذه خادما، أي طلب منه أن يخدمه.

واستخدام الإنسان الآلة أو السيارة في خدمة نفسه.¹

- **إصطلاحا**: ويعرف الاستخدام " بأنه ما يستخدمه الفرد فعليا من المعلومات أي انه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل ، إضافة إلى أن الاستخدام بما يرضي احتياجات المستفيد أو لا يرضيها وذلك عندما لا يجد المعلومات التي لا يحتاجها بالفعل.

والاستخدام في مجال التكنولوجيا الرقمية والانترنت خاصة ينقسم إلى مفهومين هما:

- **الاستخدام العام**: وهو الدخول إلى الشبكة دون تحديد مسبق لعملية الاستخدام.
 - **الاستخدام الخاص**: وهو الاستخدام المتخصص الذي يكون في غالب الأحيان في إطار عمل مثل " التجارة الالكترونية والبيع والشراء".²

- **التعريف الإجرائي**:

ونقصد بالإستخدام في هذه الدراسة الفعل الذي يربط موظفي المؤسسة بالتكنولوجيا الرقمية وخاصة الانترنت، أي تعاملهم و تفاعلهم مع هذه الوسيلة ، فالاستخدام بحذ ذاته يمثل سلوكا اتصاليا ظاهريا يحدث بفعل دوافع نفسية واجتماعية بين موظفي المؤسسة

❖ التكنولوجيا:

لغة : يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما "تيكنو" والتي تعني التشغيل الصناعي و الثاني "لوجيا" أي العلم والمنهج وعليه فهي تعني علم التشغيل الصناعي. بلقيدوم صباح : آثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية.³

- **إصطلاحا**:

هي فرع من المعرفة التي تتعامل مع إنشاء واستخدام وسائل التقنية وترابطها مع الحياة والمجتمع، والبيئة بالاعتماد على موضوعات مثل الفنون الصناعية والهندسة والعلوم التطبيقية والعلوم البحثية.

عبارة عن مجموعة المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية التي يستخدمها الانسان من أجل استغلال موارد البيئة وتطوير مافيهها من موارد وطاقت لخدمته في اداء عمل أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية.⁴

¹ سهيلة بضياف، المدونات الإلكترونية في الجزائر: دراسة في الاستخدامات والأشباع، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال والعلاقات العامة ، جامعة باتنة ، الجزائر 2009-2010، ص 32

² عبد الحميد بلعباس: إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية، دراسة لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية مذكرة لنيل شهادة ماجستير جامعة المسيلة، 2005-2006

³ رسالة مقدمة للنيل شهادة دكتوراه علوم الاقتصاد وعلوم التسير ،جامعة قسنطينة 2، 2013، ص 131

⁴ سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة -دراسة حالة الجزائر- اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: إدارة اعمال، جامعة الجليلي ليابس - سيدي بلعباس، 2016/2017، ص 28

- **التعريف الإجرائي:** التكنولوجيا تشمل مختلف الابتكارات و الإختراعات التي تمس مختلف المجالات، وهي عبارة عن وسائل وأدوات مادية التي يستخدمها الإنسان للقيام بأعماله بسرعة ودقة أكبر.

❖ الانترنت:

- **لغة :** كلمة الانترنت هي في الاصل كلمة انجليزية تتكون من مقطعين (interconnection) وتعني ربط أكثر من شئ ببعضه البعض ، و (network) وتعني الشبكة .

فقد أخذ من الأولى (inter) ومن الثانية (net)، وبذلك يصبح معنى الكلمة المركبة internet وهي الشبكات المترابطة مع بعضها البعض.⁵

- **إصطلاحاً:** هي شبكة عمومية تربط الحواسيب المنفصلة والشبكات مع بعضها البعض من أجل تبادل المعلومات، أي أنها شبكة الشبكات وتتبع في تنظيمها هيكله الخادم، حيث يخزن الخادم صفحات المعلومات التي ترغب إدارة المنشأة بعرضها على العملاء في شبكة الأنترنت وقد يكون العميل حاسوباً شخصياً أو خادماً آخر.⁶

- **"وتعرف الموسوعة الإعلامية الانترنت أو شبكة المعلومات الدولية بأنها شبكة عملاقة" تمثل الحاضر والمستقبل معاً، تختصر الزمن ، وتنشر العلم والثقافة والمعلومات والأفكار والأداء والأخبار وتشارك في إعادة صياغة حياة الإنسان وحياة المجتمع بل حياة المجتمعات بأسرها، وهي تتيح لأجهزة الكمبيوتر في جميع أنحاء العالم الاتصال ببعضها من أجل تبادل المعلومات جل المشاركة في صنعها أيضاً، وبذلك أصبحت شبكة الانترنت نافذة عريضة تطل على العالم عبر شاشة كمبيوتر لا تتوقف عن العمل.**
ونقصد بالانترنت في هذه الدراسة تلك الوسيلة التكنولوجية الحديثة التي تتيح للمستخدمين داخل المؤسسة من أداء البدائل أو الخيارات الاتصالية واستخدامها كوسيلة اتصالية لتحسين كفاءة الموظفين وتحسين وتطوير العمل داخل المؤسسة.⁷

❖ الإدارة:

الإدارة هي الوظيفة الأكثر أهمية في المجتمع المعاصر، وتلعب دور أساسياً في توجيه موارد المجتمع وتوظيفها لإنتاج سلع وخدمات يحتاجها الناس ومختلف المؤسسات الإجتماعية .

الإدارة هي ذلك النشاط الموجه نحو توفير تعاون مثمر وتنسيق فعال بين مختلف المهارات والجهود الفردية والجماعية ، وتعتبر العنصر البشري كمحور للعملية الإدارية .

ويعرفها "هنري فايول" سنة 1917، الإدارة هي تبنأ، تخطيط ، إصدار الأوامر، تنسيق ومراقبة .⁸

كما عرفها الأستاذ عمار بوحوش " علم الإدارة جسم متكامل من المعلومات والأفكار التي تساهم في تقريب الإدارة من المواطن وتوفير حاجياته الضرورية".⁹

⁵ - محمد علي شو ، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت ، في البحث العلمي ، ط1، الشركة السعودية للأبحاث ، جدة 1999م، ص232

⁶ إيمان موسى المومني ، موسى توفيق الخرس، مهارات استخدام الانترنت في البحث العلمي ، ط1 ، زمزم للنشر ، عمان 2011، ص38

⁷ - محمد حسين رفاعي العطار: البيع عبر شبكات الانترنت ، دار الجامعة الجديدة، ط1، الاسكندرية، مصر ، 2007، ص09

⁸ - عصام نور الدين ، معجم نور الدين ، الوسيط العربي، بيروت ، دار الكتب العلمية، 2005، ص2

⁹ - عمار بوحوش ، أبحاث في السياسة والادارة ، (بيروت دار العرب الاسلامي، 2007)، ص5

ونقصد بالإدارة في دراستنا هذه الإدارة المحلية الجزائرية أو أي مؤسسة خدمتية تستخدم التكنولوجيا الرقمية في أداء مهامها.

7. مجتمع الدراسة :

هي كامل الأفراد أو الأحداث أو المشاهدات موضوع البحث أو الدراسة.¹⁰

يعرف مجتمع البحث على انه : هو " المجتمع الأكبر او مجموعة المفردات التي تستهدف الباحث لدراستها من أجل تحقيق نتائج الدراسة ، ويمثل هذا المجتمع الكلي أو المجتمع الأكبر، الذي يهدف الباحث إليه في العينة بما يخدم هذا الغرض.¹¹

يعتبر تحديد مجتمع البحث من أهم المراحل التي يجب على الباحث التطرق إليها أثناء إنجازه لبحثه ومن هنا نعرف مجتمع البحث على أنه المجتمع الاحصائي الذي تجري عليه الدراسة ويشمل كل أنواع المفردات مثل الأشخاص والسيارات والشوارع يقصد به مشاهدات موضوع الدراسة او هي كافة مفردات مجتمع الدراسة¹² ويتمثل مجتمع دراستنا هذه في موظفي مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء " سونلغاز" بتقريت

8. عينة الدراسة:

يعتمد الباحثون اليوم في إجراء بحوثهم الميدانية على طريقة العينة المأخوذة من مجتمع البحث حيث تعرف العينة هي عبارة عن جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة ويتم اختيارها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا، فالعينة هي بعض مفردات المجتمع تؤخذ منه وتطبق عليه الدراسة للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول إلى تقديرات تمثل المجتمع الذي سحبت منه وأنها الاجراء التي تستخدم في الحكم على الكل.¹³

وتعرف العينة: أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة.¹⁴

و الباحث عند اختياره لعينة دراسته يراعي جيدا بأن تكون مماثلة في خصائصها لمجموع مفردات مجتمع البحث إلى حد بعيد ، إذا أراد لنتائج بحثه أن تكون أكثر دقة و شمولية .

ونظرا لتعدد نظام اختيار العينات بحسب الهدف الذي ترمي إليه كل دراسة فعلى الباحث أن يختار من بينها ما يخدم دراسته ، أما بخصوص عينة دراستنا فقد تم إختيار 25 موظف من المؤسسة الخدمتية.

9. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

- مفهوم المنهج : يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما.

¹⁰ زيا احمد طويسي ، مجتمع الدراسة والعينة ، ط1، مديرية اللواء ، النبراء ، 2001، ص ، 01.

محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب ، مصر ، ط1، 2000م، ص 130 ¹¹

¹² -د. محمد سرحان علي الحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط3، صنعاء ، 2019، ص 59 .

¹³ - منال هلال المزاهرة ، مناهج البحث الاعلامي ، ط1 ن دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2014 ص 112 .

¹⁴ - زيا احمد طويسي ، مجتمع الدراسة والعينة ، المرجع السابق ، ص 02.

ويعرف منهج البحث العلمي بانه: أسلوب التفكير والعمل يعتمد على الباحث للتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى النتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.¹⁵

وبما أن دراستنا دور حول " استخدام التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجزائرية " فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الإعلام و الاتصال ، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة بها.¹⁶

ويعرف المنهج الوصفي بانه : طريقة للوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وهناك من يعرفه على انه : محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات الخاصة بها .

❖ أدوات جمع البيانات :

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها، ويجب على الباحث ان يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه او دراسته، وان يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي.¹⁷

وتمثلت أداة دراستنا في الاستبيان وهو عبارة عن قراءة شكلية وموضوعية حول كيفية معالجة لوسيلة للقضية المدروسة ضمن عينة وكذا أداة الملاحظة.

- **الإستبيان:** هو أداة تتضمن مجموعة من الاسئلة او الجمل الخيرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

هو وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الافراد، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب.¹⁸

حيث تم تقسيم الإستبيان إلى ثلاثة محاور: محور البيانات الشخصية، محور الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما من طرف المؤسسة الخدمائية، محور المعوقات والصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال.

10. حدود الدراسة :

تتمثل حدود البحث في:

¹⁵ - د.محمد سرحان علي الحمودي ، مرجع سابق،ص35.

¹⁶ - عمار بوحوش ، **منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث** ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1995،ص29 .

¹⁷ - د. مصطفى رجي عليان: **البحث العلمي أسسه، مناهجه واساليبه**، إجراءاته، جامعة بلقان التطبيقية، الأردن،بيت الأفكار الدولية، ص90 .

¹⁸ - مصطفى رجي عليان: مرجع سابق، ص90 .

- الإطار المكاني: تعتبر سونلغاز من بين المؤسسات الجزائرية التي تمتلك وسائل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، وهي متاحة لكل الإطارات العاملين بمختلف فروعها، ومنه جاء اختيارنا لهذه المؤسسة لتكون محل دراستنا، وقد تم اجراء البحث ميدانيا لدراسة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز المتواجدة بولاية تقرت.
- الإطار الزمني: يمثل المجال الزمني الفترة التي تستغرقها الدراسة من إعداد مشروعها الى غاية كتابة التقرير النهائي، وبالنسبة لدراستنا فكانت بدايتها في شهر أفريل من سنة 2021. اما بالنسبة للجانب التطبيقي فقمنا بالقيام بعدة زيارات ميدانية للمؤسسة محل البحث وتوزيع الإستبيان وجمعه خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2020.

11. نظرية الدراسة :

تعرف النظرية بأنها قضية تثبت صحتها بحجة ودليل او برهان، فالنظرية تعرف بأنها " مجموعة من البنى المترابطة ، والمفاهيم والمقترحات التي تقدم وجهة نظر منهجية عن طريق تحديد العلاقات بين المتغيرات ،وذلك بهدف الشرح والتنبؤ.¹⁹

❖ نظرية الاستخدامات والإشباعات:

لقد إعتدنا في دراستنا هذه على نظرية الاستخدامات والاشباعات وهي عبارة عن إيجاد العلاقة المتبادلة بين وسائل الإعلام والجمهور بشكل مختلف حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلقاها.

❖ نشأة نظرية الاستخدامات والإشباعات

يرى بعض الباحثين ان نظرية الاستخدامات والاشباعات جاءت كرد فعل للمفهوم قوة وسائل الإعلام الطاغية، وتهدف لدراسة الاتصال دراسة وظيفية منظمة فبدلا من النظر للجمهور كأفراد سلبيين يتم إلى الأفراد بوصفهم مشاركين إيجابيين في عملية الإتصال فهم يشعرون بحاجات معينة، وبالتالي يختارون عن وعي الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية. ويقدم نموذج الاستخدامات والاشباعات مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد على أن أسلوب الأفراد امام وسائل الاعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية.

ويقدم كاتز وزملاؤه تصورا عن نظرية الاستخدامات والاشباعات من خلال تحديد أهداف النظرية وفروضها وعناصرها.

❖ فروض نظرية الاستخدامات والاشباعات :

- 1- جمهور المتلقين هو جمهور نشيط، واستخدامه لوسائل الاعلام هو إستخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.
- 2- يمتلك أعضاء الجمهور القدرة على تحديد احتياجاتهم وتحديد الوسائل المناسبة لتلبية هذه الاحتياجات . ويتحكم في ذلك الفروق الفردية ، وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات.
- 3- تنافس وسائل الاعلام مصادر اخرى لإشباع الحاجات مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الأكاديمية او غيرها من المؤسسات، فالعلاقة بين الجمهور ووسائل الاعلام تتأثر بعوامل بيئية عديدة.

¹⁹ - الدسوقي عبد إبراهيم، وسائل الإتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء للنشر و التوزيع، الاسكندرية ، ط1، 2004، ص24 .

4- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.²⁰

❖ دوافع التعرض للجمهور لوسائل الإعلام:

يختلف المختصون في تصنيف الدوافع الكامنة وراء استخدام الفرد وسيلة إعلامية دون الاخرين فمنهم من يرى بأن الدوافع ليست ظاهرة وان الفرد لا يدركها ، فالحاجات تؤثر فيه بشكل مباشر دون ان يعلم ذلك، حيث ينتقي المحتوى او الوسيلة الإعلامية من باب اللاوعي ، فيما يرى آخرون بأن الدوافع يمكن دراستها والتعرف إليها وان الفرد لديه القدرة على التعبير عن احتياجاته ودوافعه بأنها حاجات لا يمكن التعرف عليها بشكل مباشر، إنما يلزم دراسة سلوك الأفراد والتعرف عليهم من اجل ذلك، ويرى القسم الاخير عدم وجود دوافع محددة ، بل بأن التعرض لوسيلة محددة هو عادة لدى الافراد وليست وفقا لحاجات معينة.²¹

ويعرف الدافع بأنه حالة نفسية توجه الفرد إلى القيام بسلوك محدد بهدف إشباع حاجة محددة ، وتصنف نظرية الإستخدامات والإشباع دوافع تعرض الجمهور لوسائل الاعلام إلى دافعين رئيسين وهما:

- **دوافع نفعية:** تتمثل الدوافع النفعية وفقا لنموذج نظرية الاستخدامات والاشباع بأنها دوافع اكتساب المعرفة، والتعرف إلى المعلومات وكسب الخبرات في مجالات الحياة ، مثل التعرض لنشرات الأخبار على التلفاز.
- **دوافع طقوسية:** تتمثل الدوافع الطقوسية بكسر الملل والتهرب من واقع الحياة ومشكلاتها ، إضافة إلى أسباب ترفيهية، ومن أبرز الأمثلة على ذلك التعرض للأفلام والمسلسلات والبرامج الكوميديية.

❖ أنواع الاشباع التي يبحث عنها الجمهور :

تقوم نظرية الاستخدامات والاشباع على وجود حاجات تدفع الجمهور إلى اختيار نوع الوسيلة والمحتوى، ووفقا للعلماء والمختصون في الدراسات الإعلامية فإن الإشباع تنقسم على النحو التالي :

- 1- **إشباع المحتوى:** ترتبط إشباع المحتوى بالمحتوى الذي تقدمه الوسيلة الإعلامية، وتنقسم إشباع المحتوى إلى قسمين، حيث يعد النوع الاول إشباع توجيهية ، تتمثل في مراقبة البيئة المحيطة بالفرد والحصول على المعلومات ، بينما يعد النوع الثاني إشباع اجتماعية تتمثل في ربط المتلقي للمعلومات التي يحصل عليها بعلاقاته الاجتماعية.
- 2- **إشباع العملية:** ترتبط إشباع العملية بالوسيلة الاعلامية ذاتها، وتنقسم إلى إشباع شبه توجيهية مثل الحد من الخوف والقلق وتعزيز الشعور بالذات والدفاع عنها، أما النوع الثاني فهو إشباع شبه اجتماعية حيث وتمثل بزيادة علاقة الفرد المتلقي بالشخصيات الاعلامية، وتوتبط ارتباطا وثيقا لضعف العلاقات الاجتماعية لدى الأفراد، حيث تزداد عزلتهم غالبا.

❖ الانتقادات الموجهة إلى نظرية الاستخدامات والاشباع:

إن نظرية الاستخدامات والإشباع حالها كحال باقي النظريات، فقد واجهت إنتقادات وإشكاليات من وجهة نظر مختصين في الدراسات الإعلامية، وفي بداية الانتقادات كانت صعوبة تفسير العلاقة بين الجمهور ووسائل الاتصال الجماهيري بسبب اختلاف

²⁰ د. كمال الحاج، نظريات الإعلام والاتصال، من منشورات الجامعة العربية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص93-94
محمد اسماعيل ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2003، ص 254 ²¹

القدرات العقلية لدى الأفراد، واختلاف الظروف الاجتماعية لديهم، ومن أهم تلك الظروف القدرات الاقتصادية، لذا كان من الاجدر وضع تصنيفات اجتماعية إلى جانب الحاجات والإشباعات.

وفي إنتقاد موجه إلى النظرية يرى دينيس "ماكويل" بأن بعض الحاجات قد تكون ذريعة لبعض الوسائل الإعلامية لتقديم المحتوى الهابط أخلاقيا، وذلك لا يعد مبررا لإنتاج مثل هذا النوع من المحتوى، ويرى آخرون بأن النظرية القائمة على مصطلحات مرنة، مثل الدوافع والحاجات والاشباعات، ما يشكل صعوبة في تحديد ناتج ثابت يفسر العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام.²² ويمكن تلخيص الإنتقادات في النقاط التالية:

✓ اعتماد النظرية على مفاهيم تتسم بالمرونة كالدوافع والإشباع قد يخلف اختلاف في النتائج المحصل عنها عند تطبيق النظرية.

✓ إن حاجات الفرد متعددة من فيزيولوجية ونفسية واجتماعية وتختلف أهميتها من فرد لآخر، بالتالي فهناك اختلاف أيضا بين الأفراد في التعرض لوسائل الإعلام واختيار محتوياتها مما يؤدي إلى اختلاف في التأثير بالضرورة.²³

✓ الجدل الكبير حول كيفية قياس واستخدام المتلقي للوسيلة الإعلامية والاتصالية وحتى زمن ذلك القياس.

✓ عدم تفرقة المدخل بين الاشباعات التي يبحث عنها الجمهور والإشباعات التي تحقق عند التعرض للمضامين الإعلامية إذا افترضنا أن هذا الفرق يعد عنصرا موضحا لمبدأ انتقائية الجمهور للمضامين الإعلامية.

✓ يرى دينيس ماكويل أن بحوث الاستخدامات والإشباعات يمكن أن تتخذ نتائجها كذريعة لإنتاج المحتوى الإعلامي الهابط، وخاصة بطغيان المواد الترفيهية ومضامين التسلية على حساب المحتوى الجاد والأساسي (نظرة نقدية).²⁴

❖ إسقاط النظرية على جوانب الدراسة :

لو عدنا إلى الجانب الخاص في نظرية الإستخدامات و الإشباعات فأهم ما أرتكزت عليه هو أن الجمهور هو جمهور نشط ليس بسلبى أي لا يكتفي بتلقي الرسائل الإعلامية فقط بل يقوم باختيار ما يتوافق مع حاجياته ليحقق إشباعاته ، وقد تلقت الدراسة انتقادات حول هذا الخصوص حيث أن الجمهور يختلف باختلاف الزمان والمكان، ويختلف في قدراته العقلية ونوع الوسيلة المستخدمة ومن هنا يتبادر إلى ذهننا التساؤل التالي ، هل فعلا أن الجمهور المقصود المتمثل في عمال مؤسسة سونلغاز يستخدمون التكنولوجيا الرقمية والمتمثلة في الأنترنت من أجل تطوير الخدمات داخل المؤسسة .ومنه سنحاول التأكد من صحة التساؤل التالي : ماهو واقع الإستخدام الفعلي للتكنولوجيا الرقمية دخل المؤسسة محل الدراسة

12. الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة من الأسس المهمة للبحث العلمي لأنها تعين الباحث على زيادة المعرفة وتساعد على بلورة أفكاره وتوجهه إلى اختيار المنهج المناسب والأدوات التي تمكنه من جمع البيانات التي يسعى إليها.

²² محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، القاهرة، عالم الكتب، 2004، ص 291

²³ مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 217.

مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 220²⁴

➤ الدراسة الأولى :

وهي دراسة بعنوان استخدامات التكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة مستر للطالبتين : حياة زينب و فريوي وديان قطر الندى نقشت هذه الدراسة بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ، بتاريخ 2017/2016 وانطلقت هذه الدراسة من الإشكالية الرئيسية التالية : ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر؟ . واندرجت تحتها التساؤلات الفرعية كالتالي:

1) ما ابرز التكنولوجيات الحديثة المستخدمة لترويج الخدمات المصرفية في الجزائر؟

2) ما هي اهم الخدمات المصرفية المروجة لها بالجزائر؟

3) ما مدى اعتماد المصارف الجزائرية على التكنولوجيا الحديثة في التعامل مع عملائها؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتبر من أساليب التحليل المرتكز على المعلومة كافية ودقيقة حول الظاهرة او موضوع الدراسة.

اما بالنسبة للعينة فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة ، وتم اختيار الأفراد من الوكالة رقم 301 -عناية- فرع الصندوق الوطنية للتوفير والاحتياط ، حيث تم استخدام أداة الاستبيان والمقابلة، وتم التوصل إلى النتائج التالية :

- نقص الكوادر البشرية الكفأة ، للتعامل مع تكنولوجيات الاتصال الحديثة لاستقطاب العملاء.
- إن السوق الجزائرية غير مشبعة كليا كما هو الحال في الدول الاوروبية هذا ما ادى إلى عزوف البنوك العالمية من الاستثمار في السوق المالية الجزائرية .
- اغلب المصاريف الجزائرية هي مصاريف حكومية وليس لها اعتماد من البنك المركزي الجزائري تبقى مجرد وكالات.²⁵

➤ الدراسة الثانية :

كانت تحت عنوان : دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير البرامج الرياضية الإذاعية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر للطلاب: دغفل المكي ، نقشت هذه الدراسة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، بتاريخ 2016/2015. وانطلقت من الإشكالية الرئيسية : هل للتكنولوجيا الرقمية دور في تطوير البرامج الرياضية التي تبث عبر إذاعة المسيلة ؟ .وتفرعت من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

1) هل تكنولوجيا الصوت الرقمية دور في تطوير البرنامج الرياضي الإذاعي؟

2) هل تكنولوجيا الإخراج الرقمية دور في تطوير البرنامج الرياضي الإذاعي ؟

حياة زينب و فريوي وديان، استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ، 2017/2016.²⁵

3) هل تكنولوجيا معالجة الأرشفة دور في تطوير البرنامج الرياضي الإذاعي ؟

4) هل لتكنولوجيا البث الرقمي دور في تطوير البرنامج الرياضي الإذاعي ؟

وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما بالنسبة للمجتمع الدراسة لمشكلة دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير البرامج الرياضية الاذاعية هنا هو النموذج المأخوذ أي العاملين في قطاع إنتاج البرامج الرياضية بإذاعة المسيلة ، ونتائجه لا تعمم على باقي الإذاعات الوطنية ولا العالمية.

. وتم استخدام منهج المسح الشامل .اما فيما يخص أداة جمع البيانات فتم اختيار اداة الاستبيان .

الاستنتاج العام : بناء على الاستنتاجات الجزئية السابقة والتي تحققت من خلالها جميع الفرضيات المقترحة في بداية هذه الدراسة يمكن القول بأن: الفرضية العامة للدراسة والمتعلقة بكون: للتكنولوجيا الرقمية دور في تطوير شكل ومضمون البرامج الرياضية التي تبث عبر أنثر إذاعة المسيلة بشكل يشبع حاجات الجمهور الرياضي المستمع لها تحققت ، في جميع فروعها سواء التسجيل أو المونتاج و الميكساج أو الإخراج أو الأرشفة أو نظام البث في إذاعة المسيلة. ويمكن تلخيص الاستنتاج العام فيما يلي:

من اجل إنتاج برامج رياضية إذاعية تنافسية وترقى إلى مستوى تطلعات الجماهير الرياضية وتلبي حاجاتهم وتشبع رغباتهم يجب أن يسهر المشرفين على تسيير الإذاعة على تطوير جانبين مهمين :

إمكانات مادية متمثلة في تكنولوجيا رقمية حديثة تواكب التطورات الراهنة في مجال الإعلام والاتصال لكون التكنولوجيا الرقمية أضحت ضرورة حتمية وفقا لنظرية " ماكلوهان" من اجل البقاء في وسط القرية الصغيرة وليس على الهامش البيانات فتم اختيار أداة الاستبيان.²⁶

➤ الدراسة الثالثة:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية، مذكرة لنيل شهادة الماستر للطالبتين: قندوزي إيمان و بونجار زوليخة ، نوقشت هذه الدراسة بجامعة الجليلي بونعامه خميس مليانة ولاية عين الدفلى، بتاريخ 2020/2019، وتدور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية ؟ وتفرعت من هذه الإشكالية الرئيسية أسئلة فرعية نذكرها كالاتي:

1. ما هي أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في ممارسة أنشطة الاتصالية على المستوى الداخلي بالثانويتين أبو بكر

الصديق و الجليلي بونعامه؟

2. فيما تتمثل استخدامات التكنولوجيا الحديثة على مستوى الاتصال الداخلي بالثانويتين: أبو بكر الصديق و الجليلي

بونعامه؟

1 دغفل المكى، دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير البرامج الرياضية الإذاعية – إذاعة المسيلة- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاعلام والاتصال الرياضي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2015-2016.

3. ما درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين التربويتين محل الدراسة ؟
4. ما هي انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة على سيرورة الاتصال الداخلي بتلك الثانويتين: أبو بكر الصديق و الجليلي بونعامة؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي ،أما فيما يخص عينة الدراسة ومجتمع البحث تم التوصل بأن مجتمع البحث محدد من حيث العدد قدر ب12 عاملا ، ومن أجل جمع البيانات تم الاعتماد على أداة أساسية وهي المقابلة .

النتائج المتوصل إليها :

بناء على التحليل الكمي والكيفي للبيانات المحصل عليها من الاقتراب الميداني الميداني للدراسة التي شملت عينة قوامها 12 موظفا على مستوى كل من الثانويتين " أبي بكر الصديق " و"الجيلالي بونعامة الواقعتين بولاية عين الدفلى، تم التوصل إلى جملة من الاستنتاجات العامة نلخصها في النقاط التالية:

- 1- اتضح ان الباحثين العاملين على مستوى المؤسستين الثانويتين محل الدراسة يستخدمون في الاتصال والتواصل بين مختلف المستويات الادارية عدة وسائط تجمع بين الوسائل التقليدية والحديثة كل من : الاجتماعات و جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت بنسبة متساوية قدرها 15,52% ، مقابل نسبة 12,07% تمثلت في استخدام التعليمات الشفهية واللوحات الإعلانية ، وبنسبة 8,62% الهاتف النقال، وبنسبة قدرها 6,89% في الهاتف المكتبي ، واستخدام الفاكس بنسبة 5,17% .²⁷

➤ الدراسة الرابعة:

وهي دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية " ، دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف بورقلة- لبشير كاوجة من جامعة قاصدي مرباح بورقلة. تدور إشكالية هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات كأسلوب تعتمد المؤسسات على تحسين اتصالها الداخلي والخارجي، وذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية، ويعتبر قطاع الصحة في الجزائر من القطاعات التي تسعى إلى تجسيد هذه التكنولوجيا لما توفره لها من وقت وتكلفة.

التساؤل الرئيسي تمثل في :هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي "بما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي فاعتمد على " منهج دراسة الحالة " بعينة تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة، ومن أجل جمع البيانات اعتمدت الدراسة على الاستبيان والمقابلات وتحليل الوثائق.

النتائج المتوصل إليها :

1 قندوزي إيمان ، بونجار زوليحة، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالمؤسسة التربوية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة 2019-2020.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال و رغم هذا الاهتمام إلا أن المستشفى لم تصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و الخارجي، ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.²⁸

➤ الدراسة الخامسة :

وهي دراسة تحت عنوان: تكنولوجيا الإتصال الحديثة و وظائفها داخل المؤسسة - دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز وحدة سعيدة- مذكرة للنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وصحافة مكتوبة للطالبة سوسي إبتسام، نوقشت هذه الدراسة بجامعة مولاي الطاهر سعيدة بتاريخ 2016/2015،

تدور إشكالية هذه الدراسة حول ماهي وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز ولاية سعيدة ؟
واندرجت تحت هذه الاشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال داخل هذه المؤسسة ؟

2. ما هو أثر استخدام هذه التكنولوجيا على أداء الوظيفة الاتصالية ؟

3. ما مفهوم المؤسسة ؟ وما هو دور الاتصال داخلها ؟

4. كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وظائف هذه المؤسسة ؟

5. ماهي انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة وخدماتها؟

وتم في هذه الدراسة إتباع المنهج الوصفي، أما فيما يخص عينة الدراسة تم الإعتماد على العينة القصدية نظرا للوجود عناصر تركز عليها الدراسة وتمثل هذه العناصر في الإطارات العاملين في مختلف أقسام مديرية سونلغاز -وحدة سعيدة- اما بالنسبة أدوات الدراسة تم توظيف المقابلة والملاحظة كأداة لجمع البيانات.

النتائج المتوصل إليها :

ساهمت تكنولوجيا الاتصال عبر وظائفها ومجالاتها ووسائله في تسهيل وتطوير العمل المؤسسي في الإدارات الاقتصادية ومن بينها مؤسسة سونلغاز الاقتصادية التي رحبت بدورها بهذه الأخيرة وجعلت لها مكانا قارا في عملها فاعتمادها في توصيل واستقبال الأهداف وتبادل المقترحات بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي للزبون، فاستطاعت من خلال ذلك تيسير وتسيير عملها وذلك بتوزيع الفاتورات واستقبال الدفع ونقل المشكلات والأعطاب التي وجدت لحلها مختصرة الجهد والوقت، بالإضافة الى ذلك فتكنولوجيا

2 بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة الجزائر.مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013- 2014

الاتصال ساهمت في رفع المستوى الوظيفي والتعليمي لدى العاملين والزبائن. غير أن المؤسسة لازالت تتلقى بعض الصعوبات التي لم تستطع التكنولوجيا حلها إلا عن طريق الحملات والندوات والتوعية التي قد تصل الى حل بعض المشاكل وليس كلها إلا أن هناك أمل في تحطيم هذه العوائق والصعوبات واستمرار العمل المؤسساتي الذي حضرت لاجله مبسطة أدوار كل الأطراف المعنيين بمؤسسة سونلغاز²⁹

➤ الدراسة السادسة:

وهي دراسة تحت عنوان: استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG- قسنطينة- للطالبة حورية بولعويديات،
نوقشت هذه الدراسة بجامعة منتوري - قسنطينة- 2007-2008، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة. تدور إشكالية هذه الدراسة حول: ماهو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بها ؟
وتندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة) جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت (من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
 - 2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة؟
 - 3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟
- تم في هذه الدراسة الإعتماد على المنهج الوصفي، والمنهج المسحي الذي تطلبت الدراسة توظيفه، أما بالنسبة لعينة ومجتمع البحث الدراسة يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت) شاملا لكل المفردات. والتي يقدر عددها ب 49 موظفا، ومن أجل جمع البيانات اللازمة لتحليل الدراسة تم الإستعانة بمجموعة أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة، المقابلة الموجهة، إستمارة الإستبيان.

النتائج المتوصل إليها:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وبالضبط في مؤسسة سونلغاز، على مجموعة نتائج، ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي:

التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة) جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت(، ومجالات الاستخدام.

تستخدم شبكة الإنترنت 91.53% وتختلف مجالات استخدام هذه الشبكة في المؤسسة أهمها الحصول على المعلومات كما عبر عنه % 46.87 من مستخدمي الشبكة.

²⁹ - سوسي إبتسام، تكنولوجيا الإتصال الحديثة و وظائفها داخل المؤسسة، دراسة ميدانية للمؤسسة سونلغاز، -وحدة سعيدة- مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة-، 2015/2016

بينما لا تستخدم هذه الشبكة في المؤسسة بنسبة % 8.46 ، وقد أرجع غير مستخدمي هذه الشبكة السبب الرئيسي لذلك إلى تفضيلهم الطريقة القديمة في الاتصال، وهذا ما عبر عنه % 81.81 منهم.

في المرتبة الثالثة بنسبة استخدام مقدرة ب - Internet تستخدم شبكة الإنترنت %79.16 من مستخدمي الشبكة.

بينما لا تستخدم بنسبة % 21.11 ، ويعود السبب الرئيسي لعدم الاستخدام حسب هؤلاء إلى عدم إعادة استخدامها وذلك بنسبة % 78.94

- Extranet وتعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت وذلك بنسبة استخدام مقدرة ب % 36.84

بينما لا تستخدم بنسبة % 63.15 ، وقد أرجع السبب الرئيسي لعدم الاستخدام إلى عدم المعرفة بدور هذه الشبكة كما عبر عنه % 69.44 من غير مستخدمي الشبكة.

وبالتالي فإن الفرضية الأولى للدراسة والتي تفترض أن هناك تبايناً في استخدام

التكنولوجيات الاتصالية الأربعة بحيث:

- ✓ يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.
- ✓ تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.
- ✓ تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.
- ✓ تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

قد تحققت كلياً³⁰.

³⁰ - حورية بولعويدات، استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة، بجامعة منتوري-قسنطينة- 2008/2007.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بكل ما هو منهجي لموضوع دراستنا حيث تحدثنا عن الإشكالية والأسباب والأهمية والأهداف كمدخل أولي، ثم انتقلنا إلى المنهج المستخدم والأداة المختارة في البحث بالإضافة إلى مجتمع البحث والعينة المقصود دراستها، وجزء الثاني تعلق بكل ما هو نظري بداية من المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بالدراسة، انتقالا إلى النظرية المستخدمة في دراستنا، وتطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة المشابهة للموضوع من أجل إثرائه والتزود بمعلومات أكثر.

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب المنهجي إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالمنهجية وتعريف بالمصطلحات الدراسة ومعرفة أصول هذه المصطلحات لا بد من التطرق إلى الدراسة الميدانية حتى يتسنى لنا معرفة واقع استخدام التكنولوجيا الرقمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز بتقرت ودور هذه التكنولوجيا الحديثة في توطيد العلاقات بين العمال والزيادة من كفاءة الإنتاج وكذا اختصار الوقت والجهد داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى حل المشكلات المتعلقة بالعمال داخل المؤسسة.

المبحث الاول : التعريف بمؤسسة سونلغاز و نشأتها:**المطلب الاول : لتعريف بالمؤسسة**

تعتبر مؤسسة سونلغاز من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية، وذلك لأنها تملك العديد من الامتيازات التي جعلتها تتفوق بشكل كبير في هذا المجال، حيث تحتكر إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها في الجزائر، وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي كما أنها ساهمت في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد بأقل من 50٪ منذ يوم تأسيسها عام 1969 كما تعد مؤسسة سونلغاز أكبر مرفق كهربائي على صعيد العالم العربي ككل، كما أنها تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي تمثل رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعمالها أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي، زيادة على كل هذا فإنها تتميز ببيع الكهرباء والغاز بأسعار منخفضة و ذلك بدعم من الدولة التي تبقى المستثمر الوحيد إلى حد الآن ، و رغم فتح رأس مال الشركة على شكل أسهم فقد وصلت اليد العاملة في مؤسسة سونلغاز إلى أكثر من 21 ألف عامل من بينهم حوالي ثلاثة آلاف موظف وسبعة آلاف رئيس فريق و 11 ألف عامل .

المطلب الثاني : نشأتها:

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة الكهرباء والغاز (E G A) كان ذلك في: 1947/06/05،³¹ وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 1969/06/28 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 59-69 تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز (I.C.E.P) و مع مطلع التسعينات و بالضبط في سنة 1991م، تغير طابع المؤسسة إلى شركة ذات طابع صناعي و تجاري وفقا لإصلاحات اقتصادية المستهدفة آنذاك .

المطلب الثالث : أهم المراحل التي مرت بها هذه المؤسسة .

❖ **مرحلة ما بعد الاستقلال (1962 – 1969) :** في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت

تسير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية :

- سهولة الاتصال وقرب المسافة .
- طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة .

³¹ معرف قاعدة بيانات البحث العالمية : GRID <https://www.grid.ac/institutes/grid.463566.4>

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي :

- إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية .
- السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.
- عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة .

❖ مرحلة التسيير الاشتراكي (1969 – 1990) : بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء

والغاز ، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد. ومجمل مهامها يكمن فيما يلي :

- احتكار لصالح الدولة 100٪.
- توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني .
- تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سونطراك ، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية .
- وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي :

- ✓ كهريف KAHIRIF أشغال الكهرباء الريفية .
- ✓ كهريب KAHRAKIB تختص بالأشغال الكهربائية
- ✓ كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز .
- ✓ إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز .
- ✓ أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات .
- ✓ أم س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة (تطبق بالعلمة).

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي :

- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا .
- العمل على نشر أكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز) .
- العمل على توسيع دائرة التغطية

❖ **مرحلة التسعينات :** في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14/12/1991 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتححر شيئا فشيئا من تدخل الدولة .

وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة و أصبحت شركة ذات أسهم الأمر الذي أعطاهها دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني .³²

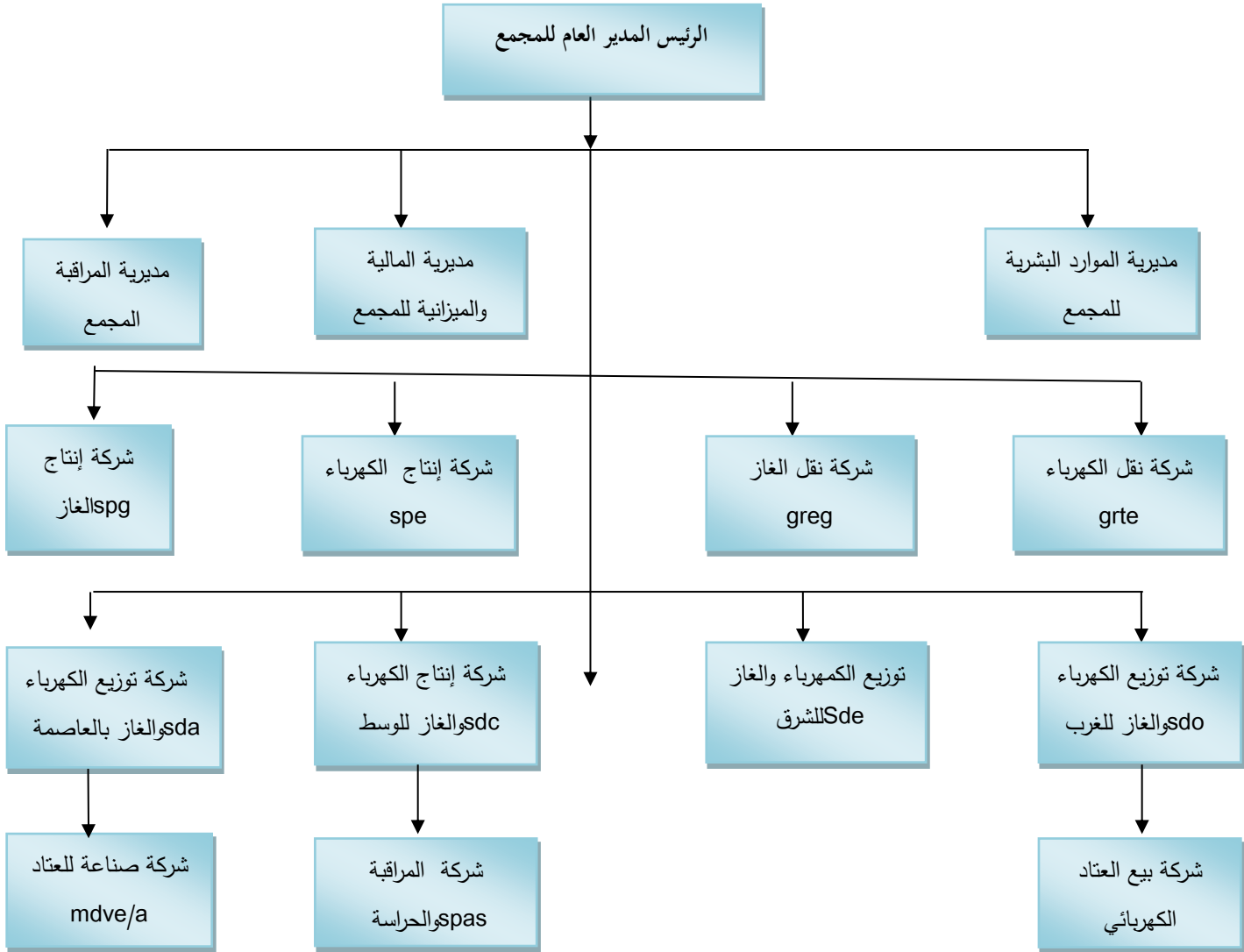
المبحث الثاني : التعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط - فرع تقرت -

أولا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة سونلغاز (المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز)

تعريفه:

هو أسلوب توزيع الأفراد بين الأعمال وتحديد علاقاتهما الوظيفية، ويختلف الهيكل التنظيمي من مكان لآخر ومن مؤسسة لأخرى وفقا لطبيعتها فمثلا نجد هيكل سونلغاز يتميز بمبدأ التدرج الذي يحدد العلاقات نحو الاتجاهات الأربعة: الأعلى، الأسفل، الجانبين وقد يظهر على أساس تسلسل القيادة وقد يكون على أساس وظيفي يحدد مجال مختلف المناصب ويمكن تمثيل هيكل التنظيمي للمؤسسة كما يلي:

³² معرف قاعدة البيانات البحث العالمية، مرجع سابق



مخطط 01: يوضح هيكل التنظيمي للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء

شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط مديرية التوزيع ورقلة تعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط مديرية التوزيع فرع تقرت

سونلغاز هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تعمل على إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز أنشئت عام 1969، ثم أصبحت بعد صدور المرسوم في 30 ديسمبر 2003 مجمع صناعي.

بالنسبة لمديرية التوزيع وباعتبارها تمثل أكثر من 83 من حجم المجمع من حيث العمال والممتلكات فهي متواجدة على مستوى كل التراب الوطني فقد تم تجزئتها إلى أربع شركات جهوية.

تدخل مديرية التوزيع بورقلة ضمن فرع الوسط، هي مديرية جهوية يكمن هدفها في وضع نظام طاقتي قادر على تلبية حاجات الاقتصاد الوطني وإدخال الكهرباء لكل بيت وتعميم استعمال الغاز.

موقع المؤسسة:

تقع مؤسسة سونلغاز للكهرباء والغاز فرع تقرت وسط المدينة يحدها من الشمال شركة موبيليس وجنوبا حديقة المرباطين و فندق الواحات وشرقا السوق الشعبي وموقف الحافلات وشرقا محلات بني ميزاب

3/ مهمة المؤسسة:

تتمثل مهمة شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط (SDC) فيما يلي:

- استغلال وصيانة شبكة توزيع الكهرباء والغاز
 - تطوير شبكات الكهرباء والغاز بحيث يسمح بربط زبائن جدد.
 - تسويق الكهرباء والغاز ضمن ظروف أفضل من حيث السلامة ونوعية الخدمة وبكلفة أقل
- تغطي شركة توزيع الكهرباء والغاز الوسط كل من الولايات التالية : البلدية، تيبازة، بومرداس، البويرة، المدية، تقرت تيزي وزو، الجلفة، ورقلة، بسكرة ، الوادي، الأغواط، غرداية، إليزي وتمنراست.

المبحث الثالث :تحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية

المطلب الاول :تحليل وتفسير بيانات الجداول البسيطة

تحليل نتائج الاستمارة لعمال مؤسسة الكهرباء والغاز (سونلغاز)

الاسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لعمال مؤسسة الكهرباء والغاز

تفريغ البيانات في جداول مع التكرار والنسب المئوية لها .

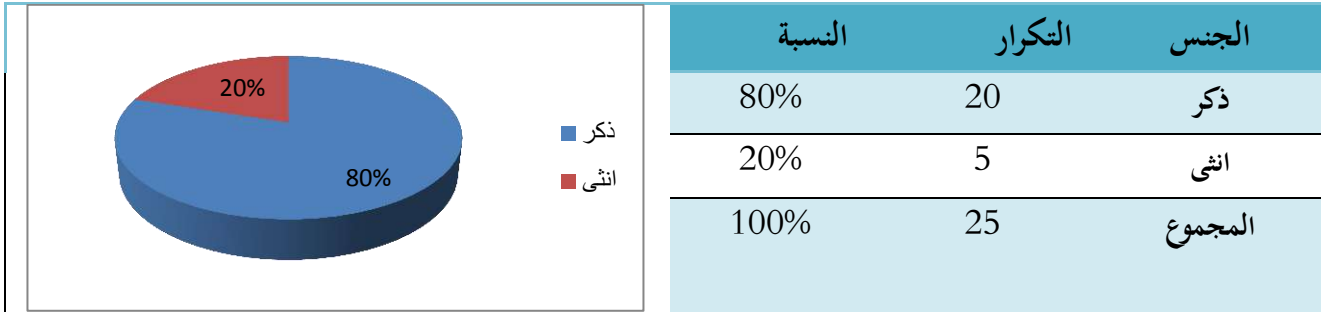
تحليل نتائج الاستمارة لعمال مؤسسة الكهرباء والغاز (سونلغاز)

أ- الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لعمال مؤسسة الكهرباء والغاز

تفريغ البيانات في جداول مع التكرار والنسب المئوية لها :

1-الجنس

الجدول رقم (01) توزيع مفردات عينة الدراسة متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة

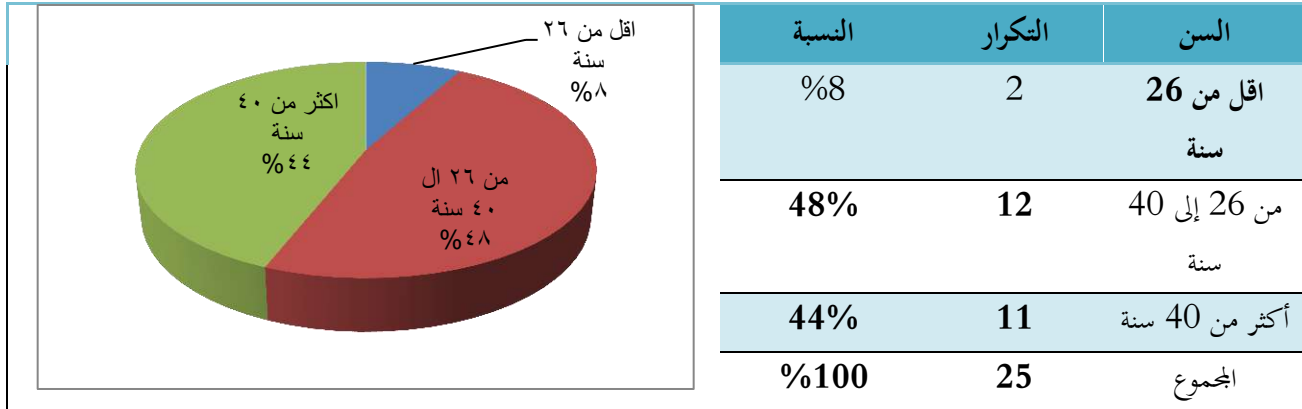
المصدر : حسب تحليل نتائج spss .

الشكل رقم (02) يوضح نسبة الذكور والإناث

يوضح الجدول إن نسبة العمال من جنس الذكور والتي قدرت ب 80% وهذا يعني أن أغلبية عمال المؤسسة من فئة الذكور بينما أن نسبة الإناث قدرت ب فقط 20% ، وهذا يعني ان المؤسسة تعطي تكافؤ الفرص في العمل لكلتا الجنسين ، الا انها تعتمد بشكل كبير على فئة الذكور وذلك راجع لطبيعة العمل بشكل الخاص ووفق ما تتطلبه المؤسسة من نوعية الموظفين من كفاءة وكاريزما .

2- السن

الجدول رقم (02) توزيع مفردات عينة الدراسة السن



المصدر: بناء على تحليل spss .

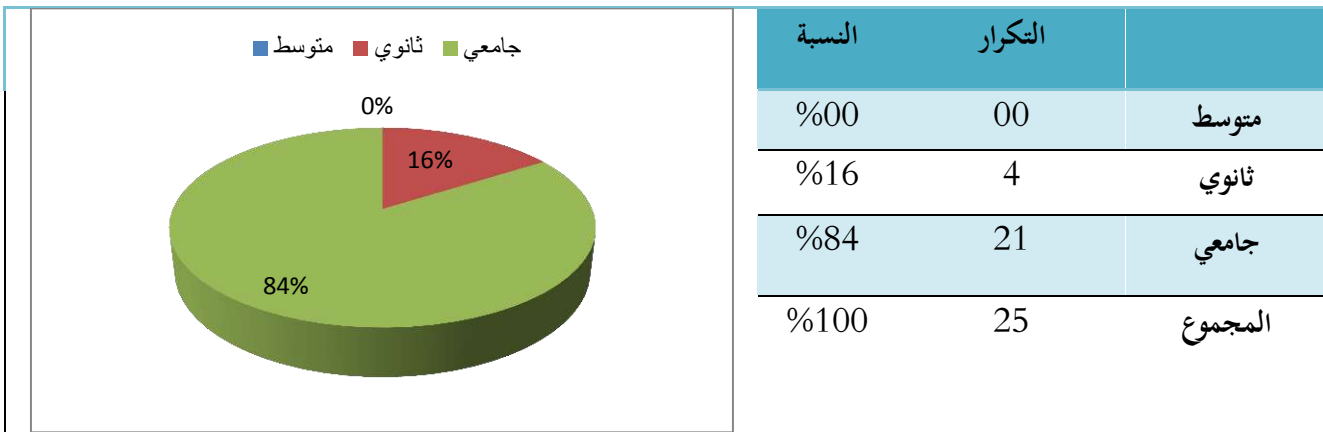
المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم (03) يوضح الفئات العمرية في المؤسسة

نلاحظ إن فئة الأقل من 26 سنة قليلة حيث قدرت ب 8 % فقط بينما الفئة والثانية والثالثة هي متقاربة جدا حيث قدرت الأولى ب 48 % بينما الثانية ب 44% ، وهذا يجعلنا ان هناك امتزاج وتكافؤ بين الخبرة والكفاءة الذي يساعد في سلاسة الاعمال الذي تخلقه خبرة السنين و طاقة وافرة تخلقها طاقة الشباب

3-المستوى التعليمي

الجدول رقم (03)توزيع مفردات عينة الدراسة المستوى التعليمي



المصدر: بناء على تحليل spss .

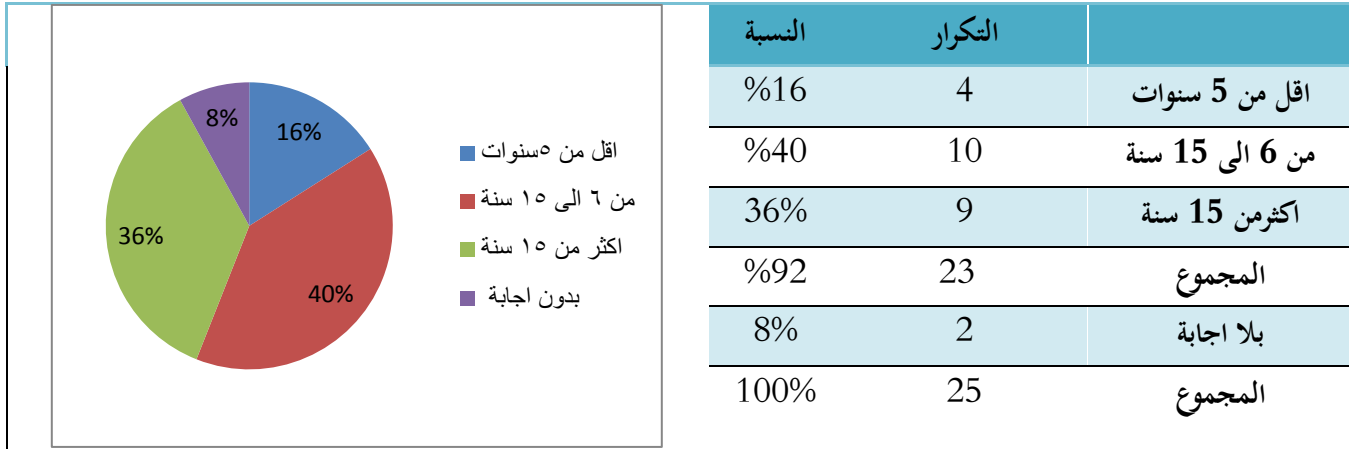
المصدر : من اعداد الطلبة

الشكل رقم (04) يوضح المستوى العلمي لدى العمال

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال لديهم مستوى جامعي بنسبة 84% بينما قدرت نسبة 16% للمستوى الثانوي ، وهذا يدل ان المؤسسة تعتمد وبشكل كبير على الكفاءات العلمية التي تحمل الشهادات الجامعية ، فهذا يعكس اهمية هذه المؤسسة وما تملكه من كفاءات مهنية وعلمية ، يجعلها تواكب التطور التكنولوجي بدون اي صعوبات كبيرة .

4-الاقدمية في العمل

الجدول رقم (04)توزيع مفردات عينة الدراسة الأقدمية في العمل



الشكل رقم (05) تمثيل بياني يوضح اقدمية العمال في المؤسسة

نلاحظ أن الفئة التي لديها خبرة تتراوح ما بين 6 الى 15 سنة هي أعلى نسبة والتي تقدر ب 40% بينما تليها الفئة ما فوق 15 سنة بنسبة اقل قدرت 36% وهذا يعني أن المؤسسة تعتمد على ذوات الكفاءة العلمية والخبرة في نفس الوقت وذلك نلاحظه من خلال الفئة الأقل من 5 سنوات عمل والتي قدرت ب 16% فقط كأدنى نسبة .

5- الوظيفة

الجدول رقم (05) توزيع مفرداتعينة الدراسة لرتبة الوظيفية

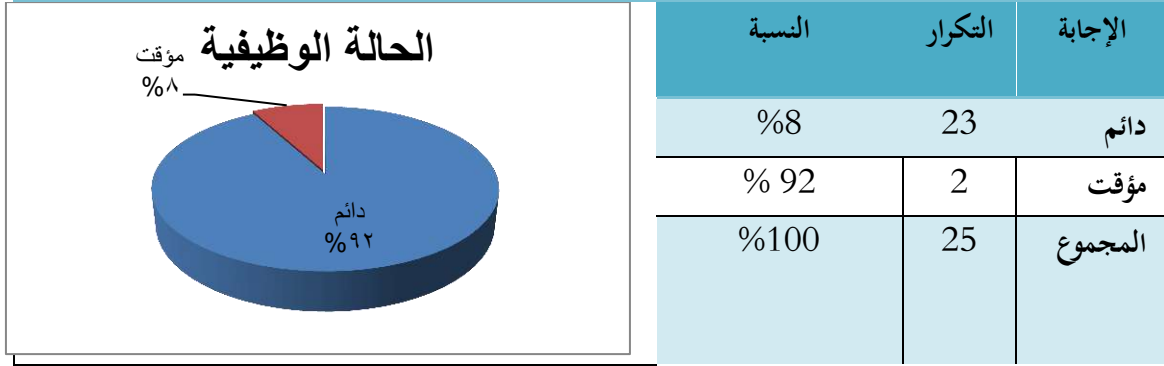


الشكل رقم(06) يوضح الحالة الاجتماعية للعمال

نلاحظ من خلال الجدو ان النسبة الكبيرة من الموظفين يشغلون مناصب تنفيذية وقد قدرت 52% بينما نسبة ادارة العليا والادارة الوسطى متقاربة لكون مهامهم لا تحتاج مسؤوليات كبيرة .

س06- حالة الوظيفة

الجدول رقم (06) يوضح الحالة الوظيفية للعمال



المصدر : حسب تحليل SPSS.

المصدر: من إعداد الطلبة الشكل

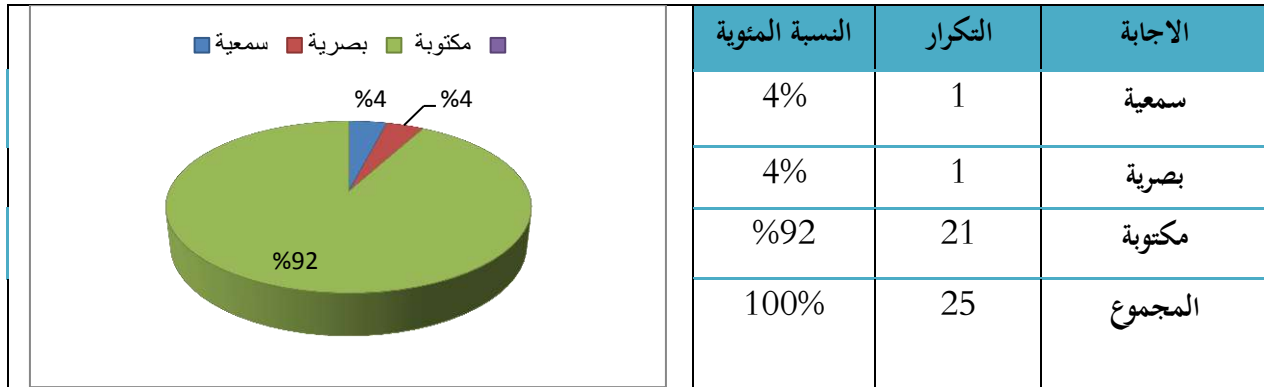
الشكل رقم (07) بيان تمثيلي يوضح الحالة الوظيفية للعمال

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 92% التي تمثل غالبية الموظفين الذين يشغلون مناصب دائمة ، اما المناصب المؤقتة قدرت فقط ب 8 % ، وهذا يعني ان المؤسسة تحاول الحفاظ على استقرار مؤسستها ، وهذا بالحفاظ على الموظفين ، الذي يعتبر عامل مهم من اجل تطوير في العمل .

ب - الإجابة على أسئلة الاستمارة

1- ماهي الوسائل الاكثر استخداما على مستوى المؤسسة ؟

الجدول رقم (07) يوضح الإجابة الوسائل الاكثر استخداما على مستوى المؤسسة



المصدر : حسب تحليل spss.

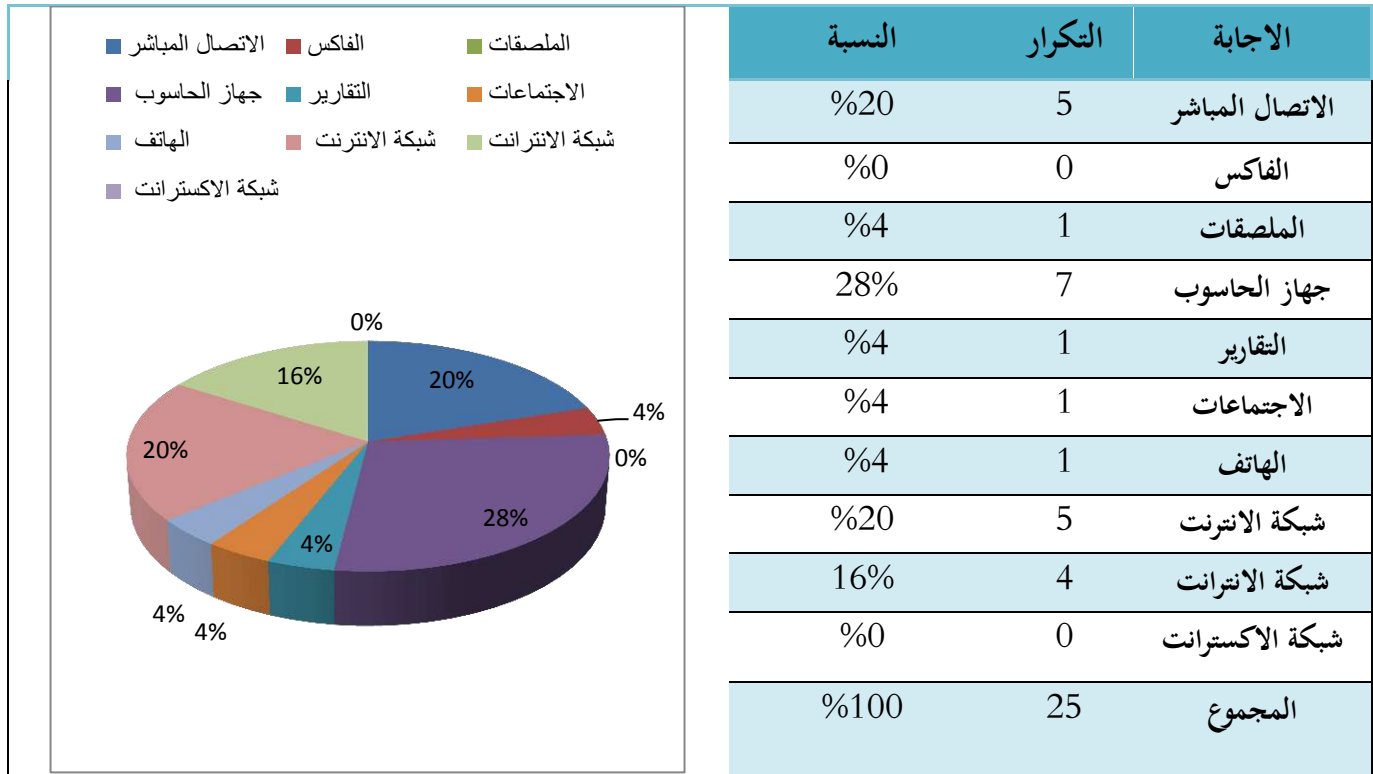
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (08) تمثيل بياني يوضح الوسائل الاكثر استخداما على مستوى المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن اغلبية الموظفين قد اجابوا على ان أكثر الوسائل الأكثر استخداما في العمل هي الوسائل المكتوبة والتي قدرت ب 92% ، وهذا ما يقلل فعالية الوسائل الاخرى في المؤسسة ، وربما هذا راجع الى ان التعاملات مع الزبائن في الغالب لا تحتاج الى تلك الوسائل الاخرى ، وذلك رغم وجودها في المؤسسة ، وان تلك الوسائل مخصصة فقط للاستخدامات العادية كادخال البيانات ، وكتابة بعض التقارير ، وربما هناك عوامل اخرى

2- رتب حسب الاولوية الوسائل التي تستخدمها ؟

الجدول رقم (08) يوضح الإجابة ترتيب الوسائل حسب اولوية استخدامها



المصدر : حسب نتائج تحليل spss

المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (09) تمثيل بياني يوضح حكم العمال على نوع الاتصال في المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول ان أكثر الوسائل التي لها اولوية كبيرة من عدد الاستعمال هي جهاز الحاسوب بنسبة قدرت ب 28% رغم انها ليست بنسبة كبيرة ، بينما حل بعدها الاتصال المباشر وشبكة الانترنت وذلك بنسبة 20% ثم شبكة الانترنت ب 16% ، اما باقي الوسائل فقد كانت نسبتها ضئيلة واخرى معدومة كليا من الاستعمال ، وفمن خلال هذه المعطيات ان هنالك اختلاف في الاولويات وقد تكون هذه الاولويات على حسب تقلد المناصب ، أي كل موظف وحسب مكانته ومهامه في المؤسسة .

3- هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بالشبكة العنكبوتية ؟

الجدول رقم (09) يوضح ان كان الحاسوب الخاص بالشبكة العنكبوتية



المصدر : حسب تحليل نتائج SPSS.

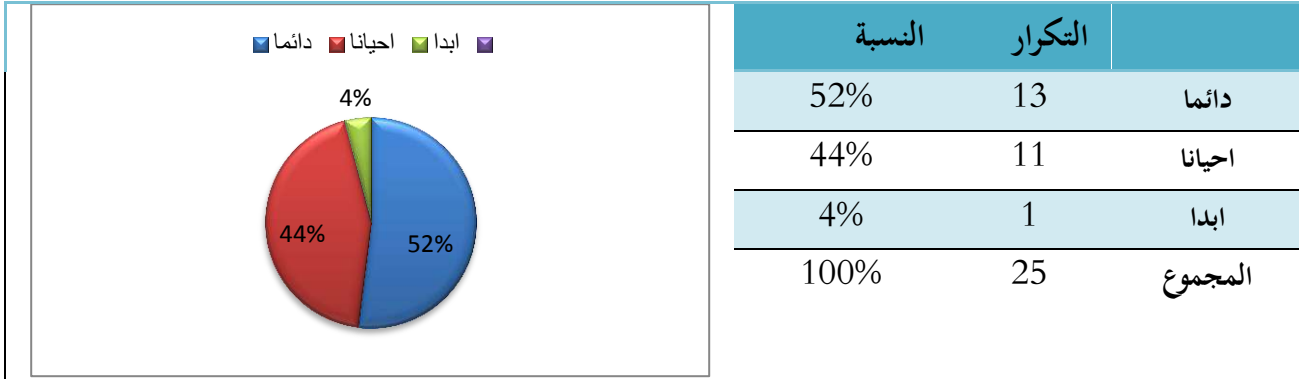
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (10) تمثيل بياني يوضح ان كان الحاسوب الخاص يحتوي على الشبكة العنكبوتية

إن أغلبية الإجابات كانت نعم والتي قدرت بنسبة 88% وهذا يعني ان غالبية الموظفين يستعملون الشبكة العنكبوتية وايضا يدل على انهم متجاوبون مع التكنولوجيا ، و ايضا يدل على ان المؤسسة تشجع وتوفر الوسائل التكنولوجية واستخدامها في العمل ، وهذا يعد عامل مهم في تطوير المؤسسة .

4- هل تقوم باستخدام شبكة الانترنت على مستوى عملك ؟

لجدول رقم (10) يوضح مدى استخدام الانترنت في العمل



المصدر : حسب تحليل SPSS

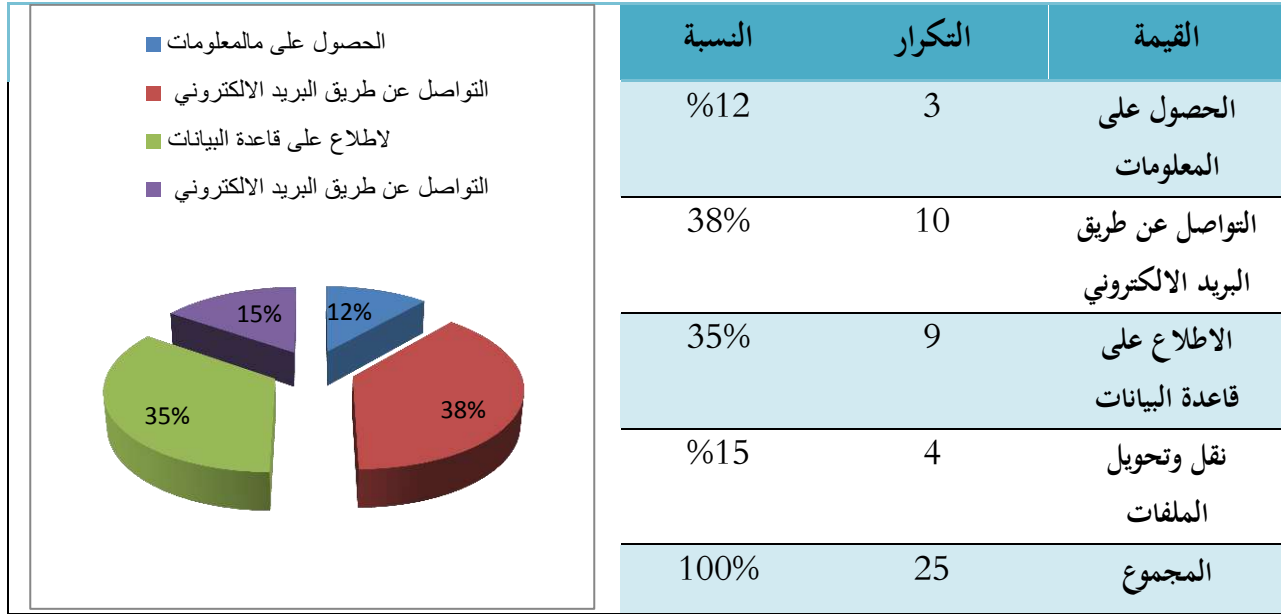
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (11) تمثيل بياني يوضح نسبة استخدام الانترنت في العمل

نلاحظ أن الإجابة بـ دائما قدرت بـ 52% بينما أحيانا اقل منها بنسبة قليلة والتي بـ 44% وهذا يوضح ان نسبة كبيرة من الموظفين يستخدمون الانترنت بصفة دائمة وهذا يوضح بضرورة وجود الانترنت في هذه المؤسسة ،بينما الذين يستخدمونها بصفة اقل تعد اي ربما يستخدمونها فقط عند الحاجة وذلك ترجع الى طبيعة عملهم ومنصبهم في المؤسسة ، وبين النسبتين التي تعتبران متقاربتان ، الى انها تعد ذات اهمية لوجودها داخل المؤسسة .

5- اذا كنت تستخدمها ما الغرض منها؟

الجدول رقم (11) يوضح الغرض من استخدام الانترنت



المصدر : من اعداد الطلبة

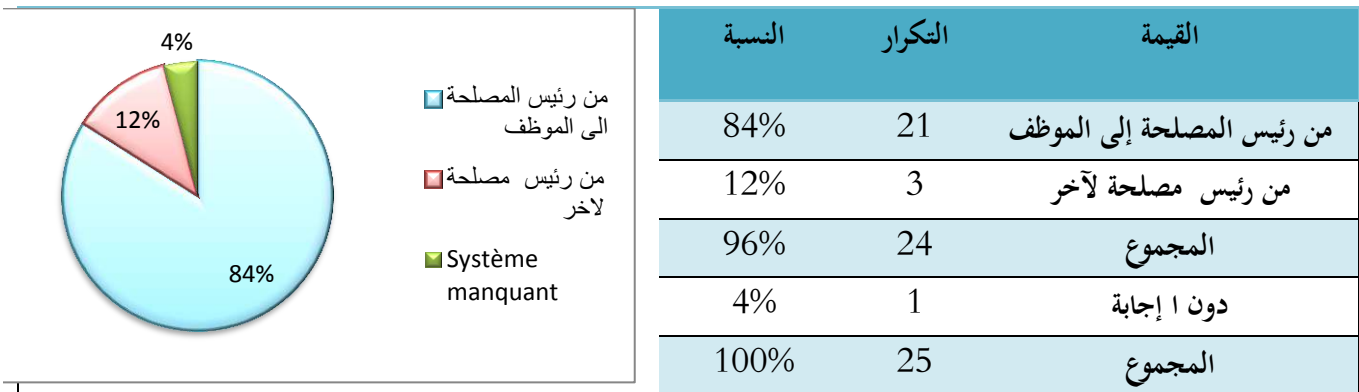
المصدر : حسب تحليل نتائج spss

الشكل رقم (12) تمثيل بياني يوضح الغرض من الانترنت

نلاحظ من خلال البيانات المعطاة في الجدول ان الغرض من استعمال الانترنت هناك تقارب بين التواصل عن طريق البريد الالكتروني وايضا الاطلاع على البيانات ب 38% و 35% أي ان هناك استغلال كبير للبريد الالكتروني وهذا يدل على اهميته لدى الموظفين في العمل ، وايضا الاطلاع على البيانات وهذا شيء يخص التعاملات في العمل ، بينما نجد الحصول المعلومات ونقل وتحويل الملفات بنسبة متقاربة وقل بكثير من النسبتين المذكورتين .

6- هل تقوم باستخدام الانترنت على مستوى عملك ؟

الجدول رقم (12) يوضح الإجابة عن ما اذا كانت الانترنت تستعمل في العمل



المصدر : من إعداد الطلبة

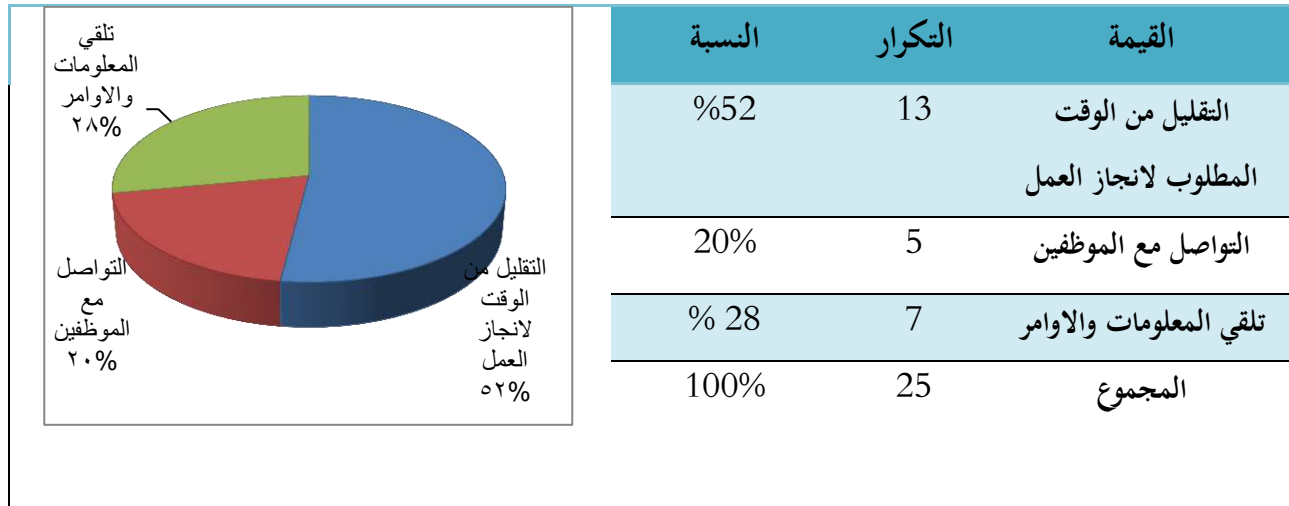
المصدر : حسب تحليل نتائج spss

الشكل رقم(13) تمثيل بياني يوضح مدى استخدام الانترنت على مستوى العمل

نلاحظ أن الإجابة ب من رئيس مصلحة إلى الموظف هي أعلى نسبة والتي تقدر ب 84% بينما من رئيس مصلحة لآخر قدرت 12% فقط وهذا يعني فعالية الاتصال تكون من أعلى رتبة إلى اقل رتبة وذلك ربما لان كل مصلحة تقوم بوظيفة متميزة عن الأخرى ولكن في إطار متكامل لخدمة أهداف المؤسسة.

7- اذا كنت تستخدمها ما الغرض من استخدامها ؟

الجدول رقم (13) يوضح الغرض من استخدام الانترنت



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

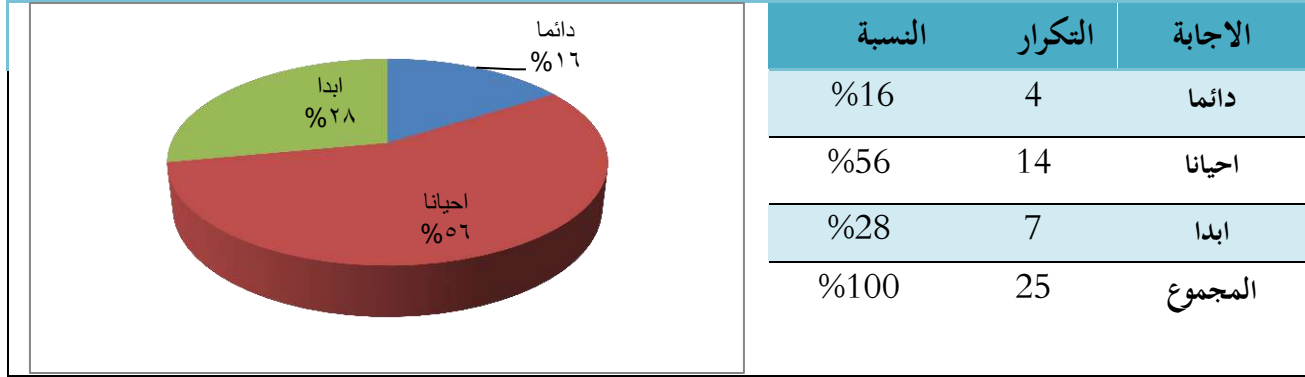
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (14) تمثيل بياني يوضح الغرض من استخدام الانترنت

نلاحظ أن أكبر نسبة أجابت بان الغرض من استخدام الانترنت هو التقليل من الوقت المطلوب لانجاز العمل والتي قدرت ب 52% حيث ان الانترنت تسهل كثيرا في انجاز العمل المطلوب ، بينما تعد نسبة 28% هي تلقي المعلومات والاوامر وبنسبة اقل 20% بالنسبة للتواصل مع الموظفين ، وهذا يدل ان الغرض الرئيسي من الانترنت هو تسهيل في عمل الموظفين ، وتسريع في وتيرة العمل مع بعض الاغراض الاخرى لها التي تعد اقل اهمية ، لانها قد تركز فقط على بعض الموظفين وعلى حسب المنصب وعمله .

9- هل تقوم باستخدام شبكة الاكسترنات؟

الجدول رقم (14) يوضح اذا ما كان العمل يستخدمون شبكة الاكسترنات



المصدر : من إعداد الطلبة

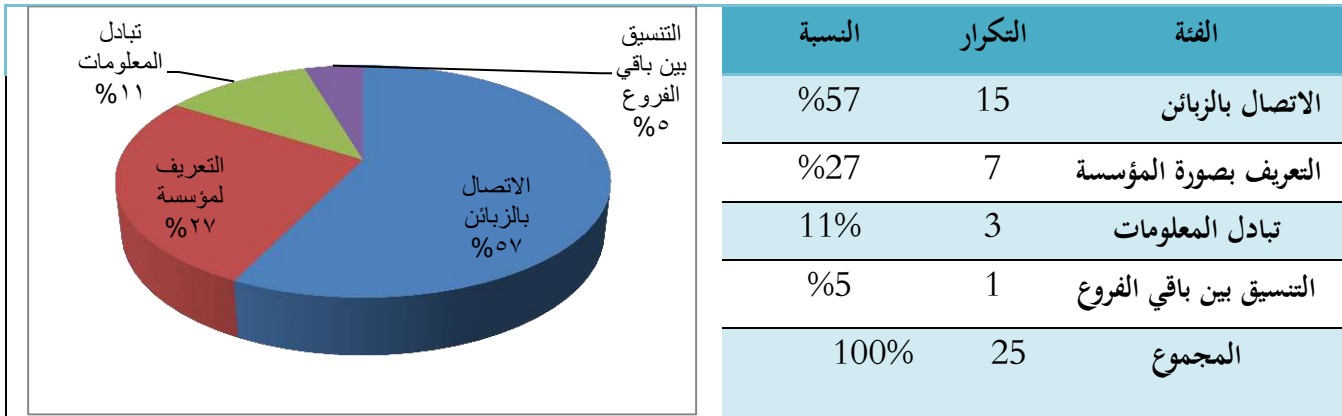
المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

الشكل رقم (15) تمثيل بياني يوضح مدى استخدام شبكة الاكسترنات

نلاحظ من خلال الجدول ان استخدام الاكسترنات لا تكون بصفة دائمة من قبل الموظفين أي ان غالبيتهم احيانا ما يستعملونها ، واجابت فئة قدرت ب%28 بانها لا تستعملها اطلاقا وهذا لانها تعد ذات اهمية بالنسبة للمناصب التي يشغلونها ، اما الذين يستغلونها بصفة دائما فهي فئة قليلة قدرت ب%16 فقط وهذا يعني انهم يعتبرون من الموظفين الذين يلزم عليهم استخدامها ويحتجونها وفق ما يتطلب عملهم .

10- اذا كنت تستخدمها ما الغرض من استعمالها ؟

الجدول رقم (15) يوضح الغرض من استعمال الاكسترنات



المصدر : من اعداد الطالب

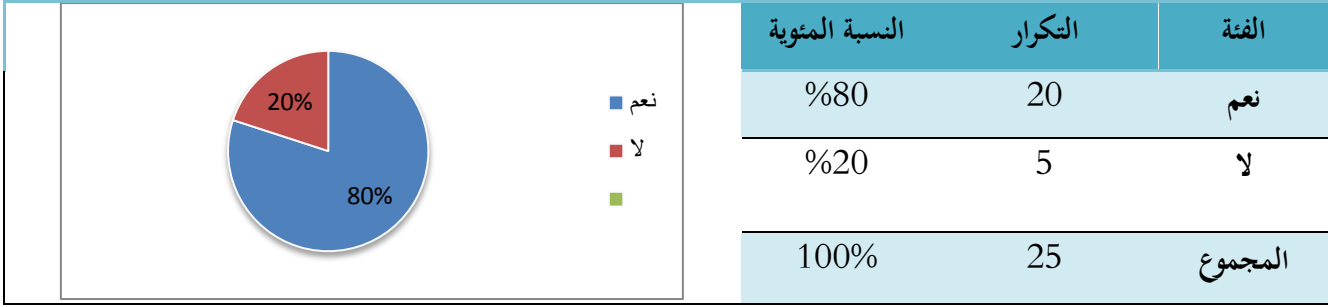
المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS.

الشكل رقم (16) تمثيل بياني يوضح الغرض من استخدام شبكة الاكسترنات

نلاحظ من خلال الجدول ان الغرض من استخدام الاكسترنات بنسبة كبيرة 57% هو من اجل الاتصال بالزبائن ، بينما تأتي ثانيا التعريف بصورة المؤسسة ب 27% ، وهذا يدل ان غرضها بشكل كبير هو التواصل مع الزبون ، وجذبهم وتسهيل التعامل معهم.

11-هل استخدامك لوسائل التكنولوجيا يحسن من نوعية عملك ؟

الجدول رقم (16) يوضح إذا كانت وسائل التكنولوجيا تحسن من نوعية العمل



المصدر: بناء على تحليل نتائج SPSS.

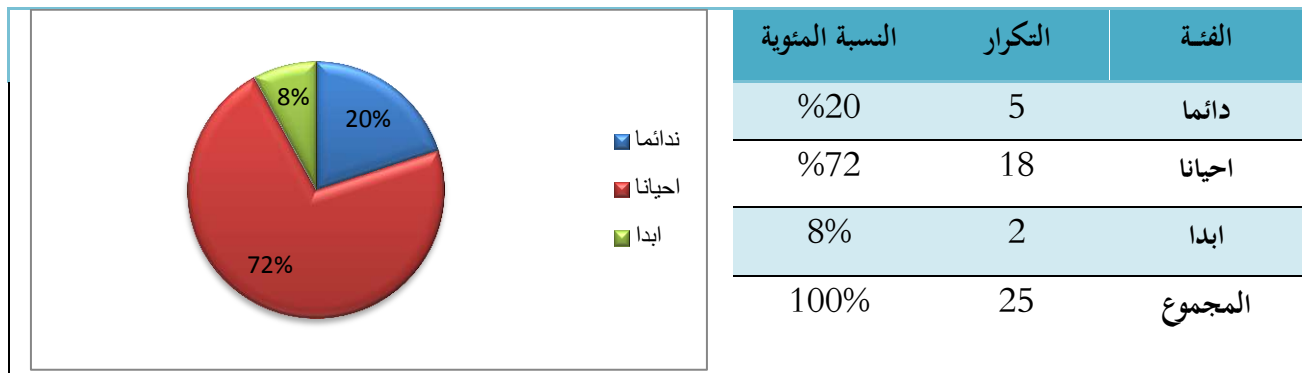
المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم (17) تمثيل بياني يوضح اذا ما كان استخدام التكنولوجيا يحسن نوعية العمل

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 80% من الموظفين اكدوا ان وسائل التكنولوجيا تحسن من نوعية العمل وهذا تحتويه من امتيازات تسهل من عملية الموظفين اثناء العمل ، وايضا تسهل للزبون معاملاته في هذه المؤسسة وهذا ما يؤكد ضرورة وجود وسائل التكنولوجيا في المؤسسة ، اما باناسبة للفئة القليلة التي اجابت ب لا ربما عائد نقص المعرفة باستخدام التكنولوجيا او عملهم لا يتطلب ذلك اصلا .

12- هل تقوم مؤسستكم بتشجيع موظفيها على استخدام وسائل الاتصال الحديثة ؟

الجدول رقم (17) يوضح الإجابة اذا ما كانت المؤسسة تشجع الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة



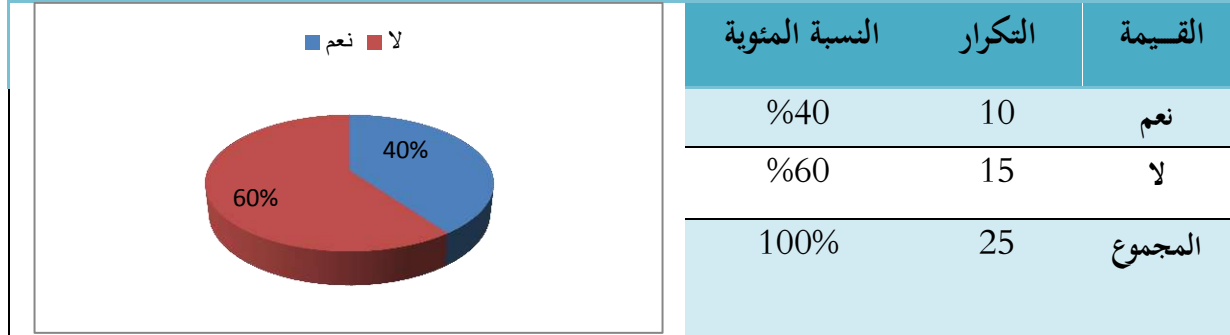
المصدر: بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم (18) تمثيل بياني يوضح مدى تشجيع المؤسسة على استخدام التكنولوجيا الحديثة

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 72% اجابوا باحيانا اي ان المؤسسة قليلا ما تشجع الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة ، وهذا قد يكون راجعا الى نقص الوسائل التكنولوجية فيها وهذا ما نلاحظه من خلال اجابة نسبة 20% فقط بدائما ربما هذه الفئة تستعمل التكنولوجيا بصفة دائمة وهذا راجع الى طبيعة عملها .

12- هل تحاول المؤسسة ايجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا من اجل تطوير العمل ؟
الجدول رقم (18) يوضح مدى اهتمام المؤسسة لايجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا لتطوير العمل



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

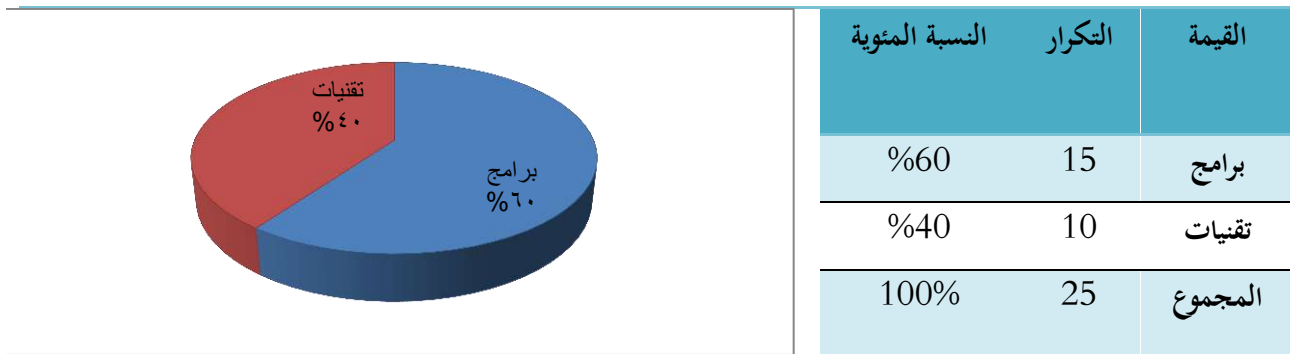
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (19) تمثيل بياني يوضح مدى اهتمام المؤسسة بايجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا لتطوير العمل

نلاحظ ان الفئة الكبيرة من الموظفين قد اجابوا ب نسبة كبيرة ب 60% ب لا وهذا يعني ان المؤسسة لا تحاول ايجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا لتطوير العمل ، وربما هذا راجع في نظرهم الى نقصها في المؤسسة او غير متاحة عند الاغلبية ، بينما النسبة الاخرى الاقل نسبة ب 40% فانها اجابت بنعم قد تكون هناك نية ولكن لواقع غير ملموس أي غير مطبقة بنسبة كبيرة الا ان على حسب اجابتهم فان المؤسسة تدعم هذه الفكرة .

13- ان وجدت هذه الاستعمالات فيما تتمثل؟

الجدول رقم(19) يوضح الاستعمالات الموجودة لتطوير العمل



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (20) تمثيل بياني الاستعمالات الموجودة لتطوير العمل

نجد من خلال الجدول ان اكثر الموظفين اجابوا بان هذه الاستعمالات تتمثل في البرامج قد تكون هذه البرامج من اجل تحسين نوعية الخدمة مع الزبون وتسهيل عمل الموظفين ، بينما النسبة الاقل اختارت التقنيات ، والتقنيات تتعدد على حسب وظيفتها الا انها تعتبر مساعدة لتحسين اداء وصورة المؤسسة .

14- هل تقوم مؤسستكم بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيايات الاتصال ؟

الجدول رقم (20) يوضح اذا كانت المؤسسة تقوم بدورات تدريبية للموظفين ؟



المصدر: بناء على تحليل نتائج Spss

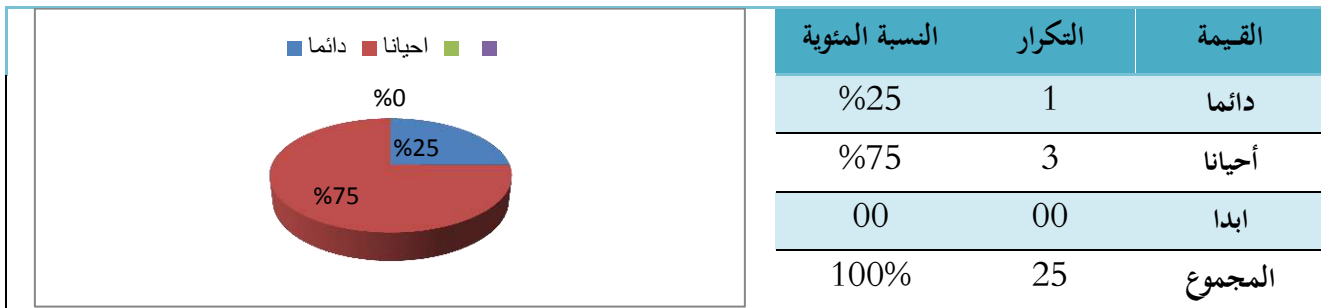
المصدر : من اعداد الطلبة

الشكل رقم (21) تمثيل بياني يوضح مدى قيام المؤسسة بدورات تدريبية للموظفين

يتضح من الجدول أن نسبة كبيرة أجابت ب لا وقدرت 84 % وهذا يعني ان المؤسسة لا تهتم ب تحسين او تطوير من اداء الموظفين وذلك راجع ربما الى انها لا تقوم بتغييرات على مستوى المؤسسة وهو ما يجعلها لا تقوم بمثل هكذا مبادرات ، واما الفئة التي اجابت بنعم وقدرت ب 16% فقط ربما قد قامت بدورات من اجل ترقية منصب او ان المنصب طرا عليه تغييرات وتطورات استلزم عليهم القيام بدورات .

15- هل كان لها اثر في تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع تكنولوجيايات الاتصال؟

الجدول رقم (21) يوضح إذا كان لهذه الدورات اثر في تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع التكنولوجيا



المصدر: بناء على تحليل نتائج SPSS

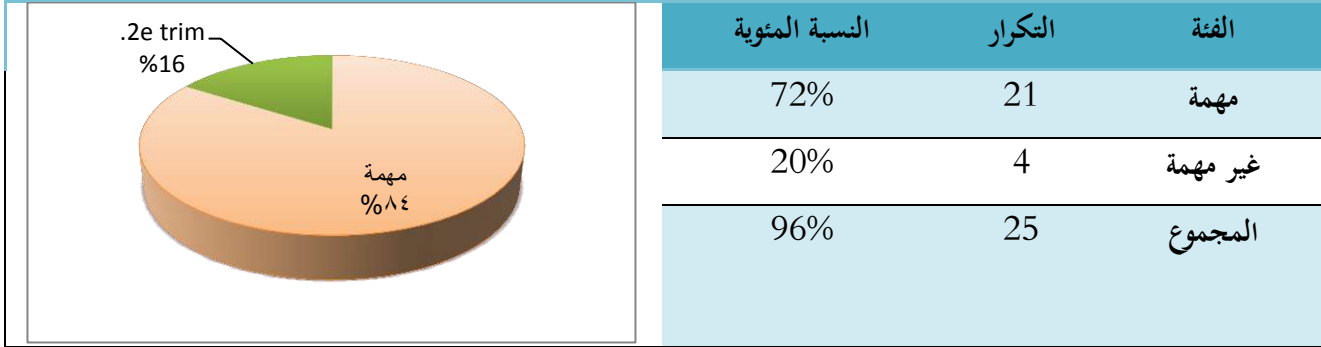
المصدر من اعداد الطلبة

الشكل رقم (22) تمثيل بياني يوضح دور هذه الدورات في تحسين اداء الموظفين في التعامل مع التكنولوجيا

نلاحظ من خلال الاجابة ان نسبة 75% اجابت باحيانا وهذا راجع الى نوعية الدورات التي قام بها الموظفين وايضا الهده الذي احتوته هذه الدورات ، أي انها قد لا تكون من اجل تحسين الاداء او اعطاء شيء جديد ملموس فيها ، بينما النسبة الباقية قد اجابت بدائما وذلك راجع الى الشخص في حد ذاته اذ كان للدورة نفس الهدف والغاية واستفاد منها او ان لم يتلقى نفس التدريب .

16- كيف ترى الوسائل التكنولوجية في عملك ؟

الجدول رقم (22) يوضح نظرة الموظفين للوسائل لتكنولوجيا في العمل



المصدر : بناء على تحليل SPSS

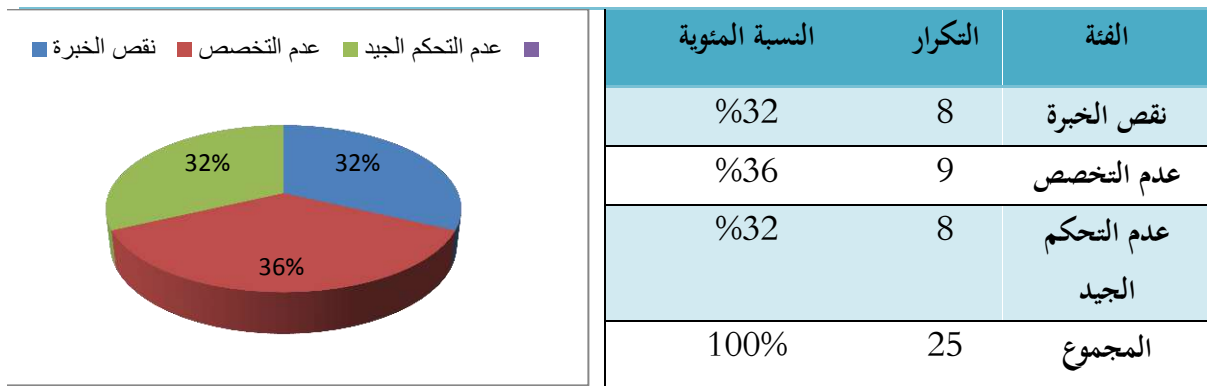
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (23) تمثيل بياني يوضح نظرة الموظفين لوسائل التكنولوجيا في العمل

يوضح الجدول أن الإجابة بمهمة هي أكبر نسبة وتقدر بـ 72% أي ان غالبية الموظفين اجمعوا ان وسائل التكنولوجيا في العمل الزامي ، وهذا يؤكد اهمية التكنولوجيا في المؤسسة ، والتي وجب على المؤسسة مواكبة العصرنة والتطور ، اما الفئة القليلة جدا والتي اجابت بغير مهمة فقد تكون هناك نظرة سلبية للتكنولوجيا او انهم من خلال المهما التي يقومون بها لا يحتاجون اليها.

16- في نظرك ماهي العوامل ؟

الجدول رقم (23) يوضح ما هي العوامل التي تعتبر عائق في استخدام التكنولوجيا الحديثة



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS.

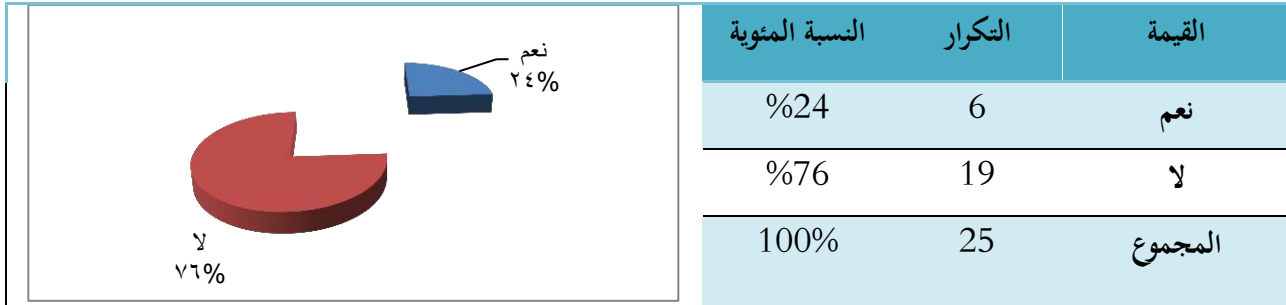
المصدر : من اعداد الطلبة

الشكل رقم (24) تمثيل بياني يوضح العوامل

من خلال جدول نجد الاجابات متقاربة جدا حيث نجد هناك تساوي في النسب بين نقص الخبرة وعدم التحكم الجيد التي نسبتها 32% واما النسبة الاكثر بقليل قدرت ب36% ، أي ان التكوين امر مهم جدا من اجل تحسين استعمال التكنولوجيا ، ومن اجل من اداء الموظفين في المؤسسة ، لكن من خلال الاجابات نجد ان المؤسسة لا تعطي اهمية كبيرة لهذه الامور ، وربما ذلك راجع لنقص ما في المؤسسة قد تكون مادية او اقتصادية .

17- هل يوجد لديك صعوبات في استعمال تكنولوجيا الاتصال في عملك ؟

الجدول رقم (24) يوضح اذا ماكان يوجد صعوبات في استعمال التكنولوجيا



المصدر : بناء على تحليل SPSS

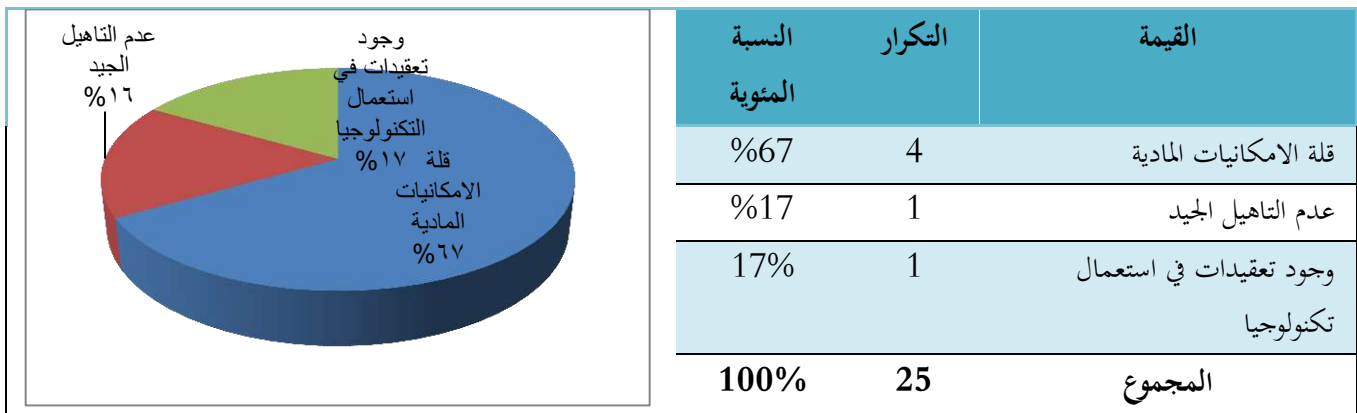
المصدر : من اعداد الطلبة

الشكل رقم (25) تمثيل بياني يوضح مدى وجود صعوبات في استعمال التكنولوجيا

يوضح لنا الجدول أن اغلب الإجابات كانت لا وذلك بنسبة 76% وهذا يعني انا اغلبية الموظفين متمكنون من التعامل مع التكنولوجيا ولا يجدون اي مشاكل ، وذلك قد يعود الى الاستعمالات اليومية لهذه التكنولوجيا اي حتى خارج دوام العمل ، اما الفئة التي تجد صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا فهي في الغالب لا تتعامل بها بكثرة في الحياة العادية ، وهذا يحدث فارق ويخلق بعض الصعوبات .

17- هل اذا كانت الاجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

الجدول رقم (25) يوضح إذا كانت الاجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات



المصدر : من إعداد الطلبة

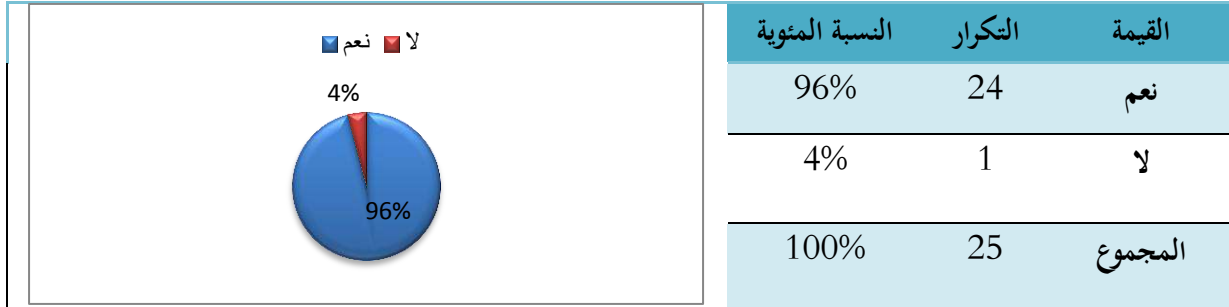
المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

الشكل رقم (26) تمثيل بياني إذا ما كانت الاجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات

نلاحظ من خلا الجدول ان الغالبية اجابوا ب قلة الامكانيات المادية بنسبة 67% وهذا جانب يعيق صاحبه من مواكبة التطور او اتقان لهذه التكنولوجيات ، ام الفتين التي لهما نفس النسبة ب 17% وذلك راجع اما في التأخر في تعلم كيفية استعمال التكنولوجيا او انها غير مهتمة بما بشكل كبير .

18- هل انت راض على محتوى الوسائل الاتصالية الموجودة في مؤسستك ؟

الجدول رقم (26) يوضح اذا ما كنت راضيا على محتوى الوسائل الاتصالية



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

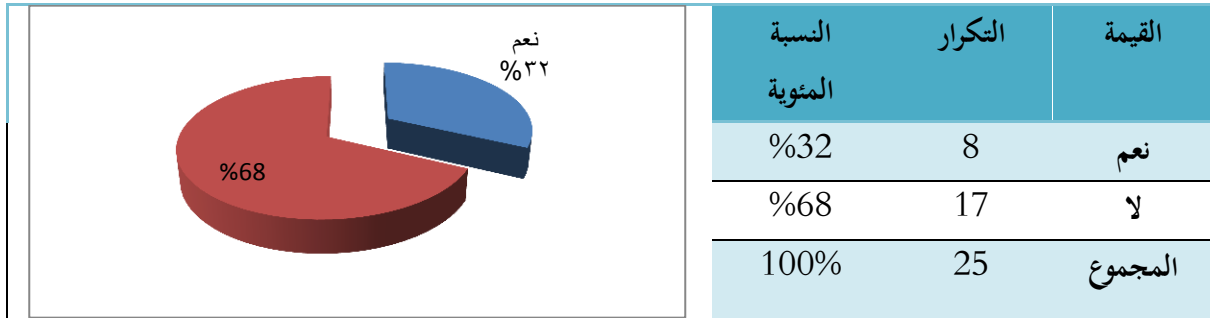
المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (27) التمثيل البياني يوضح مدى الرضا على محتوى الوسائل الاتصالية

من خلال الاجابات في الجدول نجد ان نسبة 96% من الموظفين راضين بمحتوى الوسائل الاتصالية وهذا ينعكس على طريقة الاستخدام وتوظيفها في العمل ، وهذا ايضا يساعد المؤسسة في سهولة التعامل والعمل داخلها ، وهذا راجع الى تداول الكبير لهذه الوسائل التكنولوجية التي يستعملونها .

19- هل تخصص مؤسستكم بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الاتصالية ؟

الجدول رقم (27) اذا ما كانت المؤسسة تخصص بحوث مستمرة لتحديث وسائله الاتصالية



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : من إعداد الطلبة

الشكل رقم (28) التمثيل البياني يوضح اذا ما كانت المؤسسة نخصص بحوث مستمرة لتحديث وسائل الاتصال

نلاحظ من خلال الاجابات في الجدول ان نسبة 68% اجابوا ب لا أي ان المؤسسة لا تقوم بتحديث وسائلها الاتصالية وهذا يؤدي الى عدم مواكبة عصرنة ورقمنة المؤسسة ، اما بالنسبة للفئة التي اجبت ب نعم 32% فانها قد تكون قد تلقت تحديثات من خلال المركز وحساسيته والتي وجب ان يقوم بهذا التحديث .

2/نتائج الدراسة

بعد معالجتنا لمختلف جوتنب الدراسة النظرية والتطبيقية توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تساعدنا على الإجابة على أهداف البحث واختيار صحة الفرضيات الموضوعية، وعليه توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ توصلت الدراسة أن من بين التكنولوجيات الأكثر إستخدامت من طرف مؤسسة سونلغاز، تمثلت في جهاز الحاسوب بالدرجة الاولى، في حين كانت استخدامات الوسائل الاخرى بشكب متفاوت وهذا راجع إلى طبيعة عمل كل مكتب.
- ✓ اظهرت الدراسة ان مؤسسة سونلغاز أعطت أولوية لمواردها البشرية لاستغلال شبكة الانترنت التي جاءت في المرتبة الرابعة كشبكة داخلية بشكل كبير على عكس الشبكات الأخرى كالأكسترات التي جاءت في المرتبة السابعة والإنترنت في المرتبة الثامنة، التي كانت حكرًا على بعض المصالح .
- ✓ بينت الدراسة أن نسبة 72% ممن العينة المبحوثة تؤكد على أن مؤسسة سونلغاز أحيانا ما تقوم بتشجيع موظفيها على إستخدام التكنولوجيات الحديثة، وهذا بدوره راجع إلى نقص في الوسائل الحديثة داخل المؤسسة.
- ✓ توصلت الدراسة إلى أن إطارات وموظفي مؤسسة سونلغاز تواجه بعض الصعوبات في إستخدام الوسائل الاتصالية الحديثة على مستوى عملهم وهذا راجع إلى عدة أسباب تمنع فاعليتها على إستخدامها وهي عدم القدرة على التحكم في الوسائل الحديثة 36%، ثم تليها نقص الخبرة بنسبة 32% ثم تليها نسبة 32% عدم القدرة على التحكم في التكنولوجيات الحديثة تكنولوجيات.
- ✓ توصلت الدراسة إلى أن رضا الموظفين على الوسائل الحديثة الموجودة في مؤسساتهم قدرت بنسبة 96% كون أن الوسائل تكنولوجيا الحديثة ساهمت في تحسين سير العمل على مستوى مؤسسة سونلغاز وكذا جودة الخدمة المقدمة من خلال السير الأمثل والمساعدة و المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر

النتائج في ضوء الفرضيات:

- الفرضية الاولى تبين أن مؤسسة سونلغاز تعتمد في أداء مهامها على الحاسوب والهاتف، فمن خلال النتيجة الاولى يتبين ان المؤسسة لها عدة تقنيات تعتمد عليها لتسهيل خدماتها إلا ان النسبة الاكبر تعود للحاسوب و يليه الاتصال المباشر والانترنت. وبالتالي الفرضية الاولى تحققت كليا.
- الفرضية الثانية تساهم تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدماتية الجزائرية سونلغاز على رفع كفاءة وفاعلية خدماتها فمن خلال النتائج المذكورة سابقا تبين أن الفرضية صحيحة.
- الفرضية الثالثة تؤكد ان المؤسسة الخدماتية الجزائرية سونلغاز لا تواجه صعوبات في إستخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا راجع قد الى الاستعمالات اليومية لهذه التكنولوجيا اي حتى خارج دوام العمل ، اما الفئة التي تجد صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا فهي في الغالب لا تتعامل بما بكثرة في الحياة العادية ، وهذا يحدث فارق ويخلق بعض الصعوبات .

الاقتراحات و التوصيات:

في ضوء النتائج المتحصل عليها و المستقاة من البحث الميداني الخاص بموضوع إستخدامات تكنولوجيا الرقمية في المؤسسة الخدمانية الجزائرية، يمكننا تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات:

- ✓ على المؤسسة القيام بإجراء بحوث بشكل مستمر ودوري ومنتظم لتحسين نوعية وسائلها الاتصالية وهذا ما يساعد على تقديم خدمات متميزة لعملائها وتحقيق استثمار أمثل للموارد البشرية و الزمنية المتاحة
- ✓ على المؤسسة أن تراعي مبدأ تدريب الموظفين وأن تعتمد على دورات تكوينية مكثفة وذلك للتقليل من الصعوبات الموجودة لدى الموظفين على مستوى المؤسسة.
- ✓ إنطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيات الاتصالية في المؤسسة ، فإننا نجد من المفيد أن تهتم المؤسسة أكثر بوسائلها الاتصالية والعمل على تحديث وسائلها الاتصالية وجعلها مواكبة لتطورات العصر.
- ✓ على المؤسسة الاستفادة أكثر من موقعها الالكتروني على شبكة الإنترنت في تحقيق التواصل التفاعلي المباشر مع عملاءها مما يساعد على بناء علاقات قوية ودائمة مع عملائها.
- ✓ من الضروري أن تعيد المؤسسة النظر فيما يخص شبكاتها الاتصالية وأن تعمل على جعلها متواجدة في جميع المكاتب وليست مقتصرة على مكتب معين.
- ✓ إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال أكثر وخصوصا الشبكات وإستخداماتها وضرورة ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلي حاجات المؤسسة الداخلية و الخارجية.
- ✓ إعطاء الفرصة في تكوين الإطارات خاصة الشابة لأنها قابلة للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة و المتجددة.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل استخلصنا ان التكنولوجيا الحديثة ذات اهمية كبيرة في المؤسسات والادارات الجزائرية ، وهذا ما لاحظناه في هذا الفصل ، وحيث ان التكنولوجيا فعالية كبيرة باختلاف وسائلها في تسهيل عمل الموظفين وايضا في تسيير المؤسسات بصفة عامة ، ورغم ما تملكه هذه التكنولوجيا الحديثة من جوانب ايجابية الا نقص الامكانيات التي تملكها المؤسسة ، جعلها احدى العوائق في تفعيل وترسيخ التعامل بالتكنولوجيا الحديثة ، وهو ما يؤثر بالسلب على ادائها واداء الموظفين في حد ذاتهم .

خاتمة

خاتمة

ومن خلال ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة يمكننا القول أن تطور تكنولوجيا الاتصال وما تمتاز به من سرعة في الانجاز ودقة وكفاءة فاعلتين في الأداء و المرونة في تبادل المعلومات وإنتشارها بصورة كبيرة، جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطه، حيث إتجهت الكثير من المؤسسات الخدمائية في العالم إلى الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها، ولقد حاولنا من خلال دراستنا إلى الكشف إستخدامات التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجزائرية وكانت الدراسة حول المؤسسة الخدمائية سونلغاز فمن خلال الفرضيات الموضوعية في البحث تهدف الفرضية الأولى إلى أن مؤسسة سونلغاز للتوزيع الكهرباء والغاز تركز في تأدية مهامها على المزج بين الإتصال المباشر والانترنت والحاسوب، أما الفرضية الثانية تهدف إلى مساهمة تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة على رفع كفاءة وفاعلية خدماتها أما الفرضية الثالثة تهدف على ان مؤسسة سونلغاز تواجه مشاكل في صعوبات في استخدام التكنولوجيا الحديثة تضعف من دورها ومكانتها.

فمن خلال هذه الفرضيات يتبين لنا أن مؤسسة سونلغاز تعتمد في تأدية مهامها على الحاسوب و الاتصال المباشر والانترنت ، حيث إحتل الحاسوب المرتبة الأولى في حين جاء الاتصال المباشر والانترنت في المرتبة الثانية، وقد ساهمت تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة محل البحث على رفع كفاءة وفاعلية خدماتها وكذا تحسين مستوى الأداء فيها ، بالإضافة إلى أن مؤسسة تكنولوجيا الاتصال تضعف من مكانتها ودورها بإعتبار أن هذه التكنولوجيا غير موزعة على جميع المكاتب و المصالح وهذا ما يمنع العاملين من إيجاد صعوبات في تأدية أعمالهم على أفضل وجه ، ووجود قيود وقوانين تفرضها المؤسسة بشأن تطبيق هذه التكنولوجيا .

في ضوء النتائج المتحصل عليها و المستقاة من البحث الميداني الخاص بموضوع إستخدامات التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الجزائرية- دراسة ميدانية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بتقترت ، يمكننا تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات والتي نأمل أن تأخذ بها مؤسسة سونلغاز :

على المؤسسة القيام بإجراء بحوث بشكل مستمر ودوري ومنتظم لتحسين نوعية وسائلها الاتصالية وهذا ما يساعد على تقديم خدمات متميزة لعملائها وتحقيق استثمار أمثل للموارد البشرية و الزمنية المتاحة

على المؤسسة أن تراعي مبدأ تدريب الموظفين وأن تعتمد على دورات تكوينية مكثفة وذلك للتقليل من الصعوبات الموجودة لدى الموظفين على مستوى المؤسسة.

إنطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الاتصالية في المؤسسة ، فإننا نجد من المفيد أن تهتم المؤسسة أكثر بوسائلها الاتصالية والعمل على تحديث وسائلها الاتصالية وجعلها مواكبة لتطورات العصر.

إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال أكثر وخصوصا الشبكات وإستخداماتها وضرورة ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلي حاجات المؤسسة الداخلية و الخارجية.

إعطاء الفرصة في تكوين الإطارات خاصة الشابة لأنها قابلة للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة و المتجددة.

تفعيل وتوسيع استخدام شبكة الإنترنت في تطوير الموارد البشرية و الوظائف الإدارية ، وعدم اقتصرها على بعض المكاتب بل يجب استغلالها بشكل كلي.

قائمة المراجع

قائمة والمراجع :

باللغة العربية

1. محمد علي شمو ، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت ، في البحث العلمي ، ط1، الشركة السعودية للأبحاث ، جدة 1999م.
2. ايمان موسى المومني ، موسى توفيق الاخرس، مهارات استخدام الانترنت في البحث العلمي ، ط1 ، زمزم للنشر ، عمان 2011.
3. محمد حسين رفاعي العطار: البيع عبر شبكات الانترنت ، دار الجامعة الجديدة، ط1، الاسكندرية، مصر، 2007.
4. عصام نور الدين ، معجم نور الدين ، الوسيط العربي، بيروت ، دار الكتب العلمية، 2005.
5. عمار بوحوش ، أبحاث في السياسة والادارة ، (بيروت دار العرب الاسلامي، 2007.
6. ريا احمد طويسي ، مجتمع الدراسة والعينة ، ط1، مديرية اللواء ، النبراء ، 2001.
7. محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب ، مصر ، ط1، 2000م .
8. د. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط3، صنعاء ، 2019 .
9. منال هلال المزاهرة ، مناهج البحث الاعلامي ، ط1ن دار المسيرة للنشر والتوزيع 2014 .
10. عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1995.
11. د. مصطفى ربحي عليان: البحث العلمي أسسه، مناهجه واساليبه، إجراءاته، جامعة بلقان التطبيقية، الأردن، بيت الأفكار الدولية،.
12. الدسوقي عبد إبراهيم، وسائل الإتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء للنشر و التوزيع، الاسكندرية ، ط1، 2004 .
13. د. كمال الحاج، نظريات الإعلام والاتصال، من منشورات الجامعة العربية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
14. محمد اسماعيل ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2003 .
15. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، القاهرة، عالم الكتب، 2004 .
16. مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

المذكرات والرسالات الجامعية

1. سهيلة بضياف، المدونات الإلكترونية في الجزائر: دراسة في الاستخدامات والاشباعات، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال والعلاقات العامة ، جامعة باتنة ، الجزائر 2009-2010.
2. عبد الحميد بلعباس: إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية، دراسة لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية مذكرة لنيل شهادة ماجستير جامعة المسيلة، 2005-2006 .
3. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم الاقتصاد وعلوم التسير ، جامعة قسنطينة 2، 2013 .

4. سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة -دراسة حالة الجزائر- اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: إدارة اعمال، جامعة الجليلي ليايس- سيدي بلعباس، 2016/2017 .
5. بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة الجزائر.
6. مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014
7. سوسي إيتسام، تكنولوجيا الإتصال الحديثة و وظائفها داخل المؤسسة، دراسة ميدانية للمؤسسة سونلغاز، -وحدة سعيدة- مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة-، 2015/2016.
8. حورية بولعويديات، استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة، بجامعة منتوري-قسنطينة- 2007/2008.
9. حياة زينب و فريوي وديان، استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ، 2016/2017.
10. دغفل المكّي، دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير البرامج الرياضية الإذاعية - إذاعة المسيلة- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاعلام والاتصال الرياضي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2015-2016.
11. قندوزي إيمان ، بونجار زوليحة، واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالمؤسسة التربوية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة 2019-2020.

مواقع الانترنت

- معرف قاعدة بيانات البحث العالمية : GRID <https://www.grid.ac/institutes/grid.463566.4>

قائمة الملاحق



قائمة الملاحق
الملحق رقم 01

استمارة استبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال

التخصص: ثانية ماستر اتصال جماهيري ووسائط جديدة

استمارة استبيان حول موضوع

استخدامات التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة الاقتصادية

الانترانت نموذجا دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز - بتفرت -

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال جماهيري ووسائط جديدة قمنا بإعداد استبيان في موضوع إستخدام التكنولوجيا الرقمية المؤسسة الاقتصادية وإن نجاح هذا البحث يرتكز على مدى إسهامكم في الإجابة بصدق نعدكم بأن كافة المعلومات ستظل سرية ولا تستخدم إلا في أغراض علمية ، كما نشكركم على تعاونكم معنا .

من إعداد الطلبة:

- خيشة احمد شكري

- بريالة فؤاد

تحت إشراف الأستاذ:

سراية عبد الهادي

ملاحظة: ضع علامة (x) في المكان المناسب

المحور الاول:البيانات الشخصية

- 1-الجنس:ذكر أنثى
- 2-السن:.....
- 3-المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي
- 4-سنوات الخبرة : اقل من 05 سنوات - من 5 سنوات الى 10 - اكثر من 10 سنوات
- 5- الوظيفة : ادارة عليا ادارة وسطى ادارة تنفيذية
- 6-حالة الوظيفة : دائم مؤقت

المحور الثاني :الوسائل التكنولوجية الاكثر استخداما من طرف المؤسسة الخدماتية

7-ما هي الوسائل التكنولوجية الاكثر استخداما على مستوى المؤسسة ؟

- سمعية بصرية مكتوبة

8-رتب حسب الاولوية الوسائل التي تستخدمها ؟

- الاتصال المباشر الفاكس الملصقات جهاز الحاسوب
- التقارير الاجتماعات الهاتف شبكة الانترنت شبكة الانترنت
- شبكة الاكسترنات

9-هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بالشبكة العنكبوتية ؟

- نعم لا

10- هل تقوم باستخدام شبكة الانترنت على مستوى عملك ؟

- دائما أحيانا نادرا ابدا

11- إذا كنت تستخدمها ما الغرض من استخدامها ؟

الحصول المعلومات التواصل عن طريق البريد الالكتروني الاطلاع على قاعدة البيانات نقل وتحويل الملفات

أخرى اذكرها.....

12- هل تقوم باستخدام الانترنت على مستوى عملك ؟

من رئيس المصلحة إلى الموظف لموظف إلى الرئيس رئيس مصلحة لأخر

13- إذا كنت تستخدمها ما الغرض من استخدامها ؟

التقليل من الوقت المطلوب لانجاز العمل

التواصل مع الموظفين

تلقي المعلومات والاورام

اخرى اذكرها.....

14- هل تقوم باستخدام شبكة الاكسترانت في العمل ؟

دائما احيانا نادرا ابدا

15- إذا كنت تستخدمها ما الغرض من استعمالها ؟

الاتصال بالزبائن التعريف بصورة المؤسسة

تبادل المعلومات التنسيق بين باقي الفروع

اخرى اذكرها

المحور الثالث: دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين اداء المؤسسة

16- هل استخدامك لوسائل التكنولوجيا يحسن من نوعية عملك ؟

نعم لا

17- هل تقوم مؤسستكم بتشجيع موظفيها على استخدام وسائل الاتصال الحديثة ؟

دائماً احيانا ابدا

18- هل تحاول المؤسسة ايجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا من اجل تطوير العمل ؟

نعم لا

ان وجدت هذه الاستعمالات فيما تتمثل

برامج تقنيات

19- هل تقوم المؤسسة بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم

- هل كان لها اثر في تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع تكنولوجيا الاتصال ؟

- دائماً احيانا ابدا

المحور الرابع: المعوقات والصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال ؟

20- كيف ترى الوسائل التكنولوجية في عملك ؟

مهمة غير مهمة

21- في نظرك ما هي هذه العوامل التي تعتبر عائقاً أما استخدام التكنولوجيا الحديثة

نقص الخبرة عدم التخصص عدم التحكم الجيد

.....: اذكرها

22- هل يوجد لديك صعوبات في استعمال تكنولوجيايات الاتصال في عملك ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

قلة الامكانيات المادية التاهيل الجيد ود تعقيدات في استعمال تكنولوجيا

.....: اذكرها

23- هل انت راض على محتوى الوسائل الاتصالية الموجودة في مؤسستك ؟

نعم لا

- اذا كانت الاجابة ب لا لماذا ؟

.....

24- هل تخصص مؤسستكم بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الاتصالية ؟

نعم لا

25- في رايك ما هي الوسائل الحديثة التي ترغب في استخدامها على مستوى عملك ولماذا ؟

.....