



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص إتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

من إعداد الطالبتين:

بوخشاش جهينة

حمية دلال

بعنوان:

الإتصال المؤسساتي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز "سونلغاز" -ورقة-

نوقشت بتاريخ: 2022/06/14

أمام اللجنة المكونة من:

مشرفا و مقررا	أستاذة محاضر "أ"	د. فضيلة تومي
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د.نادية جيتي
مناقشا	أستاذ مساعد "أ"	أ.رابح صانع

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص إتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

من إعداد الطالبتين:

بوخشاش جهينة

حمية دلال

بعنوان:

الإتصال المؤسساتي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز "سونلغاز" -ورقلة-

نوقشت بتاريخ: 2022/06/14

أمام اللجنة المكونة من:

مشرفا و مقررا	أستاذة محاضر "أ"	د. فضيلة تومي
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د.نادية جيتي
مناقشا	أستاذ مساعد "أ"	أ.رابح صانع

شكر وعرفان

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على المصطفى الهادي الكريم
وعلى اله وصحبه أجمعين وبعد صدقا لقوله تعالى " ولئن شكرتم لأزيدنكم "

أشكر الله العلي القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والامتنان للدكتورة " تومي فضيلة" لقبولها الاشراف على هذه الدراسة والتي
لم تدخر وسعا في تقديم النصيحة والتوجيه لنا طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال إرشاداتها
وتوجيهاتها في كل خطوات هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد وساعدنا على إنجاز
هذا العمل بتعاونهم وتشجيعهم لنا.

والشكر أيضا إلى الأساتذة "نادية جيتي" رئيسا، " رابع صانع" مناقشة.

الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الدراسة وبدلا الوقت والجهد في التدقيق وإثراء هذا البحث
شكلا ومضمونا.

الإهداء الإهداء

الحمد لله الذي أنار طريقتي وكان لي خير عون

إلى أغلى ما أملك في هذه الدنيا، إلى من كان سبب في وجودي على هذه الأرض، إلى من وضعت الجنة تحته أقدامها، إلى التي أنحت لي لها بكل إجلال وتقدير إلى التي أرجو قد أكون نلت رضاها أمي الغالية " فاطمة " أطال الله في عمرها .
إلى من أدين له بحياتي ، إلى من ساندني وكان شمعة تحترق لتضيء طريقتي، إلى من أكن له مشاعر التقدير والاحترام والعرفان أبي " محمد الأمين " أطال الله في عمره ، أسأل الله أن يشفيه ويعافيه.

إلى كل أفراد عائلتي وأخص بالذكر إخوتي: أسماء، وليد، فؤاد، عبد الحكيم .

كوثر، إكرام، محمد إسلام، معتز بالله.

وأبناء إخوتي: ادم، مارية، سيرين، سندس، دانية.

إلى زوجي الذي سدي حماه الله ورعاه ويسر خطاه وأنار دربه ورزقه من حيث لا يحتسب
و إلى كل أصدقائي بدون استثناء، إلى كل الأساتذة الذين قدموا لي يد المساعدة،
إلى هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع وأسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه الخير لنا
ولي وطننا انه نعم المولى ونعم النصير .

دلال



الاهداء

الى بلسم ألمي...التي جعلت للحياة معنى وزرعت في القلب بسمة...وبعثت في الفؤاد بهجة...الى بر الأمان...رمز العطاء أمي الحنون.

الى أعلى و أعز ما في الوجود...الى من رعاني بالكلمات والأفعال...الى الذي خطى درب الصعاب من أجلنا...أبي الغالي.

الى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي، إخوتي وأخواتي.

الى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي،صديقاتي...

الى كل من علمني،وأخذ بيدي وأنار لي طريق العلم والمعرفة.

جهينة



المخلص:

تهدف الدراسة إلى الإتصال المؤسساتي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة، و للإجابة عن الإشكالية ما واقع الاتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز، اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، واستخدمنا أداة الاستمارة و الملاحظة بالنظر دون المشاركة حيث توصلنا لنتائج التالية:

* طبيعة الاتصال المؤسساتي الرقمي دمج التكنولوجيا الحديثة في العملية الاتصالية في المؤسسة.

* الاتصال المؤسساتي الرقمي فعال في تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير.

* الاتصال المؤسساتي الرقمي يؤثر في تحسين الأداء الوظيفي بإيجابية.

* الاتصال المؤسساتي الرقمي يعزز روح التعاون بين الموظفين مما يؤدي الى رفع الإنتاجية في العمل.

* يساعد الاتصال المؤسساتي الرقمي في المؤسسة على الابداع والابتكار.

* بالرغم من التطورات التكنولوجية الحديثة إلا أن الاتصال الرقمي به عدة مشاكل ومعوقات.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال المؤسساتي، الرقمي، تحسين الأداء الوظيفي.

summary:

The study aims at that digital institutional communication and its impact on improving job performance, a case study of the Sonelgaz Electricity and Gas Distribution Corporation, Ouargla. The form and the observation by looking without participation, we reached the following results:

- * The nature of digital institutional communication The integration of modern technology into the communication process in the institution.
- * Digital corporate communication is effective in significantly improving job performance.
- * Digital institutional communication affects the improvement of job performance positively.
- * Digital institutional communication enhances the spirit of cooperation between employees, which leads to raising productivity at work.
- * Institutional digital communication in the organization helps creativity and innovation.
- * Despite the recent technological developments, digital communication has many problems and obstacles.

Key words:

Institutional, digital communication, improving job performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	شكر وعران
II	الاهداء
III	الاهداء
V	الملخص:
VII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الاشكال
XI	قائمة الملاحق
ب	مقدمة :
الاطار المنهجي:	
3	1/الإشكالية:
3	2/التساؤلات الفرعية :
4	3/أسباب إختيار الموضوع:
4	4/أهمية الدراسة:
5	5/أهداف الدراسة :
5	6/منهج الدراسة :
6	7/مجتمع وعينة البحث:"
6	8/ أدوات الدراسة:
7	الملاحظة :
7	الإستبيان:
8	9/مجالات الدراسة:
8	10/تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :
8	الإتصال:
9	الإتصال المؤسساتي :
9	إجرائيا :

10	الرقمي :
10	الإتصال الرقمي :
11	الأداء الوظيفي :
12	تحسين الأداء الوظيفي :
13	11/ الدراسات السابقة :
16	12/المقاربة النظرية للدراسة :
الإطار التطبيقي	
20	تمهيد:
21	المبحث الأول: تقديم شركة توزيع الكهرباء والغاز
21	المطلب الأول: نشأة مؤسسة سونلغاز
21	أولاً: لمحة تاريخية عن المؤسسة.
21	ثانياً: مراحل تطور مؤسسة سونلغاز .
23	المبحث الثاني: تقديم فرع المؤسسة : موضوع الدراسة -ورقلة-:
23	المطلب الاول: تعريف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز -ورقلة -وهيكلها التنظيمي:
23	أولاً: تعريف مؤسسة سونلغاز -ورقلة-:
23	ثانياً: الهيكل التنظيمي :يتكون من أربعة مستويات تتمثل في:
26	المطلب الثالث: تحليل و تفسير بيانات الدراسة
44	النتائج العامة للدراسة:
45	خلاصة الفصل:
47	خاتمة:
49	قائمة المصادر والمراجع :
54	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
26	الجدول رقم(01): توزيع مفردات عينة الدراسة متغير الجنس.
27	الجدول رقم (02): توزيع مفردات عينة الدراسة (السن).
28	الجدول رقم (03): توزيع مفردات عينة الدراسة (المستوى التعليمي)
29	الجدول رقم (04): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب طبيعة العمل
30	الجدول رقم (05): يمثل مدى إعتقاد المؤسسة على الإتصال الرقمي.
31	الجدول رقم (06): يوضح نسبة القائمون بالإتصال داخل المؤسسة.
32	الجدول رقم (07): توزيع نسب مستويات الإدارة داخل المؤسسة.
33	الجدول رقم(08): توزيع نوع الإتصال الرقمي في المؤسسة.
34	الجدول رقم (09): يوضح كيفية الإتصال الرقمي بين المصالح و المكاتب داخل المؤسسة.
35	الجدول رقم (10): يوضح الأقسام المختصة بالإتصال الرقمي داخل المؤسسة.
36	الجدول رقم (11): يوضح توزيع الجهة التي تساعد في صنع القرار في المؤسسة.
37	الجدول رقم (12): توزيع أهم الوسائل في الإتصال الرقمي استخداما في المؤسسة.
38	الجدول رقم (13): توزيع نظام الإتصال الرقمي السائد في المؤسسة.
39	الجدول رقم (14): يمثل توضيح الإتصال الرقمي ة تعزيزه بين الموظفين في المؤسسة.
40	الجدول رقم (15): توضيح الإتصال الرقمي و مدى أبداع و ابتكار الموظفين في المؤسسة.
42	الجدول رقم (16): يوضح إسهام الإيصال الرقمي في توفير المناخ الإيجابي للموظفين لإنجاز العمل.
43	الجدول رقم (17): يوضح مدى تراجع مستوى الأداء بين الرؤساء و الموظفين في المؤسسة.

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
25	الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز -ورقلة-
26	الشكل رقم (02): يوضح نسبة الذكور و الإناث.
27	الشكل رقم(03): يوضح الفئات العمرية في المؤسسة.
28	الشكل رقم (04): يوضح المستوى التعليمي لدى الموظفين.
29	الشكل رقم (05): يوضح طبيعة العمل لدى الموظفين.
30	الشكل رقم (06): يوضح نسب إعتتماد المؤسسة على الإتصال الرقمي.
31	الشكل رقم (07): تمثيل بياني يوضح ما إذا كان القائمون بالإتصال مختصون في مجال الإتصال.
32	الشكل رقم (08): يوضح مستويات الإتصال الرقمي في المؤسسة.
33	الشكل رقم (09): تمثيل بياني يوضح أنواع الإتصال الرقمي داخل المؤسسة.
34	الشكل رقم (10): تمثيل بياني يوضح كيفية الإتصال الرقمي بين المصالح و المكاتب.
35	الشكل رقم (11): تمثيل بياني يوضح الأقسام المكلفة بالإتصال الرقمي في المؤسسة.
36	الشكل رقم (12): تمثيل بياني يوضح جهة الإتصال الرقمي في صنع القرار في المؤسسة.
37	الشكل رقم (13): تمثيل بياني يوضح الوسائل الأكثر استخدام في المؤسسة.
38	الشكل رقم (14): تمثيل بياني يوضح نظام الإتصال الرقمي السائد في المؤسسة.
39	الشكل رقم (15): تمثيل بياني يمثل توزيع الإتصال الرقمي و مدى تعزيزه بين الموظفين في المؤسسة
41	الشكل رقم (16): يمثل توضيح الإتصال الرقمي مدى إبداع و إبتكار الموظفين في المؤسسة.
42	الشكل رقم (17): تمثيل بياني يوضح توفير المناخ الإيجابي للموظفين لإنجاز العمل من خلال الاتصال الرقمي
43	الشكل رقم (18): يمثل تراجع مستوى الأداء في المؤسسة بين الرؤساء و الموظفين.

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان
54	استمارة الإستبيان
58	أسماء الاساتذة المحكمين
59	بطاقة متابعة التربص

مقدمة

مقدمة :

يعتبر الإتصال عملية يتم من خلالها التواصل بين الأفراد و الجماعات في المجتمع والمؤسسات، ويعيد الإتصال وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المؤسسة وعصب رئيسي لسيرورة حياتها وتطورها، حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد والجماعات لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمؤسسة.

وفي هذا السياق، تطور مفهوم الإتصال وأدواته وفق تطور الثورة الرقمية، التي ساهمت بشكل قوي وفعال في إنشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالة غيرت من أساليب التواصل وحسنت أداءه، حتى أضحت الإتصال الرقمي ضرورة لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات. وبالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى إمتلاكها لتجهيزات وسائل الإتصال الرقمي ومدى جودتها نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام، فهي تسير عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم، فالإطارات البشرية باتت تحتاج إلى هذه الأجهزة لتنمية مكتسباتها وتطوير ذاتها والرفع من أدائها، خصوصا وأن الإتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتداولها وتدققها بين الأفراد في ظل تزايد مستوى الإعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات.

فشبكات الإتصال الرقمية قد تم توظيفها في شتى الإدارات والمؤسسات دعما لنشاطها الإتصالي سواء داخليا ما بين هياكلها وأقسامها الداخلية أو خارجيا، فصيرورة العمل تتطلب إتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وهذا ماتوفره أجهزة الإتصال الرقمي. وأمام هذه المعطيات قادننا الفضول العلمي إلى التعرف على أثر الإتصال المؤسساتي الرقمي على تحسين الوظيفي على مستوى شركة توزيع الكهرباء والغاز بولاية -ورقلة-

وللتعمق في الدراسة، انتهجنا خطة بحث قسمناه إلى فصلين، ففي الفصل الأول تطرقنا إلى تحديد الإشكالية، وأهم التساؤلات، أسباب إختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، وكذا منهج الدراسة، ومجتمع وعينة البحث، وأدوات الدراسة، ومجالاتها، وتحديد مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها، ثم الدراسات السابقة، وتوقفنا في ختام هذا الفصل عند المقاربة النظرية للدراسة.

أما في الفصل الثاني أي الجانب التطبيقي للدراسة تناولنا فيه التعريف بمؤسسة-سونالغاز-ورقلة وهياكلها التنظيمي، ثم قمنا بتفريغ وتحليل وتفسير نتائج دراستنا من خلال توزيعنا للإستبيان واسترجاعه وتفرغته.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي:

1. الإشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. أسباب إختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. منهج الدراسة
7. مجتمع وعينة البحث
8. أدوات الدراسة
9. مجالات الدراسة
10. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
11. الدراسات السابقة
12. المقاربات النظرية للدراسة

1/ الإشكالية:

يعتبر الإتصال من أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الإجتماعية بين الأفراد. لأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، حيث مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال، فيما بينهم وذلك من خلال تبادل الأفكار والمعلومات المختلفة سواء كان ذلك خارج الإطار المؤسساتي او داخله ، ويعد الإتصال الرقمي أحد أهم أنواع الإتصال داخل المؤسسات لأنه من العوامل التي تسعى من خلالها المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول الى حل مختلف مشاكلها ،ويكون ذلك الجمهور الداخلي للمؤسسة ويتم بين مستويات الادارية المختلفة، كما يأخذ عدة أنماط الإتصال الرسمي الذي يضم الإتصال الصاعد والنازل والأفقي وكذلك الإتصال غير رسمي وجميعها لها أهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي بالنسبة للموظفين حيث تسعى المؤسسة الى تحسين العملية الاتصالية ، وتحقيق التفاهم المتبادل فيما بينهم وحتى على المستوى الخارجي اذ تطمح المؤسسة دائما الى تسويق صورة حسنة عنها لهذا تعمل على تسيير وتنظيم العلاقات وتحقيق تسويق ناجح وتسهيل عملية مرور المعلومات بها، ولا يتحقق ذلك إلا بوجود إتصال فعال بين عمال المؤسسة.

فالموظف هو الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة لتحقيق أهدافها، فمستوى الأداء الوظيفي يحدد هو الآخر بمعرفة الجهد والقدرات لدى الموظفين، مع إدراكهم لأعمالهم المنسوبة إليهم وتسخر مختلف وسائلها من أجل تحسين الأداء، وهنا تتبلور أهمية الإتصال المؤسساتي الرقمي الذي هو نوع من الإتصال الداخلي في المؤسسة على تحسين صورتها الوظيفية .

إنه لجدير بالذكر، أن الإتصال ضروري داخل المؤسسة الخدمائية كوسيلة لتحقيق أهدافها المنشودة من جهة ، وخدمة الصالح العام من جهة أخرى، ولكي تحقق المؤسسات الخدمائية أهدافها وتقوم بمهامها على أكمل وجه ، فمن واجبها الإهتمام بالإتصال بجميع جوانبه النظرية ، وعلاقتها بالمؤسسة حتى تتمكن من الإستفادة منها، ومما سبق وقع إختيارنا على زاوية بحثية في المجال تمثلت في طرح التساؤل الرئيسي لدراسة فعالية الإتصال الرقمي في المؤسسة، وأثره في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة، الذي يتمثل فيما يلي:

ما هو واقع الإتصال المؤسساتي الرقمي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وأثره في تحسين الأداء الوظيفي؟

2/ التساؤلات الفرعية :

- ما طبيعة الإتصال المؤسساتي الرقمي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

- ماهي أنماط الإتصال المؤسساتي الرقمي الممارسة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟
- ماهي آثار تبني نهج الإتصال المؤسساتي الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي بؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

3/أسباب إختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

* الرغبة في دراسة موضوع الإتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز نظرا لارتباطه بتخصص الباحثين .

* الميل الى دراسة مثل هذه المواضيع بين الشق الإداري داخل المؤسسة.

* الرغبة في إبراز أهمية الإتصال الرقمي وفعاليتها في الواقع الاداري والمؤسساتي.

أسباب موضوعية :

* حداثة الموضوع وقلة تناوله بالدراسة وذلك من زاوية التسيير والدور الذي يلعبه الإتصال في تفعيلها.

* الحاجة الى القيام بالمزيد من الدراسات في إطار الإتصالات في الوسط الإداري داخل المؤسسة لمحاولة إثراءه.

*وفرة المراجع النظرية في الموضوع والحاجة الى دراسة تطبيقية لها.

* الإتصالات الرقمية اليوم أحد المحركات التي تعمل على رفع كفاءة المؤسسة الخدماتية اتجاه الموظفين مما جعلها ميدان خصبا للدارسات العلمية وأنها ضمن المؤسسات القائمة على مجال الرقمنة.

4/أهمية الدراسة:

يعد الإتصال الرقمي في المؤسسة ضروريا لبناء مؤسسة متكاملة ،يسودها التقاهم من القمة الى القاعدة ،وذلك لضمان سير انتقال المعلومات بصفة منتظمة في مختلف الإتجاهات ،فالاتصال بشكل عام له من الأهمية الإنسانية والإدارية خاصة لأنه يمثل الأسس الهامة ،التي يركز عليها الهيكل التنظيمي لتحقيق نشاطاته وتعاملاته في المستويات التنظيمية المختلفة ،وتتمثل أهمية الموضوع في حد ذاته اذ اصبح الاتصال الرقمي يشكل أحد اهم الوظائف ،التي تسعى المؤسسة الخدماتية الى تحقيقه وذلك لقناعتها بان المهام الإدارية من تنظيم وتنسيق وتخطيط رقابة وتنفيذ تكون جامدة، وغير منظمة دون اللجوء الى أسس إتصالية قائم على تفعيلها وتنظيمها ووضعها في الصورة الصحيحة عن طريق تزويدها بالمعلومات .

5/ أهداف الدراسة :

- التعرف على مدى إهتمام المؤسسة الخدمائية بالإتصال الرقمي.
- توضيح أهمية موضوع الإتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي.
- معرفة دور الإتصال الرقمي في تفعيل المهام الإدارية المختلفة في المؤسسة.
- تأثير الإتصال المؤسساتي الرقمي في تحسين الأداء لدى الموظفين.
- معرفة واقع الإتصال الرقمي المؤسساتي ووسائله في المؤسسة الخدمائية.

6/ منهج الدراسة :

يحتل المنهج أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول الى نتائج علمية موضوعية حول موضوع الدراسة لذلك يعرف "المنهج" الطريقة التي يتخدها الفرد او المنهج الذي يجربه ليسرع به الى تحقيق هدف معين ¹.

وبما أن موضوع دراستنا يدور حول الإتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي , فقد اخترنا المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة " ².

وكذلك ايضا: "هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة او موضوع محدد من خلال فترة زمنية او لفترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيره بطريقة موضوعية " ³

اعتمدنا منهج دراسة حالة ويعرف بأنه المنهج العلمي الذي يهتم بدراسة كافة الجوانب الخاصة بظاهرة ما ،او التعرف على خصائص حالة ما قد تكون متمثلة في موقف، او فرد او جماعة يجمعهم عمل او هواية او خلافة ⁴

ويعرف ايضا "يقوم بدراسة حاله على أساس اختيار وحدة معينة ويتم جمع المعلومات التفصيلية عن كل جوانب أنشطتها وصفاتها وعلى هذا الأساس فانه يمكن استخدام دراسة حالة لجمع البيانات والمعلومات" ⁵

اعتمدنا المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وهم ما يميز المنهج الوصفي التحليلي هو توفره لبيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة ،أو موضوع الدراسة كما ان يقدم في الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة ،على قدر معقول بالتوقع بالمستقبل وعليه باعتمادنا على

1 عامر مصباح: منهجية البحث في العلوم السياسية والأعلام ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص86
2 حسام محمد مازن: أصول مناهج البحث في التربية وعلن النفس، دط، دار الفجر لنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص260
3 ابراهيم عبد العزيز الدعليج: مناهج وطرق البحث العلمي ، دط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص75-76
4 الهامشي بن واضح: منهجية اعداد بحوث الدراسات العليا، ماستر في علوم التسيير، مسيلة ص33، 32
5 الهامشي بن واضح، مرجع السابق، ص33

هذا المنهج سنحاول إسقاط الجانب على الواقع الميداني للوصول الى التعميمات أي التعرف على أهمية الإتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الخدماتية حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة لهذا قمنا باختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأكثر تناسبا مع موضوع دراستنا يهتم بوصف الظاهرة وصفا تفسيريا دقيقا.

7/مجتمع وعينة البحث:

يعرف مجتمع العينة على انه جميع العناصر والمفردات المشكلة ظاهرة قيد الدراسة وهو جميع الوحدات التي يدرسها الباحث سواء كانت مفردات بشرية او موارد إعلامية يمكن ان تكون محددا او غير محدد ¹.

ويمثل مجتمع الدراسة التي نحن بصددھا الإتصال المؤسساتي الرقمي وأثره على الاداء الوظيفي في المؤسسة الخدماتية أي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ورقلة وقد اخدنا عينة قصدية اي موظفين المؤسسة الخدماتية المتواجدة كمرحلة اولى لتحديد مجتمع بحثنا.

العينة القصدية " هي عينة يلجا اليها الباحث عندما يتوفر لديه بيانات او معلومات كاملة عن مجتمع العينة وخصائصه وصفاته، وفي حالة يلجا الى اختيار عينة عمدية تكون من مفردات معينة تمثل المجتمع الاصلي تمثيلا صحيحا وغالبا ماتعطي هذه الطريقة نتائج اقرب الى النتائج التي يمكن الوصول اليها باستخدام العينات الاخرى ²."

وعليه تمثلت عينة بحثنا الموظفين في شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية- ورقلة -،كونها نموذج جيد وملائم لتطبيق دراستنا واجراء توزيع الاستمارة على الموظفين واخذ الملاحظات التي تخص موضوعنا ،وحول متغيرات الدراسة. لذا ارتينا ان ناخذ 50 فردا من المجتمع الاصلي 220 فردا،قمنا بتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة والحضور شخصا لشرح مضمونها.

8/ أدوات الدراسة:

هناك ادوات كثيرة لجمع مختلف المعلومات في البحث العلمي فيمكن ان نميز بينهما على أساس ماتعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات .

فتعتبر أدوات جمع البيانات من أهم خطوات في البحث العلمي ،حيث يستخدمها الباحث في جمع البيانات المطلوبة والإلمام بمختلف جوانب البحث العلمي وغالبا يمكن استخدام اكثر من اداة في الدراسة الواحدة بهدف جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات والبيانات التي تساعدنا في إجراء دراستنا ومن هذه الادوات نذكر منها :

¹ راجعي مصطفى عليان ،عثمان محمدغني:اساليب البحث العلمي ،النظرية والتطبيق،ط5،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،2013ص154

² محمد عوض العيادي: اعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية، ط1،مركز الكتاب للنشر ،القاهرة،2005،ص102

الملاحظة :

" تعتبر الملاحظة إحدى الطرق للكشف عن ظواهر بصيغة رقيقة عن طريق المشاهدة الدقيقة ،.من أجل الوصول الى الخصائص والعوامل المتحكممة بالظاهرة وكما تتطلب الوقوف على الأشياء والتمعن فيها بواسطة إستخدام مختلف الحواس " ¹.

وتقوم الملاحظة "على استخدام العقل الحواس للتدخل الايجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي بادراك العلاقات المختلفة بين الظواهر موضع الملاحظة،وقد قمنا باستخدام الملاحظة من اجل الوصول الى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس وهذه بملاحظة الباحث بالتصرفات عن قرب " ²

إعتمدنا في درستنا على ملاحظة بسيطة ،من خلال زيارتنا بحيث لاتتعدى الملاحظة النظر دون المشاركة والتركيز على الإتصال المؤسساتي الرقمي بين الموظفين والتأثير ذلك على أدائهم

الإستبيان:

تعرف الإستبانة أوالإستبيان "بأنه عبارة عن إستمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبطة والمتسلسلة التي يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة مشكلة البحث. ³

وهذا مانحاول رصده في موضوعنا في الأثر الذي يمثله الإتصال المؤسساتي الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي ،ولقدقمنا بأسئلة مغلقة تكون الإجابة عن الأسئلة بنعم أو لا ،موافق وغير موافق.

أما الإستبيان الذي تتولناه في درستنا يحتوي على ثلاث محاور في كل محور مجموعة من الأسئلة كالأتي:

المحورالأول :واقع الإتصال الرقمي في شركة الكهرباء والغاز "سونلغاز".

المحور الثاني :أنماط الإتصال الرقمي السائد بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

المحور الثالث:أثر الإتصال الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

9/مجالات الدراسة:

المجال المكاني : يتمثل في مؤسسة الخدماتية شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة.

المجال الزمني : بداية من 25 افريل 2022 الى 10ماي 2022.

المجال البشري : شملت الدراسة على عينة من موظفي شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة.

¹ سمير محمد حسن :درسات في مناهج البحث العلمي ،ط2،عالم الكتاب للنشر والتوزيع ،عمان،2011،ص203

² د سمير محمد حسين:مرجع سبق ذكره ،ص204

³ منال هلال مزاهرة ،بحوث الاعلام الاسس والمبادئ،دط،دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ،عمان،2011،ص203

10/ تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

الإتصال:

لغة :

كلمة مشتقة من اصل لاتيني comunicacion وتعني مشترك وفي الأصل الإنجليزي تعني كلمة Commo أي شائعا ومألوفا.¹

اصطلاحا:

هو " عملية او الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعلومات والمعرفة من شخص لأخر حتى تصبح مشاعة بينهما " .²

ركز هذا المفهوم على مدى أهمية المعلومات والمعارف في العملية الاتصالية وطريقة إنتقالها بين الأفراد .

و هو " عملية تفاعل مشترك بين طرفين لتبادل فكرة اوخبرة معينة عن طريق وسيلة ما "³

- أشار هذا المفهوم الى أن الإتصال عملية تفاعلية تبادلية بين المرسل والمستقبل أو العكس عبر قناة إتصالية معينة.

هو " عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات والمهارات او الميول او القيم من فرد لأخر او من فرد الى جماعة او من جماعة الى جماعة .⁴

يشير هذا المفهوم الى أن الإتصال يعمل على نقل محتوى الرسالة مهما اختلفت المعلومات التي تحتويها من المرسل أي مصدر الرسالة الى المستقبل .

هو " عملية مستمرة تتضمن قيام احد الاطراف بتحويل الافكار ومعلومات معينة الى رسالة شفوية او مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال الى اخر ."⁵

الإجرائي :

¹ محمد منير حجاب : المعجم الاعلامي , ط1, دار الفجر للنشر والتوزيع , 2011, ص09

² ابراهيم بن عبد العزيز الدعياج: الاتصال ووسائل الاعلام, ط1, دار صفاء للنشر , عمان , 2011, ص11

³ مي العبيدي الله السنو: الاتصال في عصر العولمة , ط2, دار النهضة للطباعة, بيروت, 2012, ص23

⁴ ابراهيم بن عبد العزيز الدعياج: الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية, ط1, دار صفاء للنشر , الاردن , 2011, ص12

⁵ احمد ماهر : كيف ترفع مهاراتك الادراية ف الاتصال , الدار الجامعية , للنشر , دط, 2009, ص16

يشر هذا التعريف الى أن العملية الاتصالية عملية ديناميكية وتفاعلية مستمرة وإبراز أهم العناصر الإتصالية المرسل الرسالة المرسل إليه الوسيلة.

الإتصال المؤسساتي :

إصطلاحا :

يعتبر الإتصال المؤسساتي عند " لوساد فاسكس " بأنه مجموعة من العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي، ومقصود للمؤسسة بصفقتها القائمة بعمليات الإتصال وذلك بإدراج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسير خلق صورة عمومية معينة تتج عن نشر شخصية محددة مع واقعها وأهدافها وما يتطلبه محيطها .¹

يتضح لنا من خلال تعريف "لوساد فاسكس" للإتصال المؤسساتي أنه اعتبره مجموع العلاقات التنظيمي الرسمي للمؤسسة سواء داخليا او خارجيا لتسهيل عملها.

يعرفه "ابراهيم ابو عرقوب " بأنه عبارة عن الإتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين وكما هو معروف فهو إتصال هابط صاعد أفقي والإتصال غير رسمي " .²

يتبين لنا ان " ابراهيم ابو عرقوب " في تعريفه هذا اعتبر الإتصال المؤسساتي هو إتصال إنساني يتم داخل المؤسسة بصفة رسمية وغير رسمية .

إجرائيا :

" روجرز" بأنه اتصال المؤسسة هو عملية هادفة تتم بين طرفين او اكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات³

ركز هنا على الإتصال عملية هادفة بين طرفين أو أكثر ونقوم على تبادل المعلومات بغرض التأثير في الآراء.

الرقمي :

لغة :

من الرقمنة واصل الكلمة هي الرقم والرقم هو العلامة وفي علم الحساب هو الرمز المستعمل للتعبير عن أحد الأعداد.

¹ فضيل دليو: مفاهيمه ونظرياته ووسائله, ط1, دار الفجر للنشر, القاهرة, 2013, ص24.

² فضيل دليو: المرجع نفسه, ص24

³ عزي عبد الرحمان واخرون: عالم الإتصال, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1992, ص19.

إصطلاحا :

الرقمنة "هي العملية التي يقوم فيها تحويل المواد المكتوبة والمطبوعة من كتب المخطوطات الجرائد وهي المواد السمعية والمواد البصرية الى شكل ملفات يمكن معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق إستخدام المساحات الضوئية أو معدات أو أجهزة اخرى ."

إجرائي :

الرقمنة في المؤسسات المعلومات عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي الى الشكل الرقمي وتقوم مؤسسات المعلومات بإتخاذ هذا الأجر بهدف توفير أكبر قدر مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين وهي بذلك تساهم في حفظ مصادر لمدة أطول وذلك إيصالها الى أكبر قدر ممكن من المستفيدين حول العالم.

الإتصال الرقمي :

لغة:

يطلق مصطلح "الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الإندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والإتصال وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو ان الحروف والصور والأصوات تحول الى بيانات رقمية يمكن تخزينها معالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب"¹

ويعرف كريسبي "الإتصال الرقمي digital communication بأنه مهارة أساسية لمعظم الأعمال التي يجب ان يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والإنتاج، والتوصيل والإستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم ،حيث أن الإتصال الرقمي هو " القدرة على خلق الإتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية".

¹ محمد عبد الحميد : الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت ،ط1، عالم الكتاب، القاهرة ، 2007 ، 25، 24

إصطلاحا :

" بأنه العملية التي يحدث فيها الإتصال عن بعد بين طرفين أوعدة اطراف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة المعلومات بواسطة النظم الرقمية ."¹

إجرائي :

هو العملية الإجتماعية ,التي يتم فيها الاتصال عن بعد,بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية و وسائلها المختلفة لتحقيق أهداف معينة .

الأداء الوظيفي :

الأداء :

لغة :

ادى الشيء اي اصله والاسم اداء وادى دينه تأديته قضاة المقصود هنا من الاداء هو قضاء الامر والأداء اللغوي formance verbal ويعني قدرة الفرد على اداء اللغوي الصحيح²

اصطلاحا:

"هو القيام بشيء أو تأدية عمل محدد او إنجاز مهمة أو نشاط معين بمعنى الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما وذلك لتحقيق هدف فقد يكون إتباع حاجة معينة أوحل مشكلة ما أو تخطيط لمشروع ما وركز هذا المفهوم على السلوك الذي يقوم به الفرد بهدف معين من خلال تأديته لعمل ما³

عرفه " نيكولاس "بأنه السلوك الذي يقوم به الافراد فالسلوك هوالنشاط اما انتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك ."⁴

يشير هذا المفهوم الى أن الأداء هو تفاعل بين سلوك الفرد والإنجاز أي نتائج السلوك الذي يقوم به الفرد.

¹ محمد عبد الحميد:المرجع نفسه, 25,

² محمدمنير حجاب: المعجم الاعلامي ,ط1,دار الفجر ,2004,ص32

³ مدحت ابونصر : الاداء الاداري المتميز ,ط1, المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة , مصر , ص66

⁴ ابراهيم محمد المحاسنة : ادارة وتقييم الاداء الوظيفي ,ط1,دار جرير للنشر والتوزيع , عمان, الاردن,2013,ص105

الأداء الوظيفي :

إصطلاحا:

" القيام بأعباء الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات وفق المعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب "1

يشير هذا التعريف الى أن الأداء الوظيفي مرتبط أساسا بالوظيفة والمسؤولية التي تمنحه المنظمة .

" هو كل الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته و تنفيذها في الوحدات التنظيمية وصولا لتحقيق أهداف الوحدة التنظيمية "2

ركز هذا التعريف على أن الموظفين يقومون بالمهام الموكلة لهم بالمؤسسة لتحقيق الأهداف المرسومة من ادارة المؤسسة .

إجريا :

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط بوظيفته ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. 3

تحسين الأداء الوظيفي :

" هو نظام متكامل يبدأ بتحديد المستوى المطلوب من الأداء ثم قياس المستوى الفعلي للأداء الجيد وتحديد الفجوة التي قد تفصل المستويين والإنطلاق لتصميم آليات لسد الفجوة بتحسين وتطوير الأداء الفعلي ليصل الى المستوى المستهدف . "4

ركز هذا التعريف على إكتشاف الفرق بين مستوى الأداء الفعلي والمستوى المطلوب والعمل على تحسين الأداء لتحقيق المستوى الفعلي.

1 مدحت ابو نصر , المرجع نفسه,ص66

2 نعيم ابراهيم الطاهر : الادارة الاستراتيجية المفهوم , الاهمية ,التحديات ,ط1, جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع , عمان , 2009,ص179

3 سعد بن مبارك الباري : تطبيقات علم النفس , مهنة وتربية , ط1, دار الكتاب الجامعي للنشر , العين , الامارات العربية المتحدة , 2011, ص136

4 محمد قدرى حسن , , قياس الاداء الاداء المتميز تقييما لاداء , تحسين الاداء مؤسسيا وفرديا , ط1, دار الجامعة الجديدة , مصر 2015, ص339

تتم عملية تحسين الأداء من خلال عمليات متشابهة ومتكاملة تهدف الى الضمان وصولاً للأفراد ،الى نتائج الأداء المستهدفة وبما تحقق غايات المنظمة ذاتها من خلال السيطرة على الموارد البشرية التي تؤدي للسيطرة على أداء جميع الموارد المستهدفة في النشاط.¹

يشير هذا التعريف الى مدى أهمية الموارد البشرية بالمنظمة للتحكم في باقي الموارد الأخرى وصولاً لتحقيق أهداف هذه المنظمة.

إجرائياً :

هو نظام متكامل يعمل على تطوير الأداء من خلال السيطرة على الموارد البشرية التي بدورها تتحكم في جميع الموارد المستهدفة.

11/ الدراسات السابقة :

تقتضي الدراسات العلمية السليمة في مجال البحث العلمي ضرورة وقوف الباحث على التراث العلمي او مايسمى بالدارسات السابقة في مجال البحث العلمي ،أوالمشابهة وتنطوي الدراسات السابقة على أهمية بالغة في حقول المعرفة والدارسات والبحوث العلمية وذلك أن المعرفة العلمية مبنية على تراكم المعرفة الراهنة ما هي إلا إمتداد للمعارف السابقة وفيما يلي إشارة الى أهم البحوث والدارسات التي نراها أكثر إرتباطاً بموضوع دراستنا هذه

الدراسة الاولى :

دراسة من إعداد الطالبتين بلجلالي سميرة وزعيترة أمل بعنوان " الإتصال المؤسستي ودوره في تحسين صورة المؤسسة الإقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز "وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال بكلية العلوم الإجتماعية قسم العلوم الإنسانية تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-2019وقد أثارت الدراسة إشكالية محددة تدور حول دراسة مدى مساهمة الإتصال لتحقيق الإستقرار وضمان سير العمل في ضل المنافسة بين المؤسسات كذلك الكشف عن دور الإتصال المؤسستي في تحسين صورة المؤسسة الإقتصادية -سونلغاز.

وقد وضعت الطالبتين هذه الدراسة الفروض الاتية:

-يوجد إتصال مؤسستي في مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز.

- يساهم الإتصال المؤسستي في تحسين صورة مؤسسة سونلغاز لدى جماهيرها الخارجية.

- تعتمد مؤسسة سونلغاز على الأنشطة الإتصالية لتحسين صورتها لدى جماهيرها الخارجية .

¹ محمد قدرى حسن :المرجع السابق , ص340

أما أدوت جمع البيانات من الميدان فاعتمدت الطالبين على إستمارة الإستبيان والمقابلة والملاحظة، كما تم الإعتقاد على العينة العرضية وشملت زبائن مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرياء والغاز بمستغانم والذي بلغ عددها 80 مفردة .

وتوصلت الطالبتان من خلال هذه الدراسة إلى النتائج الآتية :

- أن المؤسسة معروفة لدى أغلب جماهيرها .
- الإتصال المؤسساتي بلفعل يساهم في تحسين صورة المؤسسة سونلغاز لدى جماهيرها الخارجية.
- تسعى المؤسسة على تعزيز وتحسين صورتها والتعريف بأنشطتها عن طريق آليات متنوعة

الدراسة الثانية:

المهدي الذهبي | محمد السباعي ومحمد معمري "الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي -دراسة ميدانية لعينة من اساتذة واداري جامعة أدرار"-جامعة أدرار احمد دراية-كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-والعلوم الإسلامية-تخصص الصحافة المطبوعة والإلكترونية 2019.

ركزت هذه الدراسة على معالجة موضوع الإتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي جامعة أدرار كنموذج للدراسة باعتبار الإتصال الرقمي أحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها الجامعات، الجزائرية لتحسين وتطوير أدائها، ومحاولة التعرف على واقع الإتصال الرقمي بها.

حيث تمثل سؤال الإشكالية كالتالي:

ما هو واقع وأساليب الإتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي؟

وتوصلو من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

-فيما يخص إستخدام جامعة أدرار في إتصالها الرقمي للوسائل الإلكترونية فقد أكدوا على إستخدامها بشكل مقبول في الجانب الإداري والتعليمي.

-وبخصوص المستويات التي تم فيها الإتصال الرقمي عادة هي بين الإدارة والموظفين وبين الأساتذة والطلبة، ونظرا لكونهم هم أطراف العملية الإتصالية في الجامعة.

-تفاعل كبير بين مختلف المستخدمين من خلال تجاوب الأساتذة والإداريين بإستعمال الوسائل الإتصالية التواصلية المتاحة.

الدراسة الثالثة:

دراسة خنيفر وفاء بعنوان دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية -دراسة حالة.البنك الوطني الجزائري
BNA بور قلة -2014

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول أن الإتصال الداخلي أصبح يحض بإهتمام بالغ من طرف المؤسسات فهي تعتمد عليه لتحقيق أهدافها والوصول الى حل لمشكلاتها وعلى ضوء هذا قامت بالتساؤل الرئيسي التالي كيف يساهم الإتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية . التساؤلات الفرعية التالية:

. ما المقصود بالإتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري ؟

. مامدى مساهمة الإتصال الداخلي في تحسين أداء البنك الوطن الجزائري ؟

. ماهي معوقات الإتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري ؟

والفرضيات الدراسة:

. بدون إتصال فعال لا تتمكن المؤسسة من تحقيق إتصال فعال .

. وسائل الإتصال الداخلي تساهم في تسهيل عملية الإتصال بين أطراف العملية الإتصالية .

ونظرا لأهمية الموضوع والإلمام بأهم جوانبه كان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو منهج دراسة الحالة لأنه يأخذ حالة واحدة سواء فرادا ومجتمع يقوم بدراستها بصفة معمقة وتتمثل أدوات البحث منه المقابلة التي تعتبر وسيلة رئيسية في جمع البيانات بالإضافة الى الملاحظة .

من خلال الدراسة الميدانية توصلت الباحثة الي مجموعة من النتائج :

الإتصال الداخلي في البنك قائم على الإتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه والتعامل مع الاموال الزبائن وذلك بمختلف اتجاهاته .

تؤثر وسائل الإتصال على سرعة وصول المعلومات فرغم توفر البنك على شبكة الأنترنت وتعاملهم بالبريد الإلكتروني الا انه أحيانا ولضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومات في الوقت المناسب .

أما فيما يتعلق بإعطاء فرصة للموظفين لتبليغ إنشغالاتهم فأغلبهم تمنح لهم فرصة للتعبير عن رأيهم وأفكارهم للمسؤولين داخل البنك.

12/المقاربة النظرية للدراسة :

إن فكرة بناء أو تنظيم مجتمع من المجتمعات يوفر مصدر لإستقراره وفكرة قديمة قدم الفلسفة الإجتماعية فأفلاطون في جمهوريته الفاضلة، يرى إن كل فئة من المشاركين في البناء الإجتماعي أنشطة تساهم بدورها في تحقيق الهدف العام ،وهو تحقيق الإنسجام الإجتماعي هذه الفكرة العامة دخلت مجال الفكر الغربي وأصبحت عاملا أساسيا في تحليل المجتمعات عند علماء الإجتماع الأوائل مثل " أوجيست كونت "هربرت سبنز "الذي نظم فلسفته الإجتماعية كلها حول هذه الفكرة بل ان طلائع علماء الإجتماع مثل "ايمل دوركايم "قامو بتطوير هذه الفكرة في نهاية القرن الماضي،وأصبحت فكرة أن المجتمع هو نظام ديناميكي من الأنشطة المتكررة أصبحت شيئا هاما لتحليل المجتمعات البدائية عند علماء الانثربولوجيا مثل "مالينوفاكسي "وبراون " وفي الأونة الأخيرة ضلت مجموعة الإفتراضات التي تتضمنها البنيوية الوظيفية تلعب دورا هاما ،في تطوير علم الاجتماع الحديث مثلما تجسد عند "روبرت ميركون " وبارسونز وآخرين ¹.

يشير مصطلح بناء الى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع ويهتم مفهوم الوظيفة بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام وترجع جذور هذا المصطلح الى العلوم البيولوجية والاجتماعية والسلوكية .

ولقد ساعدت البنائية الوظيفية على التفسير والتوازن والإستقرار في المجتمع وتجاهلت ما قد يتعارض مع أطروحتها من عمليات تثير التوتر أو التفتك أو الصراع ومن هذا المنطلق نضرت البنائية الوظيفية الى المجتمع كبناء مستقر وثابت نسبيا يتألف من مجموعة عناصر متكاملة مع بعضها ،وكل يؤدي بالضرورة وظيفة إيجابية يخدم من خلالها البناء العام وجميع عناصر هذا البناء تعمل في إطار من الإتفاقات المشتركة والإجتماع القيمي ومن أبرز رواد البنائية الوظيفي نجد "هربرت سبنز "تالكوت بارسونز " هانز كيرت "ويسي رايت ميلز ²

ومن مسلمات النظرية البنائية:

تقوم هذه النظرية المجتمع وبناءه وضمان إستقراره وذلك نظر لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن،يحقق الإعتماد المتبادل بين هذه العناصر فالبنائية تشير الى تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ويتفق الباحثون على عدة من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي :

-النظر الى المجتمع على نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط مدة العناصر بشكل متكامل.

¹ حمدي حسن :مقدمة في دراسة وسائل واساليب الاتصال , دار الفكر العربي ,الفاهرة ,1987,ص91-92

² احسان محمد :النظريات الاجتماعية المتقدمة , دار النشر والتوزيع, عمان ,2005,ص47

- يتجه هذا المجتمع في حركيته نحو التوازن ومجموع عناصره تتضمن إستمرار ذلك بحيث لوحدات أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

- كل عناصر النظام الانشطة المتكررة فيه بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورية لإستمرار وجود هذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحدده المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته.¹

يعد المنظور البنائي الوظيفي ومن أهم المنظورات وأكثرها واقعية باعتبارها تنظر الى المؤسسة على أنها نظام كلي بحيث أن إستمرار التنظيم ووجوده يعتمد على مدى التوافق والإنسجام بين مختلف الأجزاء ،ومن ثم فإن دراسة الإتصال المؤسسي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في ضل البنائية الوظيفية يضع لها دور محدد في التنظيم بما يحقق الكفاءة وفعالية في الاداء.

يجد الباحثون في ميدان الإتصال حاجة لدراسة الاتصال المؤسسي الرقمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة والذي يمثل فائدة بنائية وظيفية تسهم في فهم بناء المؤسسة والدور الذي يقوم به الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة ،وأیضا يفيد ذلك في دراسة الإتصال بين وظائفهم وأدوارهم بحيث أن الإتصال إذا لم يؤدي وظيفته سيؤدي ذلك الى إختلال وظيفة المؤسسة الكلية.

إنتقادات الموجهة للنظرية البنائية :

إنتقدت النظرية الوظيفية بأنها تقدم رؤية عالم متوازن يفتقد الحس بالتاريخ وليس فيه أي مصدر للتغيير داخل المجتمع ،وأنها نظرية منحازة الى المحافظة ونرى أن عدم المساواة في الثروة وظاهرة الإنقسام الطبقي يعد ظاهرة وصفية ووسيلة فعالة لحفظ إستمرار النسق ،وكذلك الأمر في تباين المراتب الإجتماعية أما السلطة فتتوزع بشكل يحقق النسق أهدافه فيه.²

يرى علماء النظرية الوظيفية أن المجتمع في حالة توازن وتضامن بإستمرار في حين يرى علماء نظرية الصراع أن المجتمع في صراع مستمر.

كما يرى علماء الوظيفية أن القيم هي التي توجه الفرد في حين يرى علماء نظرية الصراع أن المصالح هي التي تواجه السلوك، النظرية البنائية الوظيفية قد تجاهلت جوانب الإختلاف في المصالح والقيم والمعتقدات السائدة، الأمر الذي جعل البعض من علماء الإجتماع و الإقتصاد والسياسة يعتقدون أن النظرية البنائية

¹ محمد عبد الكريم الحواري : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع التوازن النفاذلي طبيعة توليفية بين النظرية والصراع , عمان , دار مجدولاي للنشر والتوزيع , 2008,ص109

² عبد الله بن عايض سالم الثبتي , علم اجتماع التربية , ط1,المكتب الجامعي الحديث,السعودية ,2002,ص99

الوظيفية في التربية لم تعد كافية لتفسير حركة التغير والتطور في المجتمعات الإنسانية ولا يمكنها تشخيص الدور الحقيقي للتربية في المجتمع ¹.

إسقاط النظرية على الدراسة:

إستخدما نظرية المقاربة البنائية الوظيفية، وذلك لمعرفة أثر الإتصال المؤسساتي الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، حيث يرى أصحاب النظرية الوظيفية أن المؤسسة نظام كلي، فتطبيق هذه النظرية على دراستنا تطلب منا مقارنة مسلمات النظرية التي تحقق أهداف معينة مع الأهداف التي نريد التوصل إليها، فنحن نسعى في هذه الدراسة إلى معرفة حاجة المؤسسة إلى الإتصال المؤسساتي الرقمي، وفائدة إسهامه في بنائها، والدور الذي يقوم به ومعرفة مدى مساهمته في تسهيل عمل الموظفين وتسيير المؤسسة.

¹ عبد الله بن غايض سالم الثبتي: مرجع السابق , ص100

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي

تمهيد:

يلعب الإتصال المؤسسي الرقمي دورا هاما في نجاح المؤسسة، والتي تعني بها ذلك التوجه العام الذي ترمي إليه المؤسسة للوصول الى أهدافها التي أنشأت من أجلها، حيث إستغلال نقاط القوة التي تتميز بها عن منافسيها من جهة، في حين تعمل على تجاوز نقاط الضعف وتحويلها الى نقاط قوة من جهة أخرى.

والعمل على نجاح خطة المؤسسة وأهدافها من خلال تفعيل الإتصال الرقمي للمؤسسة، مما يزيد من الدافعية والرغبة في العمل وتحسين مستوى أداء الموظفين ومنه أداء المؤسسة، وللتقرب أكثر من الموضوع سوف نتناول حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" وذلك بورقلة، حيث تطرقنا الى تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"-ورقلة- ثم واقع الاتصال المؤسسي الرقمي في مؤسسة سونلغاز -بورقلة-.

المبحث الأول: تقديم شركة توزيع الكهرباء والغاز

تعتبر شركة سونلغاز من أقدم المنشآت القاعدية التي عرفتها الجزائر، فهي مؤسسة عمومية للكهرباء والغاز حيث تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الإقتصادية والصناعية. وللتعرف أكثر على هذه المؤسسة سوف نتطرق الى نشأتها وتطورها.

المطلب الأول: نشأة مؤسسة سونلغاز

أولاً: لمحة تاريخية عن المؤسسة.

لقد بدأت الإضاءة في الجزائر منذ 1929 و التي جسدت الشبكة الكهربائية بين 1927مجموع قدره 6000 كلم، وهذا الخط بين المتوسط العالي، والمنخفض ولهذا إعتبرت سونلغاز عاملاً تاريخياً في مجال تحويل الطاقة الكهربائية الغازية في الجزائر.

وتتمثل مهامها في الإنتاج و النقل والتوزيع عبر قنوات، وقوانينها الجديدة أيضاً أعطت لها إمكانية توسيع نشاطها نحو مجالات أخرى للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة لفائدة المؤسسة في مجال تجارة الكهرباء والغاز الى الخارج.

ثانياً: مراحل تطور مؤسسة سونلغاز.

مرت مؤسسة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي:

سنة 1947: تم إنشاء كهرباء وغاز الجزائر (EGA) رقم 471002 في 1947/6/5 و هي مكلفة بإنتاج الكهرباء والغاز.¹

(EGA): وهي عبارة عن مجمع لأقدم شركات إنتاج وتوزيع الكهرباء ذات طابع الخاص التي سقطت تحت قانون التأمين في سنة 1946 الصادر على السلطة الفرنسية.

التطورات التي حدثت بعد سنة 1962: (EGA) تبنتها السلطات الجزائرية بعد الإستقلال في بضع سنوات فضلاً عن جهود تكوينية للموارد البشرية الجزائرية التي تتضمن تسيير هذه المؤسسة.

في سنة 1969 إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بمرسوم رقم 69/الصادر عن الجريدة الرسمية في أول أوت 1969، تحول اسم (EAG) الى سونلغاز التي أصبحت شركة وطنية للكهرباء والغاز وفي هذا

¹ مريم كسيرة، نبييلة قرواز: الاتصال الداخلي واثره في تحسين الأداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز بالبويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر،

الوقت كانت الشركة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 6000 موظف، وقد حدد المرسوم مهمة رئيسية لها تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد.

إن احتكار ونقل وتوزيع و إسترداد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز مكانة الشركة، كما أنها وجدت نفسها قد اسند إليها تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن وهذا لجميع أصناف الزبائن (صناعيون، محطات توليد الطاقة الكهربائية، زبائن المنزل).

سنة 1975: في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات القاعدية وكذا إنشاء وحدات كهرباء وترتيب.

سنة 1983: إعادة هيكلة سونلغاز والتي جاء معها ست مؤسسات حيث أصبحت شركة سونلغاز في هذه السنة خدمات عمومية وتسير المؤسسة وبذلك تكتسب خمسة فروع الأعمال وهي:

كهريف: الأشغال الكهربائية.

كهركيب: تركيب البنى التحتية و الإنشاءات الكهربائية.

كناغاز: أشغال الهندسة المدنية.

(AMC): صناعة المعدات ومختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة.

نظام أساسي جديد لسونلغاز سنة 1991: لقد أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC في قرار تنفيذي رقم 975/91 المؤرخ في 14/12/1991 وقد فرض هذا النظام الطابع الجديد للتسيير الاقتصادي والأخذ بعين الاعتبار كيفية تسوي المنتجات .

سنة 1995: أصبحت في سنة 1995 هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري بمرسوم 95/280 اليوم 07/09/1995 سونلغاز على الرأس نجد مجلس التوجيه الرقابي COS.¹

سنة 2002: تحولت سونلغاز الى مؤسسة ذات أسهم، هذا التحول أعطى سونلغاز التوزيع في مبادئ أخرى في قطاع الطاقة، كذلك التدخل في هذا الميدان خارج حدود الجزائر، وباعتبار مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة الأسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهماتها في شركات أخرى.

سنة 2004: أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع HOLDING خلال 2006/2004 أين أصبحت "سونلغاز" مجمع أو مجموعة مؤسسات إعادة هيكلة الفروع المكلفة بنشاطات الرئيسية بها.

• سونلغاز إنتاج

• الكهرباء SPE.

• مسير شبكة النقل

• الكهرباء SDC.

¹ مريم كسيرة، نبيلة قرواز نبيلة: المرجع السابق، ص56

- مسير شبكة نقل الغاز GRTG.
- سنة 2006: تم هيكلة وظيفة التوزيع وقسمت إلى أربعة فروع وهي:
 - سونلغاز للتوزيع: الجزائر العاصمة SPA.
 - سونلغاز للتوزيع: الجهة الوسطى SDC.
 - سونلغاز للتوزيع: الجهة الشرقية SDE.
 - سونلغاز للتوزيع: الجهة الغربية.

المبحث الثاني: تقديم فرع المؤسسة : موضوع الدراسة -ورقلة-:

مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة مكلفة وفي نطاق اختصاصها توزيع الطاقة الكهربائية والغاز وكذلك تلبية حاجيات الزبائن من حيث التكلفة وجودة الخدمات.

المطلب الاول: تعريف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز -ورقلة- وهيكلها التنظيمي:

أولاً: تعريف مؤسسة سونلغاز -ورقلة-:

تعريف مؤسسة سونلغاز: وهي المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز ورقلة حضري، بحيث تم إنشائها بمقتضى المرسوم 69/59 في 1969/07/29م باسم (EGE) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، ثم تحولت بمقتضى القانون 88-12/01/1988م الى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي تجاري، وحاليا أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ذات الأسهم.¹

ثانياً: الهيكل التنظيمي: يتكون من أربعة مستويات تتمثل في:

- 1- المستوى الأول: المديرية وتحصر على الأداء الجيد للمديرية ويرجع إليها اتخاذ القرارات الهامة على المستوى المديرية.

¹ بخلوة بلقيس: اثر تطبيق نظام التكاليف المبنى على الانشطة ABC في تعظيم ربحية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة حضري، رسالة مقدمة لنيل الماستر، تخصص دراسات محاسبية معمقة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص56

المستوى الثاني:

ويضم المصالح الرئيسية التالية:

■ أمانة العلاقات:

ويتم على مستواها تنظيم العلاقات بين المديرية والفروع.

■ المكلف بالشؤون

القانونية: حيث يقوم بمختلف الشؤون القانونية لهياكل المديرية ويمثل المؤسسة أمام الجهات القضائية بتفويض من المدير العام كما يقوم بتشكيل ومراقبة الملفات المنازعات العالقة بالمؤسسة.

■ المكلف

بالاتصالات: ويقوم بالاتصالات بتنظيم المعلومات الموجهة الى العملاء والمشاركة مع المديرية التوزيع في تنشيط المبيعات، واقتراح برامج الإشهار والإعلام كما يعمل على توطيد العلاقات بين التلفزيون و الصحافة المكتوبة والإذاعة.

■ المكلف بالأمن

الداخلي: متابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية وإعداد التقارير التفصيلية في حالة وجود حوادث خاصة بالأمن الداخلي بالتنسيق مع المكلف بالأمن للفرع المحلي.

3- المستوى الثالث: في هذا المستوى من الهيكل نجد الأقسام التالية:

■ قسم استغلال

الكهرباء: ويقوم بالاستغلال شبكات وتسيير الأعمال وتسيير المحولات الكهربائية وتطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية.

■ قسم استغلال

الغاز: ويهتم باستغلال شبكات الغاز وتسيير الأشغال وتطوير وصيانة الشبكات.

■ قسم دراسات

وتنفيذ الأشغال: وتضم فرع دراسة الأشغال الكهربائية وفرع دراسة الأشغال الغازية ولها فرع تسيير الاستثمارات، فرع الصفقات الذي يبرمج الأشغال.

■ قسم العلاقات

التجارية: ويضم مصلحة التقنيات التجارية والأنشطة التجارية وتطوير المبيعات ومصلحة التسويق و مصلحة خاصة بالزبائن.

■ قسم الإدارة

والصفقات: يعتبر هذا القسم من الأقسام المحورية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، إذ يعد

همزة وصل ما بين الأقسام الأخرى إذ يعمل على متابعة المؤسسة المناوبة منذ اقتناءها لدفتر.

الشروط الى غاية إتمام وإيصال الخدمة للزبون.

4-المستوى الرابع:

ويضم الأقسام التالية :

• قسم تسيير أنظمة

الإعلام الآلي: ويقوم ويهتم بشؤون الحسابات الآلية من بصيانة وبرمجة ومعالجة النصوص الخاصة بالعدادات المتعلقة بالكهرباء والغاز.

• قسم المالية

والمحاسبة : ويقوم بإعداد الموازنات والتقارير المالية ومتابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية الجارية.

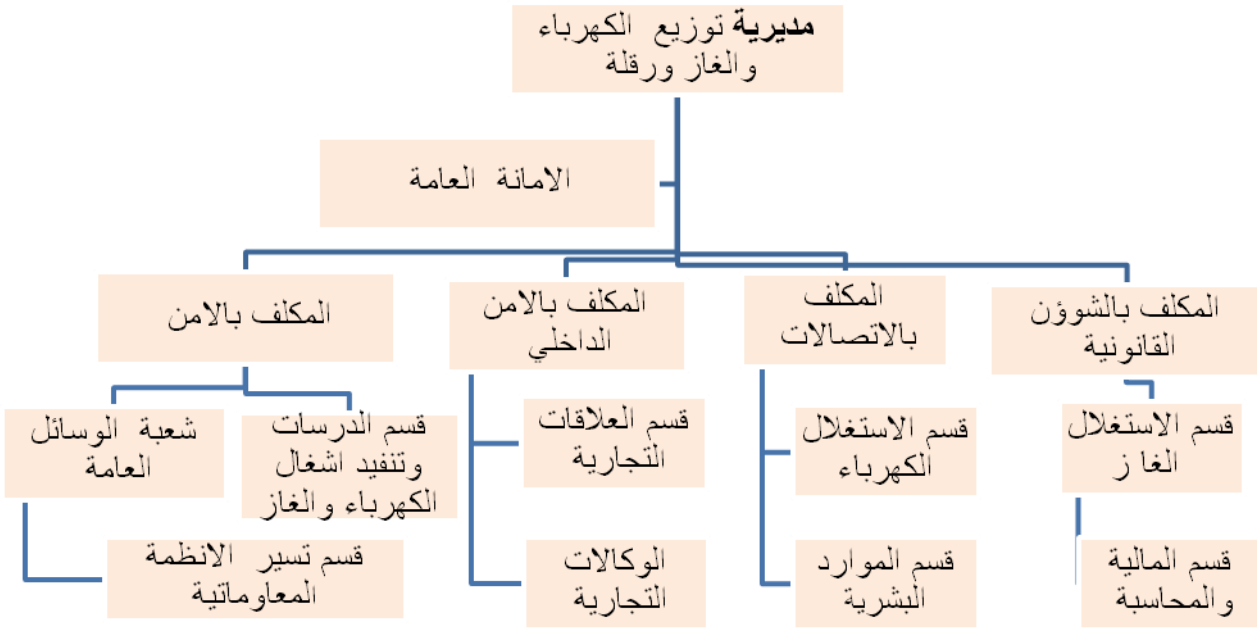
• قسم الموارد

البشرية

• شعبة الإمكانيات

العامة: ويتم بالوسائل العامة من حيث تسييرها وجلبها للمديرية والقيام بنظافة مقر بالمديرية و إعداد الإحصائيات وتسيير حظيرة السيارات بالمديرية والقيام بالتوثيق والأرشفة¹

¹ بلخوة بلقيس :مرجع السابق ،ص58



الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز-ورقلة-

معرف قاعدة البيانات البحث العلمي <httpsM//wwwgriac/institutes/gridM:4635664GRID>

المطلب الثالث: تحليل و تفسير بيانات الدراسة

تحليل نتائج الاستمارة لموظفي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز)

الأسئلة المتعلقة

أ-

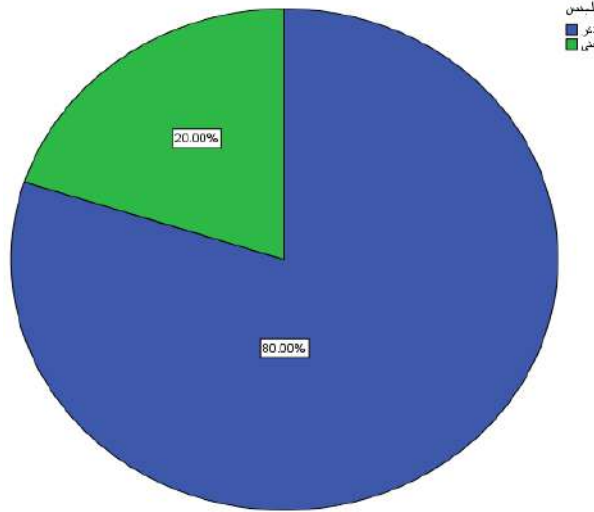
بالبيانات الشخصية لموظفي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز

الجنس:

-1

الجدول رقم(01): توزيع مفردات عينة الدراسة متغير الجنس.

النسبة %	التكرار	الجنس
80.0	40	ذكر
20.0	10	أنثى
100	50	المجموع



الشكل رقم (02): يوضح نسبة الذكور و الإناث.

يوضح الجدول رقم (01) أن نسبة الموظفين من جنس الذكور و التي قدرت بـ 80%، أما نسبة

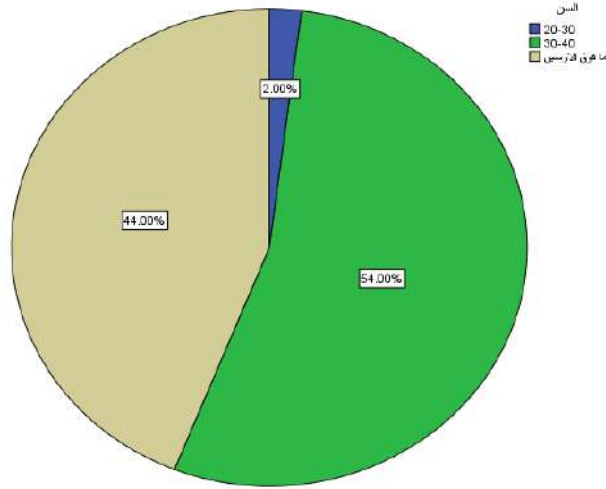
الإناث 20% و هذا يعني أن أغلبية عمال المؤسسة تعطي تكافؤ الفرص في العمل لكلتا الجنسين، إلا أنها

تعتمد بشكل كبير على فئة الذكور وذلك راجع لطبيعة العمل بشكل خاص وفق ما تتطلبه المؤسسة من نوعية

الموظفين من كفاءة و كاريزما.

الجدول رقم (02): توزيع مفردات عينة الدراسة (السن).

النسبة %	التكرار	السن
2.0	1	30-20
54.0	27	40-30
44.0	22	ما فوق الأربعين
100	50	المجموع

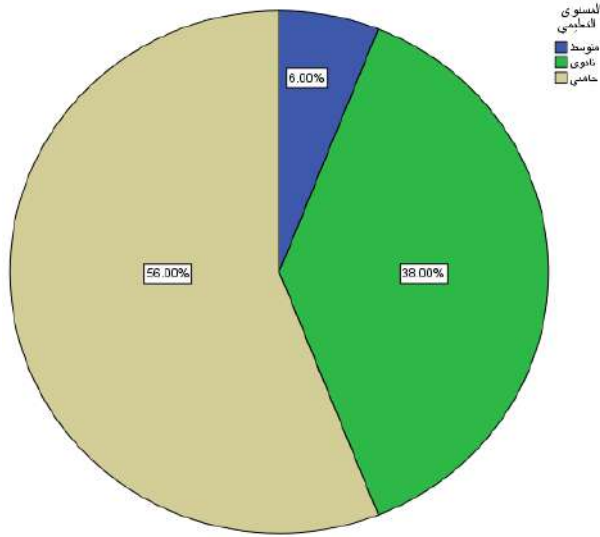


الشكل رقم(03): يوضح الفئات العمرية في المؤسسة.

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن فئة من 20 إلى 30 سنة قليلة حيث قدرت 2% فقط، بينما الفئة الثانية والثالثة متقاربة حيث قدرت الثانية 54% بينما الثالثة 44% و هذا يجعلنا نلاحظ وجود اندماج بين الخبرة و الكفاءة التي تساعد في سلاسة الأعمال التي تخلقها خبرة السنين و طاقة وافرة تخلقها طاقة الشباب.

الجدول رقم (03): توزيع مفردات عينة الدراسة (المستوى التعليمي)

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
6.0	3	متوسط
38.0	19	ثانوي
56.0	28	جامعي
100	50	المجموع



الشكل رقم (04): يوضح المستوى التعليمي لدى الموظفين.

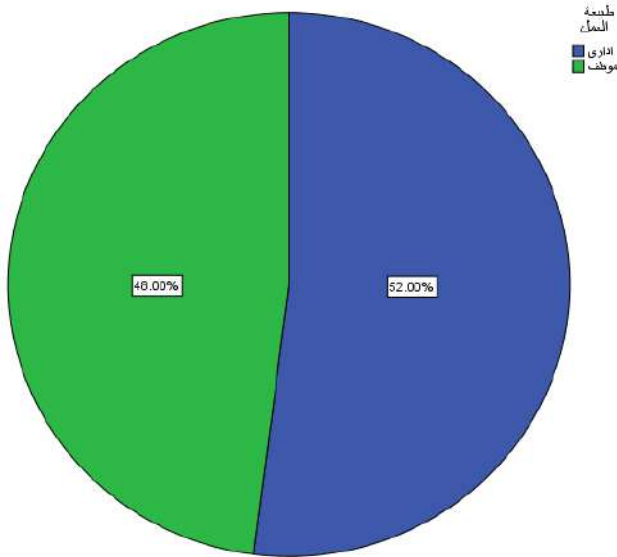
من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن فئة المتوسط تقدر بـ 6% بينما فئة الثانوي تقدر بـ 38% أما الفئة الجامعية تقدر بـ 56% و منه نفسر أن الفئة الأولى نسبتها قليلة بينما أغلبية الموظفين لديهم مستوى ثانوي و جامعي، و هذا يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الفئتين الثانية و الثالثة و راجع إلى المستوى التعليمي.

طبيعة العمل:

-4

الجدول رقم (04): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب طبيعة العمل.

النسبة %	التكرار	طبيعة العمل
52.0	26	إداري
48.0	24	موظف
100	50	المجموع



الشكل رقم (05): يوضح طبيعة العمل لدى الموظفين.

يمثل الجدول رقم (04) توزيع أفراد طبيعة العمل الوظيفي، حيث يتضح من خلاله أن فئة الإداريين نسبتها 52% و نسبة الموظفين 48% أي أنها متقاربة، و منه نستنتج أن المؤسسة تعتمد في تسييرها على كلا المنصبين الإداري و الموظف.

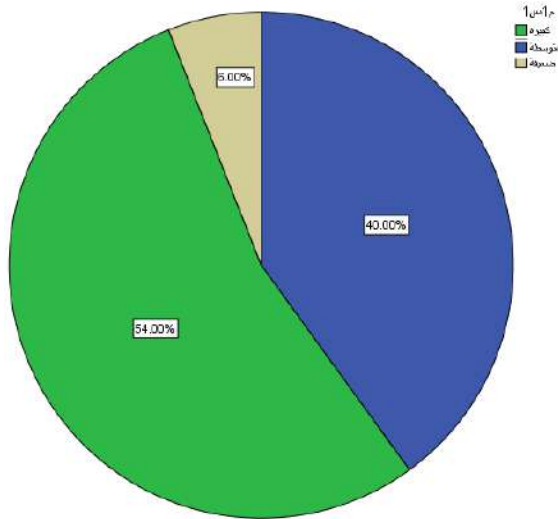
الإتصال

أ-

المؤسساتي الرقمي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز:

الجدول رقم (05): يمثل مدى إعتداد المؤسسة على الإتصال الرقمي.

النسبة %	التكرار	م1س1
54	27	كبيرة
40.0	20	متوسطة
6.0	3	ضعيفة
100	50	المجموع

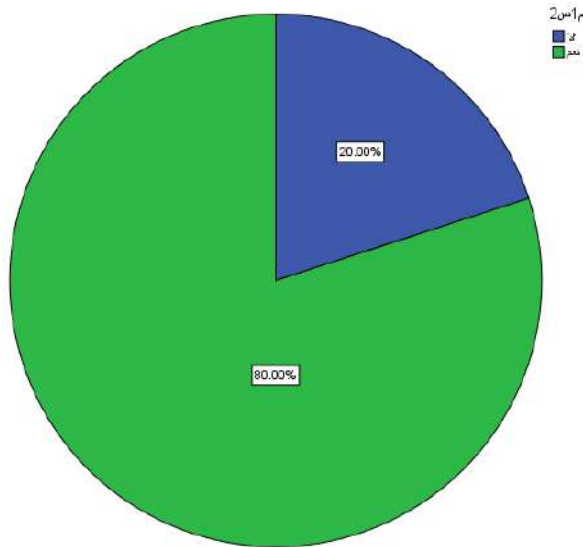


الشكل رقم (06): يوضح نسب إعتداد المؤسسة على الإتصال الرقمي.

يبين الجدول رقم (05) أن الجهة الكبيرة القائمة بالإتصال الرقمي في المؤسسة نسبتها 54%، و المتوسطة نسبتها 40%، أما الضعيفة تقدر بـ 6%. و منه نستنتج أن غالبية جهة الإتصال الرقمي في المؤسسة يعتمد على النسبة الكبيرة، و هذا راجع إلى الإعتماد على الوسائل الحديثة.

الجدول رقم (06): يوضح نسبة القائمون بالإتصال داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م1س2
20.0	10	لا
80.0	40	نعم
100	50	المجموع

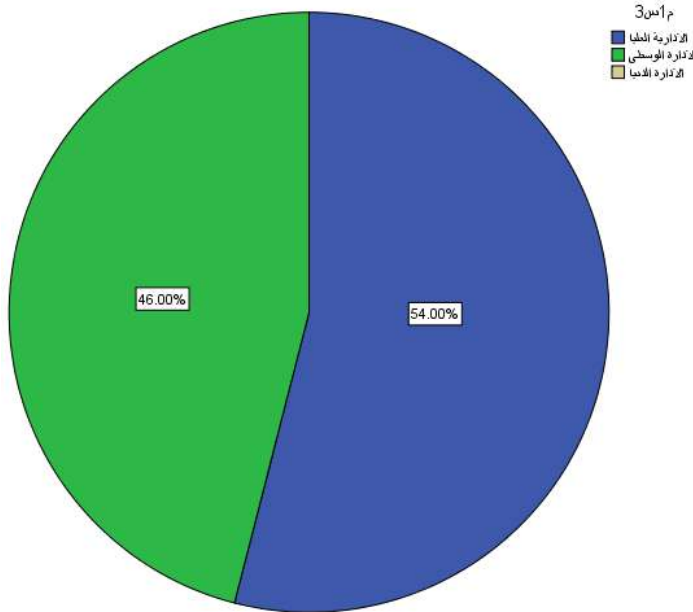


الشكل رقم (07): تمثيل بياني يوضح ما إذا كان القائمون بالإتصال مختصون في مجال الإتصال.

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن أفراد عينتنا أجابو ب لا بنسبة 20% بينما الذين أجابو ب نعم بنسبة 80%، و هذا يعني أن المختصون في مجال الإتصال الرقمي هم الأغلبية و هذا عامل مهم في تطوير المؤسسة.

الجدول رقم (07): توزيع نسب مستويات الإدارة داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م1س3
54.0	27	الإدارة العليا
46.0	23	الإدارة الوسطى
0.0	0	الإدارة الدنيا
100	50	المجموع

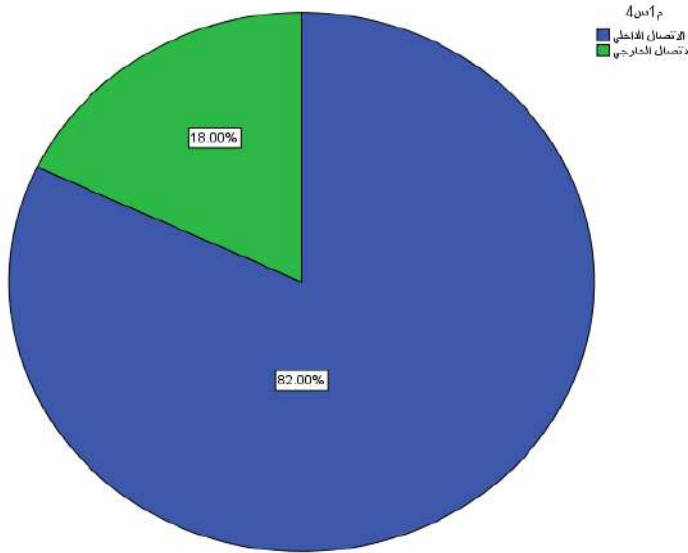


الشكل رقم (08): يوضح مستويات الإتصال الرقمي في المؤسسة.

يوضح الجدول رقم (07) أن الإجابة بمستوى الإدارة العليا نسبتها 54%، أما نسبة الإدارة الوسطى 46% بينما نسبة الإدارة الدنيا 0% أي منعدمة. و يدل ذلك على أن المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على مستوى الإدارة العليا فالإتصال الرقمي.

الجدول رقم(08): توزيع نوع الإتصال الرقمي في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م1س4
82.0	41	الإتصال الداخلي
18.0	9	الإتصال الخارجي
100	50	المجموع



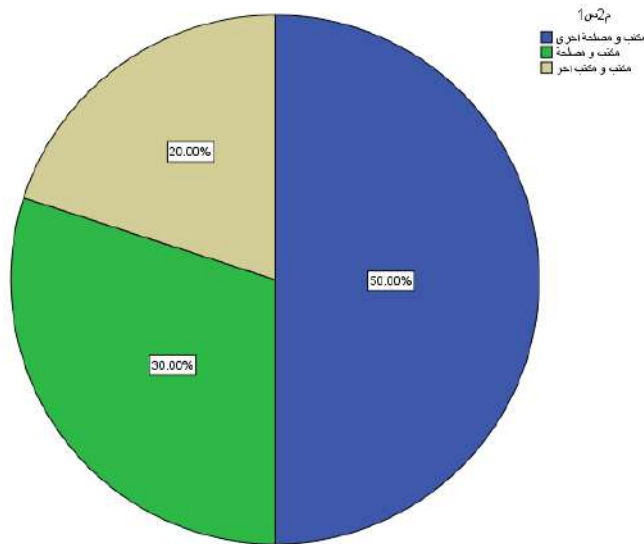
الشكل رقم (09): تمثيل بياني يوضح أنواع الإتصال الرقمي داخل المؤسسة.

من خلال قراءتنا للجدول رقم (08) نرى أن نسبة الإتصال الداخلي في المؤسسة تقدر بـ 82%، أما الإتصال الخارجي فبـ 18% و عليه فإن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الإتصال الداخلي، و هذا راجع لسهولة التعامل به.

ج- أنماط الإتصال الرقمي السائد في المؤسسة:

الجدول رقم (09): يوضح كيفية الإتصال الرقمي بين المصالح و المكاتب داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م2س1
50.0	25	مصالحة و مصالحة أخرى
30.0	15	مكتب و مصالحة
20.0	10	مكتب و مكتب آخر
100	50	المجموع

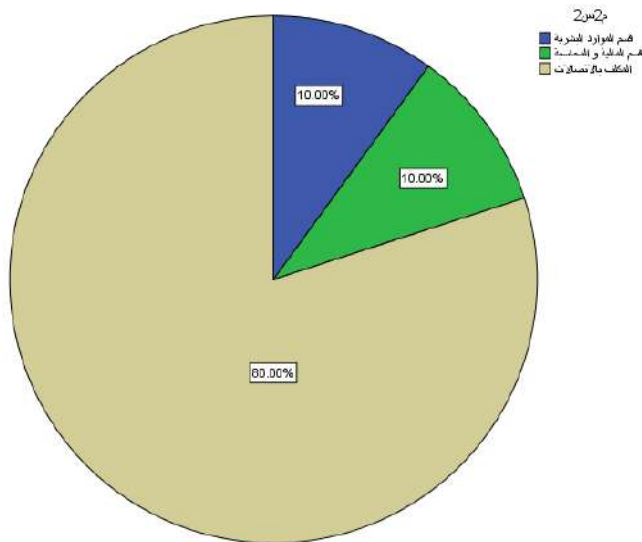


الشكل رقم (10): تمثيل بياني يوضح كيفية الإتصال الرقمي بين المصالح و المكاتب.

من خلال نتائج الجدول رقم (09) نرى أن الإتصال الرقمي داخل المؤسسة يكون بين مصلحة و مصلحة أخرى نسبتها 50%، و مكتب و مصلحة 30%، و بين مكتب و مكتب آخر 20%. و من خلال هذه المعطيات نرى أن هناك استخدام كبير بين المصالح و المكاتب و هذا راجع لأهمية الموضوع في تسيير نظام المؤسسة.

الجدول رقم (10): يوضح الأقسام المختصة بالإتصال الرقمي داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م2س2
10.0	5	قسم الموارد البشرية
10.0	5	قسم المالية و المحاسبة
80.0	40	المكلف بالإتصالات
100	50	المجموع

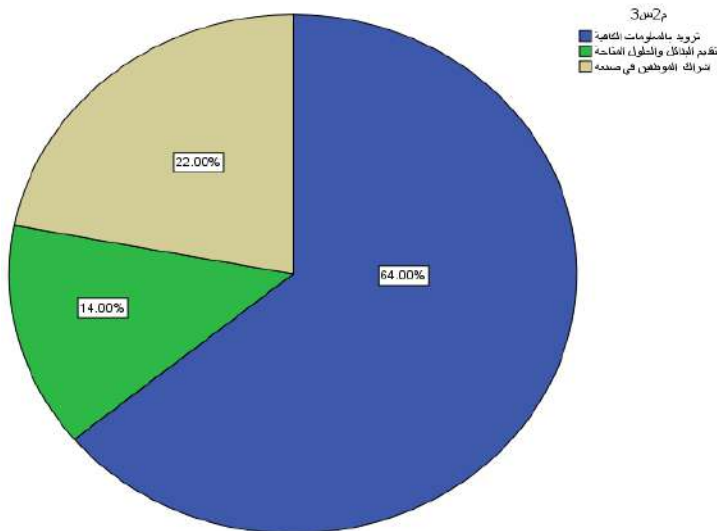


الشكل رقم (11): تمثيل بياني يوضح الأقسام المكلفة بالإتصال الرقمي في المؤسسة.

يوضح الجدول رقم (10) أن المصلحة التي تختص بالإتصال الرقمي داخل المؤسسة يكون في قسم الموارد البشرية بنسبة 10%، و في قسم المالية و المحاسبة 10%، بينما القسم المكلف بالإتصالات 80%. و هذا راجع إلى أن القسم المكلف بالإتصالات هو من يتعامل أكثر بالإتصال الرقمي.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع الجهة التي تساعد في صنع القرار في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م2س3
64.0	32	تزويد بالمعلومات الكافية
14.0	7	تقديم البدائل و الحلول المتاحة
22.0	11	اشتراك الموظفين في صنعه
100	50	المجموع

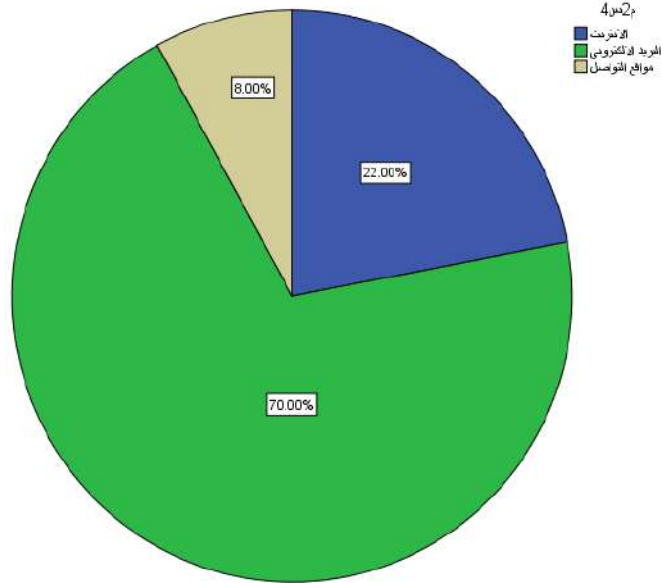


الشكل رقم (12): تمثيل بياني يوضح جهة الإتصال الرقمي في صنع القرار في المؤسسة.

نلاحظ من خلال البيانات المعطاة في الجدول رقم (11) أن الغرض من تزويد بالمعلومات الكافية نسبتها 64%، و تقديم البدائل و الحلول المتاحة نسبتها 14%، أما اشراك الموظفين في صنعه نسبتها 22% و منه يتضح لنا أن النسبة الغالبة في صنع القرار هي التزويد بالمعلومات الكافية.

الجدول رقم (12): توزيع أهم الوسائل في الإتصال الرقمي استخداما في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	م2س4
22.0	11	الانترنت
70.0	35	البريد الإلكتروني
8.0	4	مواقع التواصل الإجتماعي
100	50	المجموع

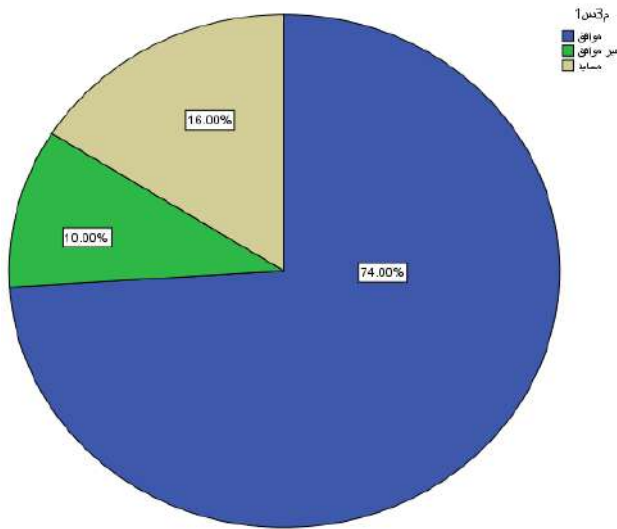


الشكل رقم (13): تمثيل بياني يوضح الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة الأتربنتت تقدر بـ 22% و نسبة البريد الإلكتروني 70% بينما مواقع التواصل الإجتماعي بـ 8% و تفسير ذلك أن الوسيلة الأكثر استخداما في المؤسسة هي البريد الإلكتروني و هذا راجع لسهولة العمل بيه

الجدول رقم (13): توزيع نظام الإتصال الرقمي السائد في المؤسسة.

م3س1	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
موافق	37	74.0	1.42	758
غير موافق	5	10.0		
محايد	8	16.0		
المجموع	50	100		

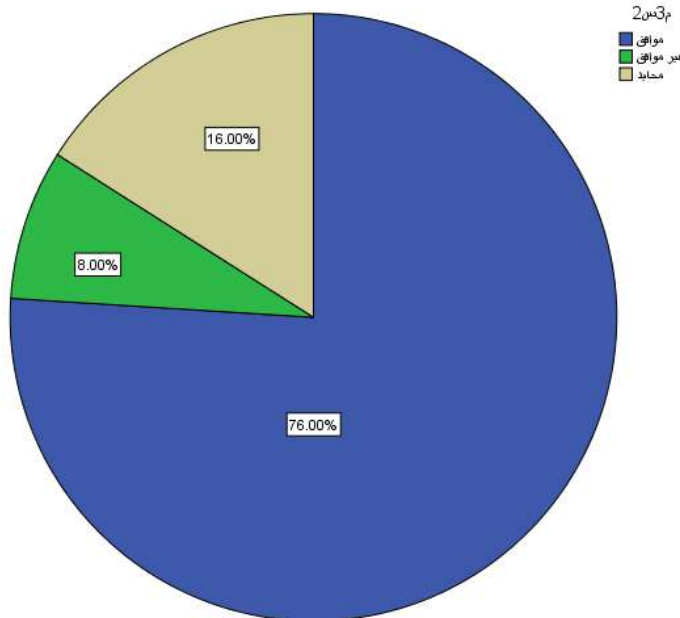


الشكل رقم (14): تمثيل بياني يوضح نظام الإتصال الرقمي السائد في المؤسسة.

من خلال الجدول رقم (13) نرى نسبة الموافق على النظام السائد في المؤسسة بلغت 74% بمجموع التكرار 37 موظف ، اما نسبة الغير موافق بلغت 10% بمجموع تكرار 5 موظف في حين بلغت نسبة المحايد 16% بمجموع تكرار 8 موظف على التوالي بمتوسط حسابي 1.42 و انحراف معياري 758، بدرجة تقدير موافق و هذا يوضح لنا نظام الإتصال الرقمي للمؤسسة يؤدي إلى تحسين الأداء.

الجدول رقم (14): يمثل توضيح الإتصال الرقمي ة تعزيزه بين الموظفين في المؤسسة.

م3س2	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
موافق	38	76.0	1.40	756
غير موافق	4	8.0		
محايد	8	16.0		
المجموع	50	100		

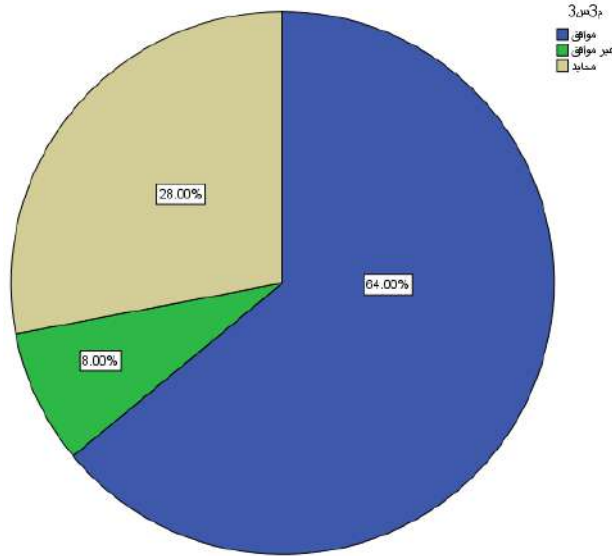


الشكل رقم (15): تمثيل بياني يمثل توزيع الإتصال الرقمي و مدى تعزيره بين الموظفين في المؤسسة

يمثل الجدول رقم (14) أن الفئة المعبرة بـ موافق على الإتصال الرقمي يعزز روح التعاون بين الموظفين بلغت نسبته 76% و تكراره 38، بينما الغير موافق بـ 8% تكرارها 4 ، في حين بلغت نسبة المحايد 16% و تكراره 8، متوسط حسابه 1.40، و الانحراف المعياري 756 مما يؤدي أن الإتصال الرقمي يعزز روح التعاون بين الموظفين و بذلك رفع الكفاءة العملية.

الجدول رقم (15): توضيح الإتصال الرقمي و مدى أبداع و ابتكار الموظفين في المؤسسة.

م3س3	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
موافق	32	64.0	1.64	898
غير موافق	4	8.0		
محايد	14	28.0		
المجموع	50	100		

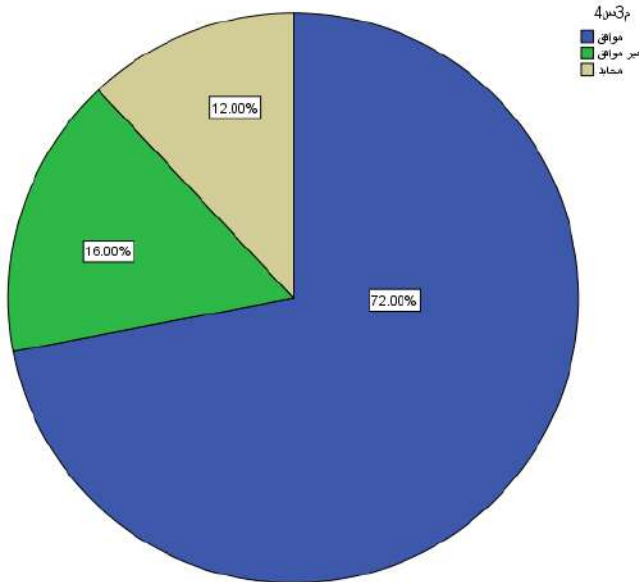


الشكل رقم (16): يمثل توضيح الإتصال الرقمي مدى إبداع و إبتكار الموظفين في المؤسسة.

تمثل قيم الجدول رقم (15) أن نسبة الموافق على الإتصال الرقمي 64% بمجموع تكرار 32، و نسبة الغير موافق 8% بتكرار 4، في حين أن فئة المحايد بلغت نسبة 28% و بمجموع تكرار 14، متوسط الحسابي 1.64 و انحراف معياري 898. و منه نستنتج أن الإتصال الرقمي في المؤسسة يساعد على الابتكار و الإبداع في العمل في المؤسسة.

الجدول رقم (16): يوضح إسهام الإيصال الرقمي في توفير المناخ الإيجابي للموظفين لإنجاز العمل.

م3س4	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	36	72.0	1.40	700
غير موافق	8	16.0		
محايد	6	12.0		
المجموع	50	100		

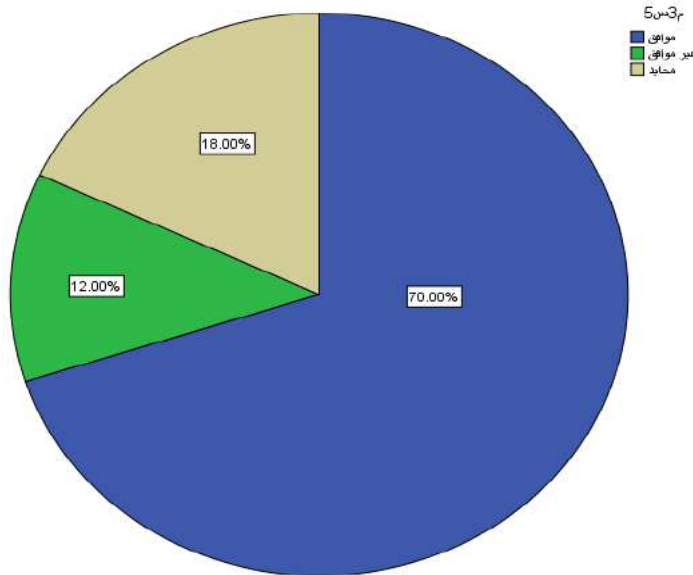


الشكل رقم (17): تمثيل بياني يوضح توفير المناخ الإيجابي للموظفين لإنجاز العمل من خلال الاتصال الرقمي.

من خلال الجدول رقم (16) نسبة الموافق 72% بتكرار 36، و نسبة الغير الموافق 16% بتكرار 8، بينما نسبة المحايد 12% بتكرار 6، المتوسط الحسابي 1.40 و الإنحراف المعياري 0.700. و منه يتبين لنا أن الإتصال الرقمي يوفر المناخ الإيجابي بدرجة موافق و ذلك لمساهمة في تسريع وتيرة العمل بين الموظفين.

الجدول رقم (17): يوضح مدى تراجع مستوى الأداء بين الرؤساء و الموظفين في المؤسسة.

م3س5	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
موافق	35	70.0	1.48	789
غير موافق	6	12.0		
محايد	9	18.0		
المجموع	50	100		



الشكل رقم (18): يمثل تراجع مستوى الأداء في المؤسسة بين الرؤساء و الموظفين.

من خلال معطيات الجدول رقم (17) نجد أن نسبة موافق 70% بمجموع تكرار 35، و نسبة الغير موافق 12% بتكرار 6 ، بينما نسبة المحايد 18% بتكرار 9، و متوسط حسابي 1.48، و انحراف معياري 0.789. و منه يتبين لنا الفئة الغالبة موافق ساهمت في تحسين الأداء و ذلك عند اندماج الرؤساء مع الموظفين بشكل فعال.

النتائج العامة للدراسة:

- ✓ توصلت دراستنا إلى أن المؤسسة تعتمد على الإتصال المؤسستي الرقمي بنسبة كبيرة وهذا راجع إلى حداثة هذا الإتصال وجودته.
- ✓ أظهرت الدراسة أن مؤسسة سونالغاز تعتمد بشكل كبير على الإتصال الرقمي وذلك لإختصاص موظفيها في هذا المجال أي مجال الإتصال.
- ✓ توصلت الدراسة إلى أن الإتصال المؤسستي الرقمي يساهم في تعزيز روح التعاون بين الموظفين مما يؤدي إلى رفع إنتاجية العمل بشكل كبير.
- ✓ بينت الدراسة أن الإتصال المؤسستي الرقمي وذلك من خلال توفير المناخ الإيجابي لهم لإنجاز العمل.
- ✓ يتضح أن الإتصال المؤسستي الرقمي يؤثر في تحسين الأداء بشكل فعال بين الموظفين.
- ✓ يساعد الإتصال الرقمي في الشركة على الإبداع والإبتكار في العمل.
- ✓ بخصوص المستويات والأنماط التي تم فيها الإتصال الرقمي هي في الغالب بين المصالح مع بعضها البعض.
- ✓ أن أغلبية الموظفين مختصون في مجال الإتصال داخل المؤسسة وهذا عامل مهم في تطوير المؤسسة.

- ✓ أن مدير المؤسسة يعتمد على الإتصال الرقمي في صنع قراراته وذلك من خلال تزويده بالمعلومات الكافية.
- ✓ يتضح لنا دمج الرقمنة في العملية الاتصالية وينتج عنه التقليل من المشاكل والمعوقات التنظيمية في المؤسسة.
- ✓ توصلت نتائج الدراسة ان الوسلية الاكثر استخداما هي البريد الالكتروني في الاتصال الرقمي في المؤسسة.
- ✓ من الرغم من حداثة الموضوع الا ان الاتصال الرقمي له عدة مشاكل ومعوقات تقندي التوصل الى حلول سريعة.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل ومن خلال الإستجابة التي أبداها أفراد العينة إستخلصنا أن الإتصال المؤسستي الرقمي ذو أهمية كبيرة حيث أن الإتصال الرقمي له فعالية في تسهيل عمل الموظفين وأيضا في تسيير المؤسسة بصفة عامة، كذلك يساهم ويساعد في سيرورة عمل الموظفين ويظهر ذلك أثناء عملهم.

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا هذه عملنا على تسليط الضوء على قطاع الاتصال على وجه الخصوص ومدى الأهمية التي أصبح يكتسبها، خاصة مع تهافت العديد من المؤسسات عليه للاستفادة من المزايا والخدمات التي يقدمها سيما في جانبه الجديد الا وهو الإتصال المؤسساتي الرقمي، ومن دراستنا لموضوع "الإتصال المؤسساتي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي" تبين لنا بوضوح ان الإتصال المؤسساتي الرقمي عبارة عن وسيلة علمية وعملية يحب ان تستخدمها وتوظفها جل المؤسسات من اجل التحسين والرفع من مستوى الأداء بين الموظفين، والذي بإمكانه إحداث أثر فعال في المؤسسة، حيث يساهم في تعزيز روح التعاون بين الموظفين مما يزيد من إنتاجية العمل .

لذلك فإن دراستنا هذه استقت أهميتها من قيمة الموضوع في حد ذاته كما تبين لنا أن الإتصال المؤسساتي الرقمي يؤثر وبشكل فعال بين الموظفين في تحسين الأداء ومساعدتهم في عملية التواصل بين بعضهم البعض في أحسن ظروف وبسرعة عالية وبدقة ووضوح ظاهر .

ومنه، فقد وجدنا أن المؤسسة محل الدراسة "توزيع الكهرباء والغاز-سوناغاز-بورقلة تعتمد على وظيفة الإتصال الرقمي ومدى أهميته في إنجاح العمل، لذلك نجدها مهتمة بمسألة جهاز الإتصال داخل هيكلها التنظيمي والذي من شأنه مساعدتها على تحقيق على الإستقرار والإنسجام داخل المؤسسة والتنبؤ بالمشكلات والعراقيل المستقبلية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

باللغة العربية:

الكتب:

- 1- ابراهيم عبد العزيز الدعيلج: **مناهج وطرق البحث العلمي**، دط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .
- 2- ابراهيم عبد العزيز الدعيلج: **الاتصال ووسائل الاعلام** ، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2011.
- 3- ابراهيم محمد المحاسنة : **ادارة وتقييم الاداء الوظيفي** ، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2013،
- 4- احسان محمد : **النظريات الاجتماعية المتقدمة** ، دط، دار النشر والتوزيع ، عمان ، 2005.
- 5- القاموس العربي الشامل الاداء : دط، دار الجامعية ، بيروت ، 1971.
- 6- الهامشي بن واضح: **منهجية اعداد بحوث للدراسات** ، دط، عالم الكتب ، مسيلة، 2016.
- 7- احمد ماهر : **كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال** ، دط، دار الجامعية للنشر ، مصر ، 2009.
- 8- حسام مازن : **اصول مناهج البحث في التربية وعلم النفس** ، دط، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر 2012،
- 9- حمدي حسن: **مقدمة في دراسة وسائل واساليب الاتصال** ، دط، دار الفكر العربي، القاهرة ، 1987.
- 10- ربحي مصطفى عيليان، عثمان محمد غنيم : **اساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق** ، ط5، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013.
- 11- سعد بن مبارك الباري: **تطبيقات علم النفس مهنة وتربية**، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر ، العين الامارات المتحدة ، 2010.
- 12- سمير محمد حسين: **دراسات في مناهج البحث العلمي** ، ط2، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، عمان، 2006.
- 13- عامر مصباح : **منهجية البحث في العلو الانسانية والاعلام** ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.
- 14- عبد الله بن غايض سالم الثبتي : **علم اجتماع التربية** ، ط1، المكتب الجامعي الحديث ، السعودية ، 2002 .
- 15- عزي عبد الرحمان واخرون : **عالم الاتصال و ديوان المطبوعات الجامعية** ، الجزائر ، 1992.
- 16- فضيل دليو : **مفاهيمه نظرياته ووسائله** ، ط1، دار الفجر للنشر ، القاهرة ، 2013

- 17مدحت ابو نصر :الاداء الاداري المتميز ،ط1،المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ،مصر .
- 18مدحت قدري حسن:الاداء المتميز قياس الاداء تقيما لأداء تحسين الاداء مؤسسيا وفرديا ،ط1،دار الجامعية الجديدة ، مصر 2015.
- 19محمد عبد الحميد : الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت ،ط1،عالم الكتاب ، القاهرة 2007.
- 20محمد عبد الكريم الحواري: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع التوازن التفاضلي طبيعة تواليفية بين النظرية والصراع ،دط،دار مجدولاي للنشر والتوزيع،عمان ،2008.
- 21محمد عوض العيادي : اعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية ،ط1،مركز الكتاب للنشر ، القاهرة ،2005.
- 22محمد منير حجاب : المعجم الاعلامي ، ط1،دار الفجر للنشر والتوزيع ،2011.
- 23مسفرة بنت دخيل الله الختمعي: مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة الاستراتيجيات المتبعة قسم المعلومات جامعة محمد بن سعود الاسلامية ، الرياض .
- 24مي العبيدي الله السنو :الاتصال في عصر العولمة ،ط2،دار النهضة للطباعة ،بيروت ،2012.
- 25مريم ابراهيم الطاهر : الادارة الاستراتيجية المفهوم الاهمية التحديات ،دط،جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ،عمان ،2009.
- 26منال هلال مزاهرة :بحوث الاعلام اسس والمبادئ ،دط،دار كنوز العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،2011.

المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1-بخلوة بلقيس :اثر تطبيق نظام التكاليف المبنى على الأنشطة ABCفي تعظيم ربحية المؤسسة ، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة حضري ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، تخصص دراسات محاسبة معمقة ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة 2013.
- 2-كسيرة مريم :الاتصال الداخلي وأثره في تحسين اداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء والغاز بالبويرة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلم التسيير تخصص ادارة اعمال جامعة البويرة 2019.

مواقع الانترنت:

-<http://www.grid.ac/institutes/grid.463566.4GRID>

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال
تخصص إتصال جماهيري
إستمارة إستبيان في موضوع

الاتصال المؤسساتي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بورقلة - "سونلغاز"

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال جماهيري تتعلق بالاتصال المؤسساتي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة عن الأسئلة الإستمارة، و ذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة و وضع إجابتكم الخاصة عند الأسئلة التي تتطلب ذلك، و نحيطكم علما أن المعلومات التي سنحصل عليها ستبقى سرية و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و أخيرا نشركم جزيل الشكر على تعاونكم معنا.

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

د.

حمية دلال



تومي فضيلة

بوخشاش جهينة



السنة الجامعية: 2021 / 2022

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-1
			انثى
السن -30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-2
			30-40
المستوى : متوسط	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-3
			ثانوي
طبي : إداري	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-4
			موظف

المحور الأول: واقع الإتصال الرقمي المؤسساتي في شركة الكهرباء والغاز "سونلغاز"؟

1- هل الجهة القائمة بالإتصال الرقمي المؤسسة....(للمؤسسة).....تعتمده.....بنسبة ؟

كبيرة متوسطة ضعيفة

2- هل القائمون بالإتصال الرقمي داخل مؤسستكم مختصون في مجال الإتصال ؟

نعم لا

3- هل الجهة المسؤولة عن الإتصال الرقمي يكون على أي مستوى ؟

مستوى الإدارة العليا
مستوى الإدارة الوسطى
مستوى الإدارة الدنيا

4- ما هي أنواع الإتصال الرقمي الأكثر استخداما في مؤسستكم ؟

الإتصال الداخلي
الإتصال الخارجي

المحور الثاني: أنماط الإتصال الرقمي السائد في المؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟

1- الإتصال الرقمي بين المصالح و المكاتب داخل المؤسسة يكون بين؟

مصلحة و مصلحة اخرى

مكتب و مصلحة

مكتب و مكتب آخر

أخرى أذكرها.....

2- ماهي المصلحة التي تختص بالإتصال الرقمي في مؤسستكم؟

قسم الموارد البشرية

قسم المالية و المحاسبة

المكلف بالإتصالات

أخرى أذكرها

3- من وجهة نظرك هل الإتصال الرقمي بالمؤسسة يساعد المدير في صنع القرار؟

تزويد بالمعلومات الكافية

تقديم البدائل و الحلول المتاحة

إشراك الموظفين في صنعه

4- ما هي وسائل الاتصال الرقمي الأكثر استخداما في المؤسسة ؟

الانترنت البريد الالكتروني مواقع التواصل الاجتماعي

المحور الثالث: أثر الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

1- نظام الإتصال الرقمي السائد في

المؤسسة يؤدي إلى تحسين أدائك ؟

موافق

غير موافق

محايد

2- يعزز الإتصال الرقمي روح التعاون بين الموظفين مما يؤدي إلى رفع إنتاجية العمل؟

موافق

غير موافق

محايد

3-يساعد الإتصال الرقمي في المؤسسة على الإبداع و الابتكار في العمل ؟

موافق

غير موافق

محايد

4-يوفر الإتصال الرقمي المناخ الإيجابي لدى الموظفين في إنجاز العمل ؟

موافق

غير موافق

محايد

5- عدم الإتصال بين الرؤساء والموظفين في المؤسسة سبب رئيسي في تراجع مستوى الأداء ؟

موافق

غير موافق

محايد

2/ أسماء الأساتذة المحكمين:

الجامعة	التخصص	الرتبة الوظيفية	الإسم واللقب
جامعة ورقلة	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ مساعد (أ)	رابح صانع
جامعة ورقلة	علوم الإعلام والاتصال	د.أستاذ مساعد(أ)	عبد القادر القندوز
جامعة ورقلة	علوم الإعلام والاتصال	د.أستادة مساعدة (أ)	كريمة خافج

3/ بطاقة متابعة
التربص



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



بطاقة متابعة التريص الميداني للطالب(ة)
المؤسسة: مديرية التوزيع ورقلة
ضمن متطلبات انجاز مذكرة الماستر لنيل شهادة ماستر تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط البديعة

اسم ولقب الطالب(ة): جيهية جوجمالي - حميدة دلال
مؤسسة الانتماء: جامعة قاصدي مرباح ورقلة - قسم علوم الإعلام والاتصال
السنة الجامعية: 2022/2021
موضوع المذكرة: الانتقال المؤسسي في ظل أزمة فيروس كورونا في المؤسسات الإعلامية
مؤسسة التريص: مديرية التوزيع ورقلة
اسم ولقب الأستاذ المشرف من مؤسسة الانتماء: جوجمالي قسيلة
اسم ولقب المؤطر من مؤسسة التريص: جوجمالي عبد الحفيظ
فترة إجراء التريص: 2022/05/10 إلى 2022/04/25
تقييم المتريص:

تقييم ورأي المؤطر في المؤسسة: جيد
العلامة: 20/17
تقييم ورأي الأستاذ المشرف من مؤسسة الانتماء: ممتاز
العلامة: 20/17

امضاء رئيس القسم
رئيس قسم الإعلام والاتصال
امضيات: جوجمالي توجي

مصادقة مؤسسة التريص
ش. ح. ت. ت. ع.
الموارد البشرية
مديرية التوزيع
ورقلة
2022

عياض. ع. البيارو