وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي

جامعـة قاصـدي مربـاح ورقلـة

كليـة العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسـم علوم الإعلام والإتصال


مذكـرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الإعلام والإتصال

التخصص: إتصال جماهيري

مذكرة بعنـــوان:

# العملية الاتصالية في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

# دراسة حالة: مؤسسة سونلغاز حضري – ورقلة


من إعداد الطالبتين:

- قروط عفاف
- تلي كلثوم

إشراف الأستاذ:

– خافج كريمة


أعضاء اللجنة المناقشة:

| لقب و اسم الأستاذ | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|---|---|---|---|
| ..... | ..... | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | رئيسا |
| خافج كريمة | أستاذ محاضر أ | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | مشرفا و مقررا |
| ..... | ..... | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | عضوا |

السنة الجامعية: 2021/ 2022

# إهــداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى سيدي رسول الله

عليه أفضل الصلاة والسلام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تتكون لم يكن العلم قريبا ولا

الطريق كان محفوظا بالتسهيلات لكن فعلتها اليوم اهدي تخرجي

إلى التي سهرت الليالي على راحتي وتعبت بلا مقابل إلى" أمي الغالية "

رحمها الله

وإلى النجم المضيء بسمائي الله إلى { أبي }

إلى سندي في هذي الحياة "إخوتي إلى كل من كان سند لي وخاصة

أختي رفيقة دربي

إلى كل من عائلتي وأولادهم إلى صديقاتي الغاليات شكرا.

إلى جميع أساتذتي في كل مشواري دراسي وخاصة أستاذتي ومشرفتي

"خافج كريمة"

* قروط عفاف *

# إهــداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى سيدي رسول الله

عليه أفضل الصلاة والسلام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تتكون لم يكن العلم قريبا ولا

الطريق كان محفوظا بالتسهيلات لكن فعلتها اليوم اهدي تخرجي

إلى التي سهرت الليالي على راحتي وتعبت بلا مقابل إلى" أمي الغالية "

وإلى النجم المضيء بسمائي الله إلى { أبي }

إلى سندي في هذي الحياة "إخوتي إلى كل من كان سند لي وخاصة

أختي رفيقة دربي

إلى كل من عائلتي وأولادهم إلى صديقاتي الغاليات شكرا.

إلى جميع أساتذتي في كل مشواري دراسي وخاصة أستاذتي ومشرفتي

"خافج كريمة"

*تلي كلثوم*

# شكر و عرفان

بداية نحمد الله ونشكره الذي وفقنا في انجاز هذا العمل

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

الحمد الذي به اتممنا هذا العمل ووفقنا في إنجازه,

كما أتوجه بجزبل الشكر لكل من ساعدني من قريب او بعيد كما لا ننسى ذكر الأستاذة الشرفة خافج كريمة التي كانت اكثر دليل لسير عملنا والتي كانت عون لنا في انجاز هذا البحث

كما أوجه تحية إلى صديقتي التي ثابرت في العمل معي وكذلك نخص بذكر والدينا اللذان كانا سببا في سعينا لاستكمال هذا البحث رغم وجود بعض العراقيل المألوفة

كما أتقدم للجميع بجزيل الشكر والعرفان.

**الملخص:**

هدفت الدراسة إلى بيان طبيعة العملية الاتصالية في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عينة المؤسسة الخدماتية سونلغاز ولتحقيق هذا الهدف قمنا باتباع منهج دراسة الحالة، نظرا لملامسة هذا المنهج طبيعة الدراسة وأغراضها وأهدافها وللقيام بهذه الدراسة أخذنا عينة من عمال سونلغاز قوامها 55 عاملا وتم الاعتماد على العينة العنقودية، لأن عينة الدراسة متوزعة على شكل فروع أي فروع مؤسسة سونالغاز.

وتمثل السؤال الرئيسي لإشكالية دراستنا: ماهي طبيعة العملية الاتصالية في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

إن أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة هي الخدمات التي توفرها الإنترنت والهاتف وكذلك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تسريع العملية الاتصالية وأن وظيفتها تسهيل مهام العمال، كما أن لها دور أيضا في توفير الجهد والوقت والتخطيط والتسيير داخل مؤسسة سونلغاز، كما تعاني المؤسسة من بعض المعيقات منها التقنية والبشرية حيث تتمثل التقنية في تذبذب في شبكة الإنترنت، أما البشرية فتتمثل في نقص الكفاءة لدى العاملين بشكل جيد.

**الكلمات المفتاحية:**

العملية الإتصالية، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الإتصال، عناصر العملية الإتصالية.

**Résumé:**

Cette étude visait à démontrer la nature du processus de communication dans le cadre de la technologie de communication moderne dans l'échantillon de la société de services SONELGAZ, afin d’atteindre notre objectif nous avons suivi l'approche de l'étude de cas, en raison du contact de cette approche avec la nature, les buts et objectifs de l'étude et pour mener à bien cette étude, nous avons prélevé un échantillon de 55 employés de Sonelgaz et nous nous sommes appuyés sur l'échantillon de grappe parce que l'échantillon de l'étude est distribué sous forme de secteurs, c'est-à-dire les secteurs de la société Sonalgaz.

En effet, La question principale de la problématique de notre étude est la suivante : quelle est la nature du processus de communication dans le cadre de la technologie de communication moderne au sein de la société Sonelgaz? et l'étude a abouti à un ensemble de résultats, dont les plus importants sont les suivants :

Les moyens les plus importants utilisés dans la société sont les services fournis par l'internet et le téléphone, ainsi que les technologies de communication modernes, qui jouent un rôle dans l'accélération du processus de communication et dont la fonction est de faciliter les tâches des travailleurs et a également un rôle dans l'économie d'effort, de temps, de planification et de gestion au sein de la société Sonelgaz, la société souffre également de certaines contraintes techniques et humaines, quant aux contraintes techniques on trouve la fluctuation d'internet, en ce qui concerne les contraintes humaines on trouve le manque de compétence des travailleurs.

**Les mots clés:**

Processus de communication, technologie de communication moderne, communication, éléments du processus de communication.

## الفهرس

إهداء.....II
شكر و عرفان.....IV
الملخص: ..... V
الفهرس .....VI
قائمة الجداول.....VIII
قائمة الأشكال .....IX
مقدمة:.....أ

## الإطار المنهجي

تمهيد: ..... 2
1. إشكالية الدراسة:..... 3
3. أهداف الدراسة:..... 5
4. أسباب اختيار الموضوع: ..... 5
5. منهج الدراسة:..... 6
6. أدوات جمع البيانات:..... 7
7. مجتمع البحث وعينته: ..... 9
9. الدراسات السابقة: .....11
10. تحديد مفاهيم الدراسة: .....15

## الإطار الميداني للدراسة

تمهـــيد: .....22
أولا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.....23
ثانيا:الهيكل التنظيمي والوظائف. .....23
ثالثا: تحليل وتفريغ البيانات: .....25

المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في المؤسسة ؟ ..29
المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟ .....40
المحور الثالث: المعيقات التي تواجه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل العملية الاتصالية. .....47
النتائج العامة للدراسة: .....54
نتائج في ضوء تساؤلات الدراسة: .....56
الخاتمـــة .....57
المصادر والمراجع .....57
الملاحـق .....57

# قائمة الجداول


| عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|
| الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع. | 25 |
| الجدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 26 |
| الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية | 27 |
| الجدول رقم (04): يمثل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 28 |
| الجدول رقم (05): يمثل إذا كان لدى العاملين تكوين مسبق ام لا | 29 |
| الجدول رقم(06): يمثل نسبة استخدام الانترنت من طرف أفراد العينة | 30 |
| الجدول رقم (07): يمثل استخدام الفاكس من طرف أفراد العينة | 31 |
| الجدول رقم (08): يمثل التطبيقات الموفرة علا الحاسوب | 33 |
| الجدول رقم (09): يمثل الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة وأراء المستخدمين حولها | 35 |
| الجدول رقم (10): يمثل الدور الذي تلعبه التكنولوجيا وهل هي كافية | 37 |
| الجدول رقم (11): يمثل أراء العمال في ادخال تكنولوجيا جديدة | 39 |
| الجدول رقم (12): يمثل الوظيفة التي تؤديها التكنولوجيا | 40 |
| الجدول رقم (13): يمثل الأساليب التي تساعد المؤسسة | 41 |
| الجدول رقم (14): يمثل دور تكنولوجيا الاتصال في التفعيل وتخطيط وتسيير داخل المؤسسة | 42 |
| الجدول رقم (15): يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات | 43 |
| الجدول رقم (16): يمثل استخدام التكنولوجيا في تسريع العملية الاتصالية | 45 |
| الجدول رقم (17): يمثل العلاقة السارية بين الموظفين | 47 |
| الجدول رقم (18): يمثل إلى أي مدى تحرص المؤسسة علا تبني التكنولوجيا | 48 |
| الجدول رقم (19): يمثل الأثر السلبي لتكنولوجيا الاتصال | 49 |
| الجدول رقم (20): يمثل العوائق التقنية التي تواجه عملية الاتصال | 51 |
| الشكل رقم (21): دائرة نسبية تبين العوائق التقنية التي تواجه عملية الاتصال | 51 |
| الشكل رقم (22): دائرة نسبية تبين العوائق البشرية التي تواجه عملية الاتصال | 52 |

# قائمة الأشكال


| عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|
| الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع ورقلة | 24 |
| الشكل رقم (02): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع | 25 |
| الشكل رقم (03): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 26 |
| الشكل رقم (04): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية | 27 |
| الشكل رقم (05): دائرة نسبية تبين أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 28 |
| الشكل رقم (06): دائرة نسبية تبين إذا كان لدى العاملين تكوين مسبق ام لا | 29 |
| الشكل رقم (07): دائرة نسبية تبين نسبة استخدام الانترنت من طرف أفراد العينة | 31 |
| الشكل رقم (08): دائرة نسبية تبين استخدام الفاكس من طرف أفراد العينة | 32 |
| الشكل رقم (09): دائرة نسبية تبين التطبيقات الموفرة علا الحاسوب | 34 |
| الشكل رقم (10): دائرة نسبية تبين الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة وأراء المستخدمين حولها | 36 |
| الشكل رقم (11): دائرة نسبية تبين الدور الذي تلعبه التكنولوجيا وهل هي كافية | 38 |
| الشكل رقم (12): دائرة نسبية تبين أراء العمال في إدخال تكنولوجيا جديدة | 39 |
| الشكل رقم (13): دائرة نسبية تبين الوظيفة التي تؤديها التكنولوجيا | 40 |
| الشكل رقم (14): دائرة نسبية تبين الأساليب التي تساعد المؤسسة | 41 |
| الشكل رقم (15): دائرة نسبية تبين دور تكنولوجيا الاتصال في التفعيل وتخطيط وتسيير داخل المؤسسة | 42 |
| الشكل رقم (16): دائرة نسبية تبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات | 44 |
| الشكل رقم (17): دائرة نسبية تبين استخدام التكنولوجيا في تسريع العملية الاتصالية | 46 |
| الشكل رقم (18): دائرة نسبية تبين العلاقة السارية بين الموظفين | 47 |
| الشكل رقم (19): دائرة نسبية تبين إلى أي مدى تحرص المؤسسة علا تبني التكنولوجيا | 48 |
| الشكل رقم (20): دائرة نسبية تبين الأثر السلبي لتكنولوجيا الاتصال | 50 |
| الجدول رقم (21): العوائق البشرية التي تواجه عملية الاتصال | 52 |

# مقدمة

**مقدمة:**

لقد كان الاتصال وسيظل هو النشاط الأهم في حياة الإنسان من خلاله يتفاعل مع الآخرين ويعبر عن أفكاره وحجاته ومشاعره و أحلامه و به يعبر عن شخصيته وثقافته وحريته وفكره وهو من المفاهيم الاجتماعية.

لذا كان هذا النشاط من أكثر الأنشطة خضوعا لمختلف المعايير والضغوط والقوانين التي تشكل في جملتها تساؤلات أساسيا حول طبيعة الصلة بين الإعلام والاتصال وباقي مناحي الحياة البشرية.

علم الاتصال استفاد وأفاد وتفاعل مع كافة العلوم والمعارف والمعطيات الإنسانية والتقنية وهذا العلم يوضح لنا في هذا الوقت مدى أهمية العملية الاتصالية و تأثيرها هي ووسائل الاتصال الجماهيري في عقول الناس ولان العملية الاتصالية الوسيلة الوحيدة والفعالة لكل نشاط اجتماعي وبصفتها عنصر لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطها فقد أصبحت حاجة عملية بنسبة لها فهي تساعد علا تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات بين الأفراد من خلال تبادل ونقل المعلومات والأفكار والآراء فاشتراك أفراد المؤسسة في نفس القرارات له اثر كبير في سير نحو تقدم وتطور المؤسسات.

لذا سنتناول في هذه الدراسة موضوع تحت عنوان العملية الاتصالية في ظل تكنولوجيا الحديثة واحتوت خطة البحث علا إطارين إطار منهجي فيما يخص الجانب المنهجي الذي تم التطرق إليها بجميع شروط مجتمع البحث العلمي حيث الذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها كذلك أهداف أهمية الدراسة ومن ثم تناولنا مفاهيم الدراسة وحدود الادراسة بالإضافة إلى منهج وأدوات الدراسة وكذلك مجتمع البحث والعينة وختاما أضفنا الدراسات السابقة.

وأخيرا الإطار الميداني الذي تطرقنا فيه للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة والهيكل التنظيمي لها وبعدها قمنا بتحليل وتفريغ البيانات للوصول إلى الاستنتاجات العامة للدراسة .

# الإطار المنهجي

1. الإشكالية
2. أهمية الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أسباب اختيار الموضوع
5. منهج الدراسة
6. أدوات جمع البيانات
7. مجتمع البحث والعينة
8. مجالات الدراسة
9. الدراسات السابقة
10. تحديد مفاهيم الدراسة

**تمهيد:**

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عرض إشكالية الدراسة وكذلك ذكر الأسباب التي أدت إلى اختيار الموضوع منها ذاتية والموضوعية وتليها أهداف الدراسة والتي تنقسم لقسمين عملية وعلمية ومن ثم الأهمية و تحديد المنهج والأدوات المستخدمة في دراستنا وكذلك العينة ومجتمع الدراسة وكذلك التطرق لذكر الحدود الزمانية والمكانية والدراسات السابقة التي تعتبر أخر نقطة نتطرق إليها.

## 1. إشكالية الدراسة:

إن التطورات التي تحدث في جل الميادين وخاصة تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي برزت بشكل متسارع وأحدثت تغيرات كبيرة في المجتمع حيث اكتسحت جميع المجالات والميادين خاصة المؤسسات الاقتصادية التي واكبت التطورات التكنولوجية المعاصرة وذالك باستخدام وسائل الاتصال الحديثة لتسهيل العملية الاتصالية في أوساط المؤسسات حيث تسهل تبادل المعلومات وإنجاز المهام بشكل سهل ومبسط وفي غاية الدقة كل هذا بفضل التكنولوجيا المستخدمة من طرف المؤسسة في تعزيز نظامها الهيكلي إلا أنه يتوجب من العاملين اكتساب كفاءة ومهارة كافية من أجل التكيف مع هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها بشكل سهل وسلس كل هذا من أجل الوصول إلى نظام اتصالي داخلي مزود بتكنولوجيا حديثة بسطت العملية الاتصالية في بناء هذه المؤسسة بناءًا جيدًا فاستخدام هذه التكنولوجيا في العملية الاتصالية لدى المؤسسة تعتبر محدد أداء للمستوى إذا كان جيدا أو متوسط او متدني فهو حوصلة لكل أو لأي نشاط مؤسسة ما حيث يعطي صورة تبين فعالية هذه المؤسسة وقدرتها علا تحقيق انسجام وصورة اتصالية جيدة تتميز بها المؤسسة ولم يتوقف تاثير تكنولوجيا الاتصال علا المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك وتغلغل في أوساط الإدارة وخلق فيها أسلوب جديد يختلف على الأسلوب السابق وكذلك الرفع من مستوى إنتاجية وتحسين الأداء داخل المؤسسة.

كما مست هذه التطورات المؤسسات الجزائرية من العمل بطرق كلاسيكية إلى طرق تسيير عصرية عن طريق الحواسيب وكل ما يتعلق بتكنولوجيا الحديثة ومن بين هذه المؤسسات التي اعتمدت تماشت مع هذا التطور وتبنت التكنولوجيا الحديثة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز المعروفة اختصارا بسونلغاز يشتغل بها أزيد من 310 عامل يتوزعون لأصناف إطارات مهرة وتنفيذيين.

ومن هذا المنطلق ومن خلال ما سبق ارتأينا أن ينصب اهتمامنا حول دراسة دور العملية الاتصالية في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة سونالغاز وهذا من خلال طرحنا التساؤل الرئيسي الآتي:

- . ما طبيعة العملية الاتصالية الداخلية لشركة سون لغاز في ظل التكنولوجيا الحديثة ؟
- ويندرج من خلال هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:
- . ما هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة في شركة سون لغاز؟
- . ما هي الصعوبات التي تواجه مؤسسة سون لغاز في استخدام التكنولوجيا الحديثة ؟
- . كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق العملية الاتصالية داخل مؤسسة سون لغاز ؟

## 2. أهمية الدراسة:

- **الأهمية العلمية**

- . اكتساب معارف جديدة حول هذا الموضوع الذي يعتبر موضوع العصر الحالي.
- . معرفة الانعكاس الذي تحدثه تكنولوجيا الحديثة على الاتصال في المؤسسة .
- . التعرف علا كيفية تجاوب العاملين في المؤسسة سون لغاز مع تحديات العصر والتي تتمثل في تكنولوجيا الحديثة.

- **الأهمية العملية:**

تكمن أهمية الدراسة في معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سير الاتصال الداخلي للمؤسسة وما هي التحديات التي تواجه العاملين وتسهيلات التي تقوم بها تكنولوجيا الحديثة في عديد المسائل المتعلقة بأعمال المؤسسة <سونالغاز>.

## 3. أهداف الدراسة:

- **أهداف علمية:**

نطمح من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق بعض الأهداف سواء كانت متعلقة بالجانب المنهجي أو التطبيقي نذكر بعضا منها:

- التعرف علا الوسائل المستخدمة داخل مؤسسة سون لغاز.
- محاولة معرفة آليات وطرق الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية خصوصاً.
- الاطلاع علا سيرورة العلاقات الداخلية فيما يخص الاتصال الداخلي.
- معرفة العوائق التي تواجه المؤسسة واقتراح حلول لها.
- اكتساب معلومات حول العملية الاتصالية الداخلية لدى المؤسسة بين الموظفين.

- **أهداف عملية:**

- التعود علا البحوث الميدانية وكيفية تطبيق المناهج العلمية في الدراسة.
- معرفة ماذا يحصل في الميدان.

## 4. أسباب اختيار الموضوع:

- **أسباب موضوعية:**

- التعرف علا الأثر الذي تحدثه التطورات التكنولوجية.
- الاطلاع علا كيفية سيرورة الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مع تطور تكنولوجيا.
- التعرف علا كيفية سير الأعمال من طرف الموظفين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مع تكنولوجيا الحديثة.

- **أسباب ذاتية:**

- رغبتي في دراسة موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- الشغف العلمي حول هذا الموضوع.
- الرغبة في اكتساب عديد المعلومات حول هذا الموضوع.

## 5. منهج الدراسة:

عند القيام بدراسة علمية لابد علا الباحث إتباع خطوات في ترتيب وتنظيم أفكاره وذلك بغية الوصول إلى نتائج منطقية وذلك بإتباع منهج معين الذي يعتبر الطريقة العلمية التي ينتهجها أي باحث في دراسته وتحليله لظاهرة معينة أو معالجته لمشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة.

ومن هنا سنتطرق إلى ذكر بعض المفاهيم حول المنهج:

حيث عرفه ( روني ديكارت )بان:

المنهج هو مجموعة قواعد بسيطة إذا رعاها الإنسان مراعاة دقيقة كان في مأمن من أن يصب ما هو صواب أو خطا ومعنى ذلك أن المنهج عند ديكارت هو طريقة منهجية منطقية وبسيطة أيضا لان المنهج المناسب بالنسبة إليه ليس بالضرورة المنهج المعقد والذي يصعب فهمه والاستعانة به في حل القضايا وهناك من يعرف منهج دراسة الحالة علا انه طريقة في البحث تركز علا الموقف الكلي أو مجموع العوامل التي تساعد علا وجود موقف معين إضافة إلى دراسة السلوك الفردي داخل الموقف الذي يقع فيه مع تحليل المواقف ومقارنتها مما يودي إلى إمكانية صياغة الفرضيات.[1]

وبما أن دراستنا تحاول معرفة تطور العملية الاتصالية في ظل التكنولوجيا الحديثة فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو منهج دراسة الحالة الذي يقوم علا الدراسة المعمقة والمركزة الشاملة سواء كانت فردا أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو محليا أو مجتمعا عالميا ويقوم الباحث بالتعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو المؤسسة أو أن يتناول دراسة كل المراحل التي مرت بها الحالة.[2]

---

[1]– مروان عبد المجيد أسس البحث العلمى لاعداد الرسائل العلمية.مؤسسة الوراق.عمان.ط:1سنة 2000 ص52.

[2] رشيد زرواتي مناهج وأدوات البحث العلمى في العلوم الاجتماعية دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع عين مليلة الجزائر.ط 2007.

**6. أدوات جمع البيانات:**

تأتي أدوات جمع البيانات كخطوة ثانية تلبية لطبيعة الموضوع وما تقتضي له الحاجة للإجابة علا تساؤلات المطروحة ومن اجل جمع البيانات المراد الحصول عليها لذلك تم استخدام بعض الأدوات المضبوطة علميا ومنهجيا لجمع المعلومات التي تخص الدراسة وذلك مع توافقها مع منهج الدراسة (منهج دراسة الحالة )

**أولا:**

**. الملاحظة:**

وتعد الملاحظة أساس الدراسة الميدانية وهي: "توجيه الحواس المشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه، فهي أداة مساعدة لفحص الظاهرة بكل اهتمام وعناية وذلك بتسجيل الباحث ما يلاحظه في ميدان الدراسة ".[1]

كما يعرفها البعض علا أنها توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها و خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر.

ومن خلال ملاحظتنا لبعض ما تستخدمه مؤسسة سون لغاز من تقنيات و وسائل تكنولوجية يعتمد عليها العمال في العمل وتواصل فيما بينهم برزت لدينا مجموعة من الأسئلة والمعبر عنها في سؤال فرعي – ماهي الوسائل المستخدمة من طرف مؤسسة سوناالغاز؟.

[1] مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال لطالبة سارة قرفي جامعة بسكرة قطب شمته.

**ثانيا:**

**الاستبيان:**

الاستمارة أو الاستبيان هي:"من أهم أدوات جمع المعلومات خاصة في ميدان العلوم الاقتصادية والاجتماعية والتجارية وعلوم التسيير وتتمثل في توجيه مجموعة من الأسئلة مثل ما مدى ما كيفية من خلال قياس وجهات النظر العينة المدروسة وتكون مقسمة بشكل منهجي لعينة من مجتمع الدراسة يتم اختيارهم بعناية وتختلف نوعية الأسئلة حسب موضوع الدراسة ".

وتعرف أيضا بأنها:"هيا مجموع الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص المعينين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول علا أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق[1]."

ولان الأسلوب المتعارف عليه أن يملا الاستبيان بحضور الباحث فقد تم تطبيقها علا عينة الدراسة المقدرة بـ: 55 عامل في مؤسسة سون لغاز ورقلة .

تتشكل استمارة بحثنا من البيانات الشخصية لأفراد العينة بالإضافة إلى ثلاث محاور رئيسية تحتوي في مجملها علا 20 سؤال.

يمثل **المحور الأول** أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في سون لغاز يضم 9 أسئلة.

أما **المحور الثاني** فيحمل عنوان مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق العملية الاتصالية داخل موسسة سون لغاز يضم 6 أسئلة.

[1] ربحي مصطفى عليان.عثمان محمد عزيم أساليب البحث العلمى (الأسس النظ رية والتطبيق العلمى ط:2 الصفاء لنشر وتوزيع الأردن 2008ص120.

أما **المحور الثالث** بعنوان الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم تكنولوجيا الحديثة يضم 5 أسئلة.

وقد تم تحكيم الاستبيان من قبل الأستاذ: عبان عبد القادروحمايمي محرز.

**7. مجتمع البحث وعينته:**

- **مجتمع الدراسة:**

يعنى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث اذا هو جميع الأفراد او الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.[1]

وبما أن موضوع دراستنا هو العملية الاتصالية في ظل التكنولوجيا الحديثة فان مجتمع البحث في دراستنا يشمل عمال مؤسسة سونا لغاز فرع حي النصر وفرع ورقلة نهج الجمهورية.

- **عينة الدراسة:**

العينة هي": نموذج يشمل جانبا او، جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة علا العينة العنقودية التي يعتمد فيها الباحث إجراء تحليل علا عينة تتألف من عدة عوامل[2]."

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة العنقودية التي تعرف: "بأنها أسلوب يتم فيه تقسيم السكان الرئيسين إلى قطاعات مختلفة وفي هذا الأسلوب. يتم إجراء التحليل علا عينة تتألف من عدة عوامل مثل التركيبة السكانية، العادات الخلفية أو أي سمات أخرى قد تكون هي الموضوع الذي يركز عليه البحث، وهي تستخدم عادة عندما تشكل مجموعة متشابهة لكنها

[1] تمنوش فتيحة وزيان ام كلثوم الاعلام الديني ودوره في التنشئة الاجتماعية لدى الشباب الجامعى.دراسة ميدانية على عينة من متتبعي قناة الرسالة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر لعلوم الاعلام والاتصال.كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2017/2018.

[2] تمنوش فتيحة نفس المرجع السابق ص93.

متنوعة داخليا تعداد سكاني إحصائي.فبدلا من تحديد بيانات كافة السكان، تسمح العينة العنقودية للباحثين بجمع البيانات من خلال تقسيمها لمجموعات صغيرة لكنها أكثر فاعلية". [1]

وبما أن دراستنا هدفها معرفة كيف يتم الاتصال في ظل التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة وكذا التعرف علا الوسائل المستخدمة من طرف العاملين قمنا بلاعتماد على اختيار عينة متمثلة من عدة فروع تابعة لمؤسسة سونلغاز.

- **حجم العينة:**

فان مجتمع بحثنا يتكون من 310من العدد الكلي للعاملين اخترنا منهم 62عامل يتوزعون علا جميع فروع المؤسسة واخترنا منهم العاملين الدائمين في العمل ولكن استلزم الامر إلى الاكتفاء بعدد محصور متمثل في 55عامل لعدم توفر العاملين بصفة دائمة لعد تواجدهم .

**8. مجالات الدراسة:**

- **المجال المكاني.** أجريت هذه الدراسة بمؤسسة سونالغاز مقرها بورقلةوهي الفرع الرئيسي لديها عدت نشاطات كما تضم عديد المصالح والفروع كما تقوم بتسير المقاطاعات التابعة لها.
- وقد اخترت هذه المؤسسة بذات مجالا لدراساتها لانها تتوفر علا تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بلاغلب لم تكن في المؤسسات التي قمنا بزيارتها.
- **المجال الزماني:** تم الشروغ في هذه الدراسة أواخر شهر جانفي مع بداية عام 2022 ونقسمت الدراسة إلى جانبين.

فترة انجاز الجانب المنهجي التي لم تأخذ حيز زماني كبير.

[1] .WWW.KUESTIONPRO.COM

وفترة القيام بزيارة المؤسسة من اجل توزيع استمارات الاستبيان التي اخذنا فيها وقت كبير وسبب غياب بعض العاملين لظروف ما وتم الانتهاء منه أواخر ماي.

**9. الدراسات السابقة:**

تعد تكنولوجيا الاتصال الحدية من أهم المواضيع التي شغلت فكر الباحثين وهذا نظرا لعديد الكتب والمقالات والبحوث والتي ارتبطت بعديد المتغيرات وفي دراستنا هذه سنربطها بسير العملية الاتصالية في ظل التكنولوجيا الحديثة السائدة حيث تم اعتمادنا في ذلك علا دراسات سابقة لما لها من أهمية كبيرة في المساعدة علا انجاز البحوث العملية وكذلك البحث الجاري إعداده حيث أن الهدف من الاعتماد علا الدراسات السابقة هو زيادة الرصيد المعرفي العلمي.

وسنتناول الآن عددا من الدراسات السابقة التي استفدنا منها والتي تتمحور حول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما وجب علينا التعقيب عليها لتوضيح علاقتها مع الدراسة الحالية وهي كالأتي:

- **الدراسة الأولى:**

لطالبة **سارة قرفي** بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية [1]دراسة مسحية عن عينة من عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر برنا وي تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسة استخدمت هذه الدراسة منهج المسح بلعينة وتمثلت عينة الدراسة في جميع العاملين في مركز البحث

[1] مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة جامعة بسكرة جامعة بسكرة سنة الحامعية :2014\2015.

العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر برنا و يبضم 123عاملا موزعين كالأتي 54باحثين 69 اداريين.

**وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى نتائج:**

- وهيا انه هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تحتل الانترنت المرتبة الأولى ثم البرمجيات بعدها الانترانت وأخيرا الفاكس.
- ووجود تفاوت في الاستفادة من هذه التكنولوجيات.
- كذلك عدم استفادة العاملين في المركز بشكل المطلوب لقلتها وعدم كفايتها.

- **الدراسة الثانية:**

لطالب **بشير كاو جة** بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية دراسة مستشفى محمد بوضياف ورقلة[1] تمحورت إشكالية الدراسة حول ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في مستشفى محمد بوضياف استخدمت هذه الدراسة الأسلوب الوصفي لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وكذلك منهج دراسة الحالة من ناحية الجانب التطبيقي.

**وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:**

- من خصوصيات الاتصال الداخلي هو تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال التسويقي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.
- يتطلب تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات نوعية القادة وأصحاب القرار.
- من الضروري حماية وامن الشبكات وروادها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

[1] مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم ومراقبة وتسيير بجامعة ورقلة سنة.2012l2013

- **الدراسة الثالثة:**

من إعداد الطالبين السخري هارون وسخبان عبد الحكيم بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بتقرت [1]تمحورت إشكالية الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال وانعكاساتها علا الاتصال والمؤسسة واعتمد الباحثون في هذه الدراسة علا المنهج المسحي التحليلي الذي يمكن الباحث من التعرف علا الظاهرة المدروسة وتمثلت عينة الدراسة في كل العاملين في المؤسسة ولان عددهم محدد اخترنا العاملين الدائمين بالعمل فقط.

**وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:**

- الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيا.
- التوصل إلى أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسة تمثلت في" جهاز الحاسوب " و"شبكة الانترنت"و"شبكة الانترانت"و"شبكة الاكسترانت".

**الدراسة الرابعة** لطالبتين سعاد الواعر وكنزة زحاف بعنوان واقع الاتصال في المؤسسات التربوية دراسة ميدانية على بعض الثانويات بأم البواقي[2] دراسة وصفية على عينة بعض ثانويات بأم البواقي تمحورت إشكالية الدراسة حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية.

وتمثلت عينة الدراسة في مجتمع البحث علا عينة من ثانويات ولاية أم البواقي واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وتمثلت نتائج الدراسة في وجود سهولة في الاتصال

[1] مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم الاعلام والاتصال تخصص تكنولوجيا حديثة بجامعة ورقلة سنة 2014|2015.

[2] مذكرة تخرج حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية قسم العلوم الإنسانية تخصص علاقات عامة جامعة ام البواقى 2015/2016.

بالمدير وذلك تبعا لإجابات المبحوثين ويمثل الاتصال الشخصي أكثر وسائل الاتصال استخداما من قبل المبحوثين ان التواصل مع الزملاء بصفة غير رسمية يساعد علا خلق علاقات إنسانية جيدة بينهم.

**التعقيب علا الدراسات السابقة:**

- **الدراسة الأولى:**

- تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث:
- إن كلاهما يتمحور مصب اهتمامهم البحثي حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

**أما الاختلاف فيكمن:**

- في كون الدراسة قامت بالبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني أما دراستنا فتبحث عن مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تسهيل العملية الاتصالية الداخلية

- **الدراسة الثانية:**

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية:

أن كلاهما يهتمان بمعرفة الدور الذي ساهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إضافته على سيرورة الاتصال الداخلي للمؤسسة والصورة التي تقوم تكنولوجيا الحديثة بخلقها في جل المؤسسات.

- **الدراسة الثالثة:**

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية:

كلاهما يهتمان بدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في رفع مستوى المؤسسة وتحسين الاتصال الداخلي بالاعتماد على مجموعة من الوسائل.

أما الاختلاف فيظهر في كون هذه الدراسة اعتمدت المنهج المسحي إلا أن دراستنا الحالية اعتمدت على منهج دراسة الحالة.

**التعقيب علا الدراسة الرابعة:**

من خلال الاطلاع علا الدراسة السابقة نلاحظ ان هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية كونهما يتفقان في دراسة الاتصال إلا أن هناك اختلاف في مجتمع البحث المدروس حيث تطرقت إلى دراسة واقع الاتصال في المؤسسة التربوية بينما الدراسة الحالية تطرقت إلى دراسة العملية الاتصالية في ظل التكنولوجيا الحديثة كذلك نجد ان هناك اختلاف في نوع العينة المستخدمة حيث استخدم واالعينة المساحية (متعددة المراحل).

## 10. تحديد مفاهيم الدراسة:

**الاتصال:**

**لغة:**

كلمة مشتقة من الأصل اللاتينية والتي تعنى عام او شائع او يذيع عن طريق مشاركة طرفين او اكثر في العملية الاتصالية.[1]

**اصطلاحا:** "تشير لفظة اتصال في معناها الاصطلاحي العام إلى انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر علا مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية.[2]

**مرسل ← الرسالة ← وسيلة ← مستقبل**

يرى عالم الاجتماع **كارل هوفلند** بان: "الاتصال هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة (رموز لغوية) لكى يعدل سلوك الأفراد الاخرين (مستقبلي الرسالة) [3]."

[1] محمد محمد مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم دار الميسرة ص109.

[2] حسن عماد مكاوي ليلى حسين الاتصال ونظرياته المعاصرة ط4 (القاهرة الدار المصرية البنانية2003ص23.

[3] جيهان احمد رشتى الأسس العلمية لنظريات الاعلام (القاهرة دار الفكر العربي1998)ص50

كما يعرفه **شارلز مورس** ان مصطلح الاتصال أين نستخدمه بشكل واسع النطاق "فانه يتناول أي ظرف يتوفر فيه عدد من الأفراد في أمر معين "ولكن مورس يقصر الاتصال علا استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها مغزى".[1]

تعريف **جورج لندرب رج**:أن كلمة اتصال تشير إلى: "التفاعل بواسطة العلامات وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو حتى شيئا أخر، يعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال عند جورج هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز أي أن الاتصال هو عملية تفاعل الأفراد[2]."

**التعريف الإجرائي للاتصال:**

هو العملية التفاعلية بين شخصين و مجموعة أشخاص يتم التفاعل عن طريق الرموز أو لغة معينة بهدف إيصال الرسالة للشخص الأخر و اجل التفاعل معها لاكتساب الخبرات والثقافة .

**عناصر العملية الاتصالية:**

**المرسل:** يقصد به الشخص او المصدر (او مجموعة اشخاص)الذي يود ان يؤثر في الاخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكار او اتجهات او معلومات او خبرات معينة ويقصد به منشا الرسالة وقد يكون مؤسسة او شركة وكثيرا مايستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال

**الرسالة:** وهي مجموعة من الأفكار، أو المفاهيم، أو المهارات، أو الحقائق، أو المبادئ، أو القيم، أو الاتجاهات، التي يرغب المرسل في توجيهها إلى المستقبل، وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل.

[1] فضيل دليو مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري(الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 1998 )ص23.

[2] جيهان احمد رشتى الأسس العلمية لنظريات الاعلام (القاهرة دار الفكر العربي(1978)ص52.

- **وسيلة الاتصال:** والتي تستخدم في نقل الرسالة كاللغة والأشكال والرموز وقد تكون لفظية وغير لفظية وتعرف بانها الأداة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل
- **المراجعة أو التغذية الرجعية:** هي الإجابة التي يجيب عنها المستقبل عن الرسالة التي يتلقاها من المرسل ويتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال وهو ينطلق من المستقبل إلى المرسل وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة [1]

تعريف العملية الاتصالية اجرائيا: هي عملية تتميز بديناميكية ولمرونة والتغيير المستمر في ذات عناصر واحدة مكملة للاخرى ويتاثرون فيما بينهم.

- **التكنولوجيا:**

- **اللغة:**

كلمة(Technologie) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التاؤيل ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية والتي تتكون من مقطعين (Techno )وتعني التشغيل الصناعي أما الجزء الثاني من الكلمة (logie )تعني علم أو منهج.

كما ترجمت إلى تقنيات ومهما كانت الترجمة وإلى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل.

ويعرف المعجم (W ebste) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لانجاز غرض منشود.[2]

---

[1]– الدكتور محمد صاحب سلطان. مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم دار المسيرة للنشر وتوزيع.

[2]– محمد لعقاب،مجتمع الاعلام والمعلومات ماهيته وخصائصه دار ارهومة لنشر وتوزيع 2003ص67.66.

- **تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

- **اصطلاحا:**

يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي ووسائل الاتصال التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها في إطار ما يعرف بشبكة الانترنت.

كما تعرف بأنها "مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواح تكنولوجيا". [1]

وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا ابعادا أخرى حيث عرفت بانها" المجموع الكلى للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في انتاج السلع والخدمات في نطاق اجتماعي اقتصادى معين من اجل اشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة /الخدمة".[2]

- **التعريف الإجرائي:**

هي مجموعة التكنولوجيات الحديثة الأدوات والوسائل التي تستخدمها مؤسسة سونلغاز بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل الالكتروني سواءً في شكل صور أو فيديو أو نص، وتتمثل هذه التكنولوجيات في الفاكس الهاتف البريد الالكتروني وجهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات الانترنت بنوعيها الإنترانت والاكسترانت.

[1] يعقوب فهد العبيد التنمية التكنولوجية القاهرةالدار الدولية1989 ص 18.

[2] محمد الزعبي التغيير الاجتماعى القاهرة دار الطليعة1998ص85.

- **الخلفية النظرية للدراسة:**
  - **انتشار المبتكرات:**
    - **مفهوم الانتشار:**

يذكر **روجرز** "إن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل في الانتشار مرتبط إذا بتجديدات والابتكارات وتقاس بمدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة كما إن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار وثانيهما مجرى الاتصال وثالثهما هو التنسيق الاجتماعي أما العنصر الرابع فهو الزمن.

وتجدر الإشارة إلى ان مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي وان المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها".[1]

**ويتضح أن عملية الانتشار تعتمد علا توفر العناصر الآتية:**

- المبتكرات الجديدة.
- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.
- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين.

[1] محمد محمد عمر الطنوبي نظريات الاتصال( الإسكندرية مكتبة الاشعاع) ص210

- **مراحل عملية التبني:**

- **مرحلة الشعور بالفكرة:** في هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها.
- **مرحلة الاهتمام:** وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف علا دقائق الفكرة الجديدة ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.
- **مرحلة التقييم:**وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا علا موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا وبعدها يقرر ان كان عليه ان يجرب الفكرة ام لا وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى تشجيع القوى.
- **مرحلة التجريب:**وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة علا نطاق ضيق وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.
- **مرحلة التبني:** وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة.
- **التبرير:**بما أن النظرية تتبنى المبتكرات أي جميع وسائل التكنولوجيا الحديثة فلذلك اعتمدنا على هذه النظرية لان محل دراستنا تتوفر فيه جميع مراحل تبنى التكنولوجيا الحديثة والتي تتمثل في الانترنت وجميع الوسائط الجديدة وقابلية استعمالها من قبل الموظفين في المؤسسة رغم التفاوت في الخبرات.[1]

[1] محمد محمد عمر الطنوبيالمرجع السابق ص214.215.

# الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

**تمهـــيد:**

بعد التعرض للجانب المنهجي في الفصل السابق والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف والأهمية و مفاهيم ومنهج الدراسة سنتناول الأن الجانب التطبيقي والذي من خلاله سنتمكن من معرفة الدور الذي تلعبه التكنولوجيا علا سير العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاقتصادية سونالغاز ورقلة .

.

**أولا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة**

تأسست مؤسسة التوزيع ورقلة في مطلع التسعينات وأصبحت منذ إعادة الهيكلة سنة 2005 تابعة إلى المديرية العامة للتوزيع بالوسط (البيليدة) شكلها القانوني شركة ذات اسهم ويقدر راسمالها بـ:00 .640000000000 دج، اما بالنسبة لحقل نشاطها فان الشركة تنشط عبر 09 وكالات لتوزيع الكهرباء والغاز وهي:

وكالة الأمير عبد القادر، الرويسات، الشرفة، حاسي مسعود، تقرت، الزاوية العابدية، تماسين، الطيبات، الحجيرة، وأخرا حصائية فان الشركة يشتغل بها أزيد من 310 عامل يوزعون علا ثلاثة أصناف إداريين إطارات مهرة وتنفذيين أما بالنسبة للموقع فان مقر الشركة يقع في نهج الجمهورية ورقلة. [1]

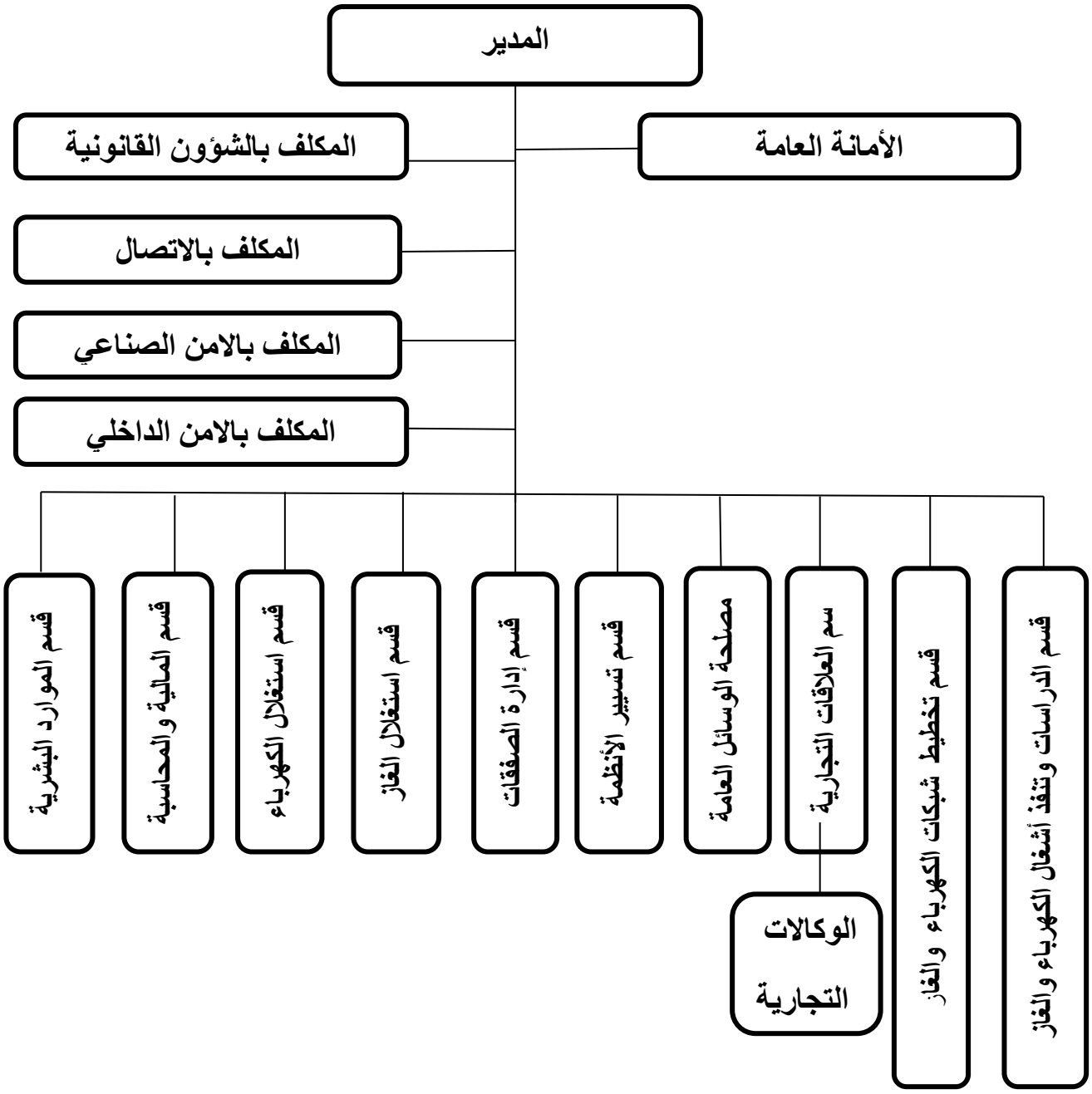
**ثانيا:الهيكل التنظيمي والوظائف.**

أولا:الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع والكهرباء والغاز ورقلة .

ونعني بالهيكل التنظيمي الطريقة التي يتم بها تقسيم تنظيم الشركة وأنشطتها ويحدد مجال مختلف المناصب علا شكل تسلل قيادي ووظيفي ويمكن تمثيل الهيكل التنظيمي للمديرية كما يلي:

[1] قسم المكلف بالموارد البشرية.

**الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع ورقلة**



**ثالثا: تحليل وتفريغ البيانات:**

**الجداول البسيطة:**

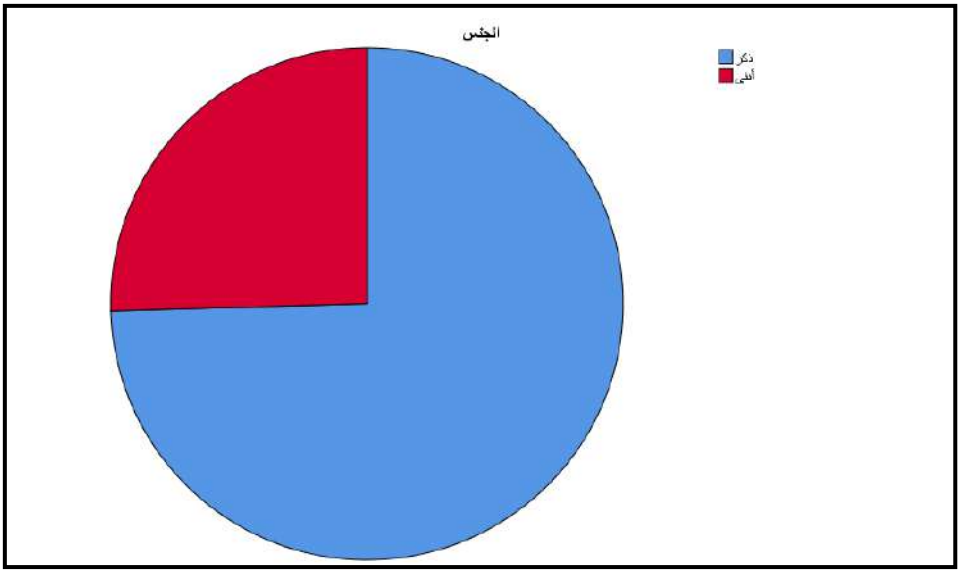
**المحور الأول: البيانات الشخصية**

**الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع.**

| | الجنس | |
|---|---|---|
| | **التردد** | **النسبة** |
| ذكر | 41 | 74.5 |
| أنثى | 14 | 25.5 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ في الجدول رقم (1) أن نسبة (74.5) من عينة الدراسة ذكور وهي الفئة الغالبة عن فئة الإناث التي تمثل بنسبة (25.5) ومن خلاله يتضح أن نسبة الذكور تغلب علا فئة الإناث وذلك ان اغلب عمال المؤسسة سونالغاز هم من الذكور .



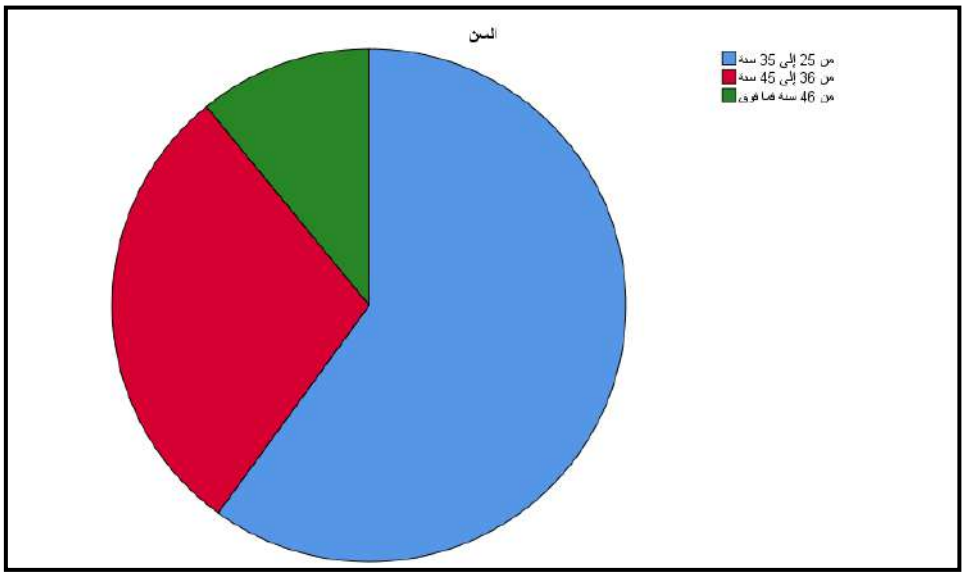
**الشكل رقم (02): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع**

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

| | السن | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| **من 25 إلى 35 سنة** | 33 | 60.0 |
| **من 36 إلى 45 سنة** | 16 | 29.1 |
| **من 46 سنة فما فوق** | 6 | 10.9 |
| **المجموع** | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن اكبر نسبة قدرت ب(60.0%)وهي الفئة من 25 إلى 35 وتليها فئة أكثر من 36 إلى 45 سنة والمقدرة بنسبة (29.1%) ثم 46 سنة فما فوق بنسبة(10.9% ) ومنه نلاحظ أن فئة الشباب هي الأكثر عملا في المؤسسة .



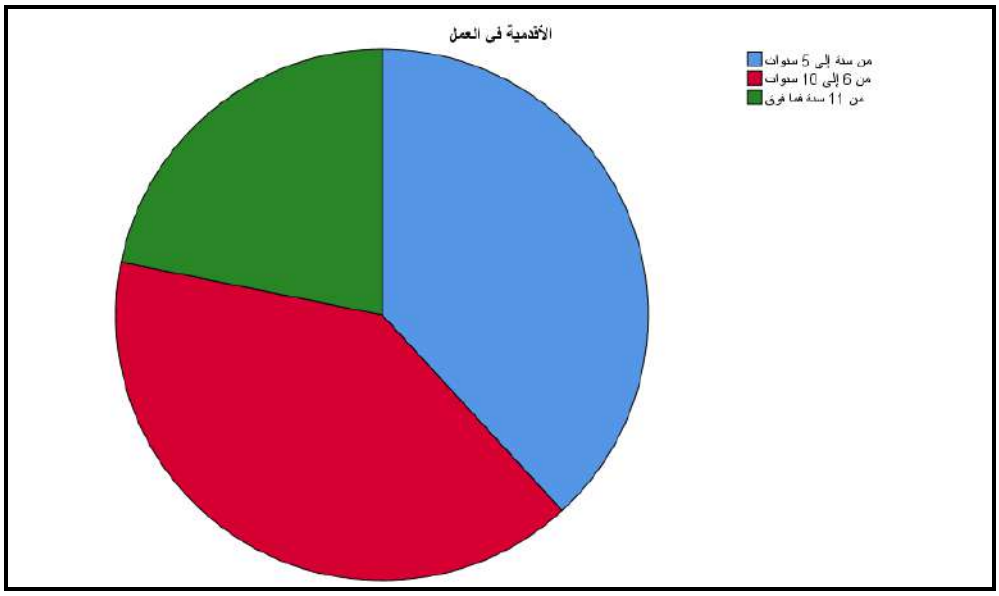

**الشكل رقم (03): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن**

**الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية**

| | الأقدمية في العمل | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| **من سنة إلى 5 سنوات** | 21 | 38.2 |
| **من 6 إلى 10 سنوات** | 22 | 40.0 |
| **من 11 سنة فما فوق** | 12 | 21.8 |
| **المجموع** | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم(3) أن اكبر نسبة مقدرة ب(40%) وهي من 6 إلى 10 سنوات وتليها نسبة(38.2%) وهي من سنة إلى خمس سنوات ومن ثم نسبة(21.8%) وهي من 11 سنة فما فوق. .



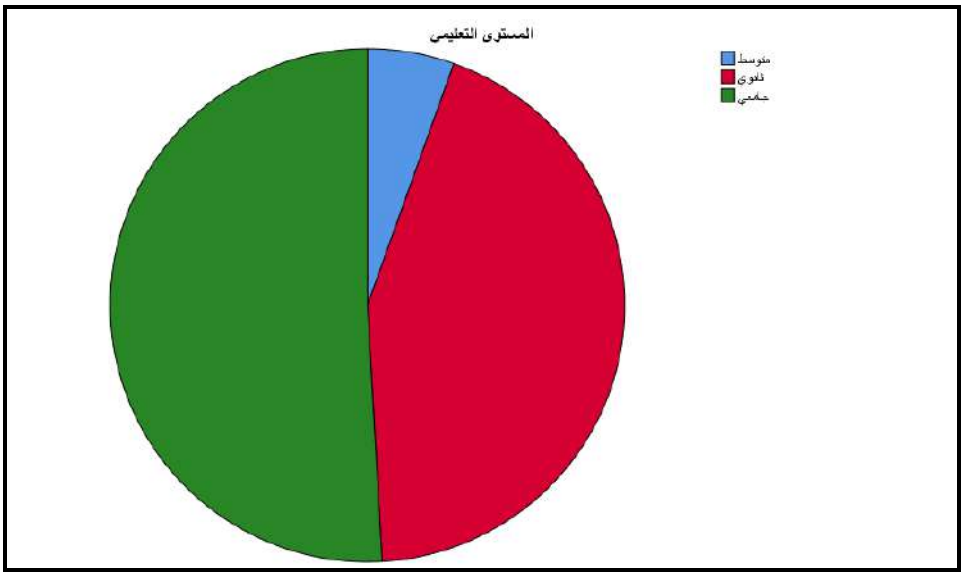

**الشكل رقم (04): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية**

**الجدول رقم (04): يمثل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي**

| | المستوى التعليمي | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| **متوسط** | 3 | 5.5 |
| **ثانوي** | 24 | 43.6 |
| **جامعي** | 28 | 50.9 |
| **المجموع** | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4). أن اكبر نسبة مقدرة ب(50.9%) وهو مستوى جامعي ويليها بعد ذلك مستوى ثانوي المقدر بنسبة (43.6% )ومن ثم اقل نسبة وهي(5.5%) شخص مستوى التعليمي المتوسط ومن هنا نستنتج ان اغلب العاملين من خريجي الجامعة.



**الشكل رقم (05): دائرة نسبية تبين أفراد العينة حسب المستوى التعليمي**

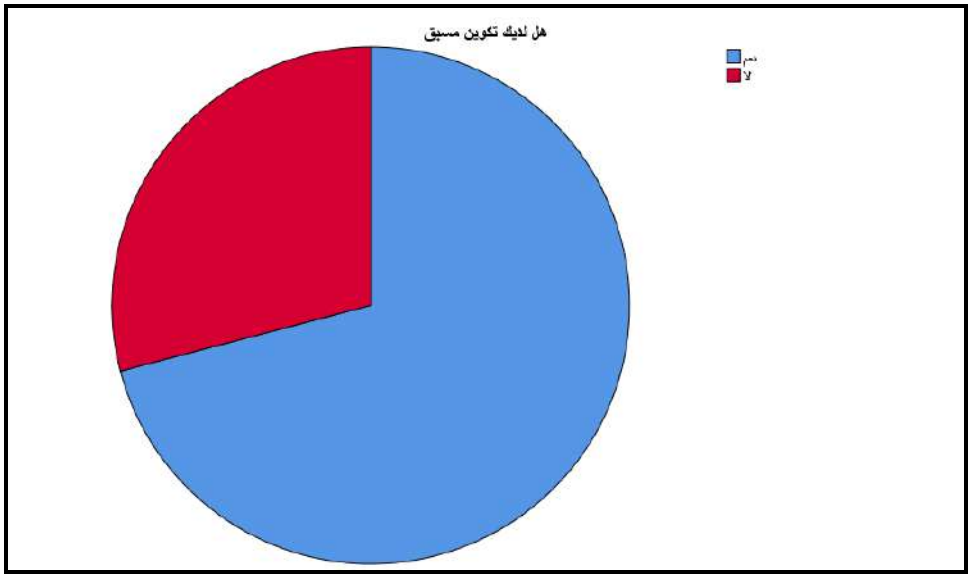
**المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في المؤسسة ؟**

**الجدول رقم (05): يمثل إذا كان لدى العاملين تكوين مسبق ام لا**

| | هل لديك تكوين مسبق | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 39 | 70.9 |
| لا | 16 | 29.1 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن نسبة(70.9%)هي اكبر نسبة والتي تخص الإجابة بنعم وأما نسبة0(29.1%)تخص الإجابة بـ لا نتوصل من خلال هذه النسب أن اكبر نسبة والتي أجابت بنعم تتلقى التكوين عن طريق المؤسسة بنسبة ( 36.4%)أما الذين يتلقون تكوين عن طريق التخصص ف قدرت نسبتهم بـ(30.9%) تليها اقل نسبة مقدرة بـ(9.1%)يتلقون التكوين خارج المؤسسة .



**الشكل رقم (06): دائرة نسبية تبين إذا كان لدى العاملين تكوين مسبق ام لا.**

**الجدول رقم(06): يمثل نسبة استخدام الانترنت من طرف أفراد العينة**

| | هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 37 | 67.3 |
| لا | 18 | 32.7 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

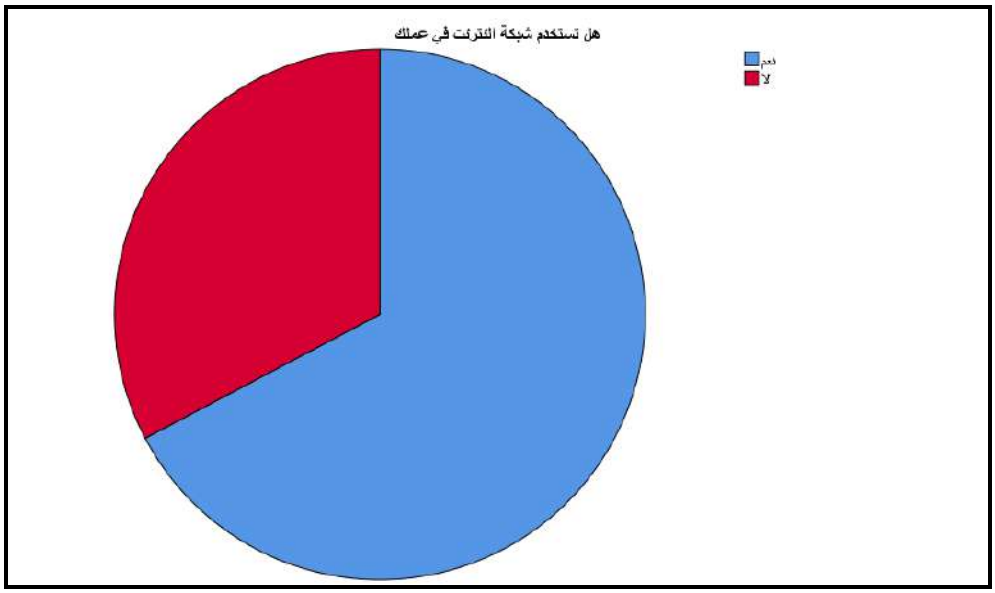
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

| | إذا كانت الإجابة بنعم | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| الحصول على المعلومات | 18 | 32.7 |
| نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني | 5 | 9.1 |
| جميعها | 16 | 29.1 |
| المجموع | 39 | 70.9 |
| System | 16 | 29.1 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

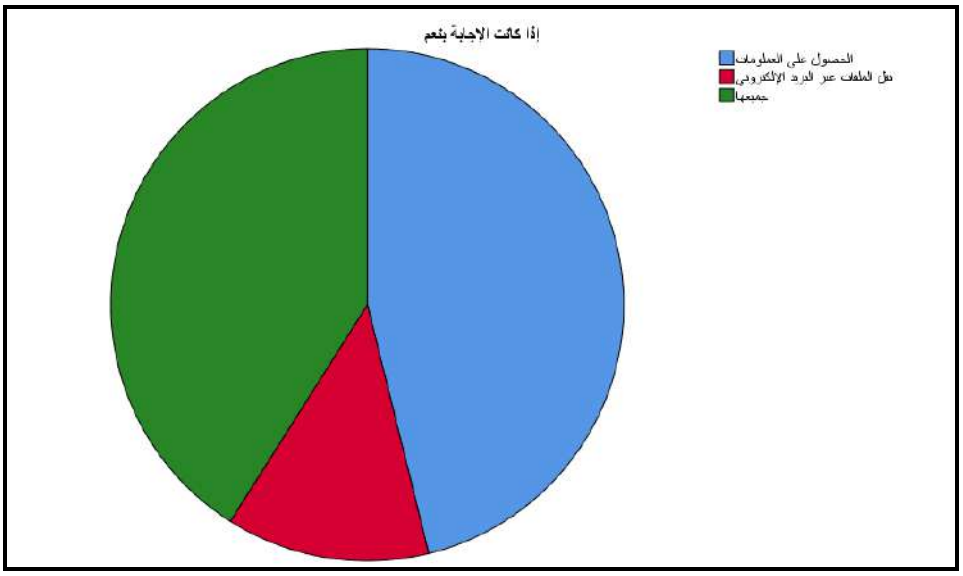
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن نسبة (67.3%) أجابوا بنعم يستخدمون الانترنت وهم أكثر نسبة على عكس الذين أجابوا بـ لا وقد قدرت نسبتهم بـ(36.7%) وستنتجنا من خلال النسب الأكبر الموضحة في الجدول ان السبب وراء استخدام الانترنت هو الحصول المعلومات وهي اكبر نسبة قدرت (32.7%)تليها النسبة الموالية المقدرة بـ(29.1%)يستخدمون الانترنت في الحصول علا المعلومات ونقل الملفات أي جميع

الاستخدامات ونسبة الأقل ترى ان الانترنت تستخدم فقط لنقل الملفات عبر البريد الالكتروني بنسبة(9.1%).




**هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك**




**إذا كانت الإجابة بنعم**

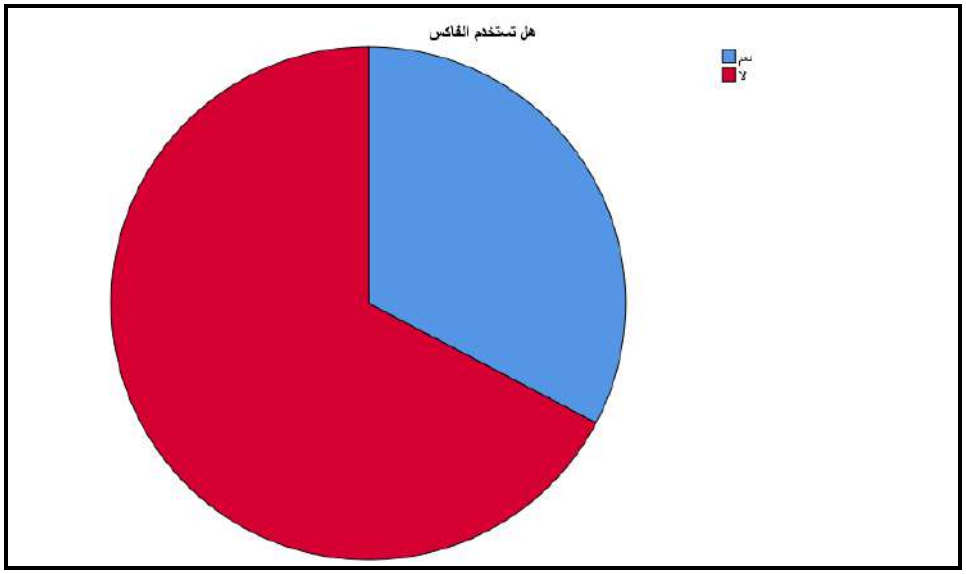
**الشكل رقم (07): دائرة نسبية تبين نسبة استخدام الانترنت من طرف أفراد العينة**

**الجدول رقم (07): يمثل استخدام الفاكس من طرف أفراد العينة**

| | هل تستخدم الفاكس | |
|---|---|---|
| | **التردد** | **النسبة** |
| **نعم** | 18 | 32.7 |
| **لا** | 37 | 67.3 |
| **المجموع** | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم 7 أن اكبر نسبة قدرت بـ (67.3%) وتمحورت إجابتهم حول عدم استخدام الفاكس أما نسبة المتبقية المقدرة بـ(32.1%) كانت إجابتهم بنعم أي استخدام الفاكس في العمل.




**الشكل رقم (08): دائرة نسبية تبين استخدام الفاكس من طرف أفراد العينة**

**الجدول رقم (08): يمثل التطبيقات الموفرة علا الحاسوب**

| | هل توفر الإدارة تطبيقات على الحاسوب | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 38 | 69.1 |
| لا | 17 | 30.9 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

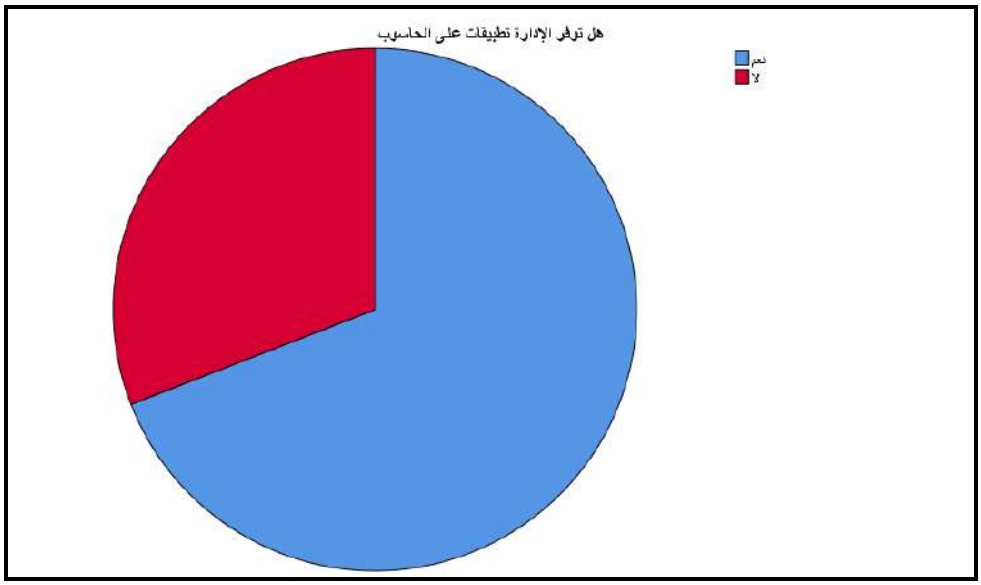
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

| | في حالة الإجابة بنعم هل هي كافية | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 26 | 47.3 |
| لا | 12 | 21.8 |
| المجموع | 38 | 69.1 |
| System | 17 | 30.9 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

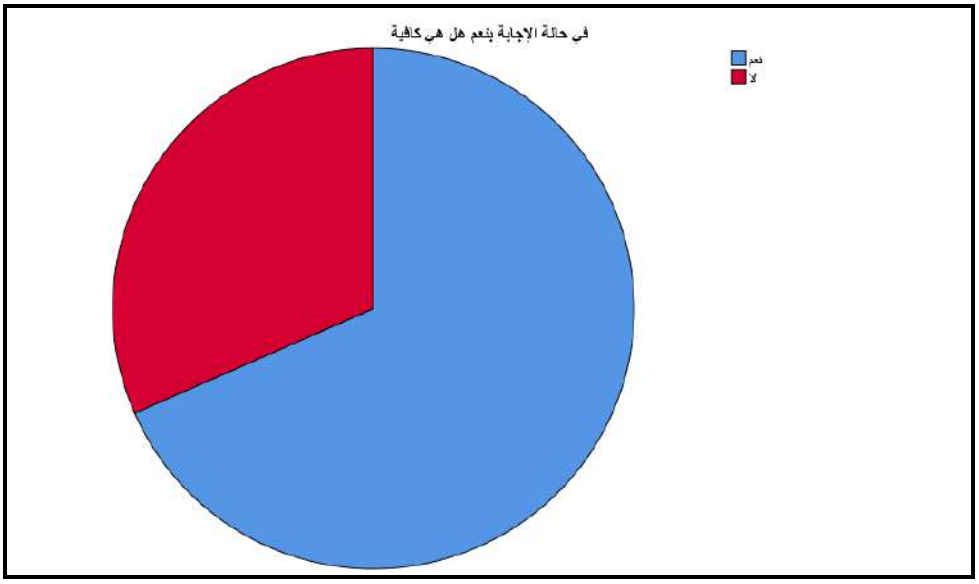
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (8)ان (69.1%) اعلي نسبة من العمال كانت اجابتهم بنعم أي ان هناك تطبيقات موفرة علا الحاسوب أما النسبة المتبقية ترى ان المؤسسة لا توفر تطبيقات علا الحاسوب قدرت نسبتهم بـ(30.9%) حيث نلاحظ من خلال النسب

الموضحة ان (47.3 %)من العاملين يرون بان التطبيقات التي توجد في الحاسوب كافية اما النسبة الأقل المقدرة بـ(21.8%) أجابوا بـلا حيث يرون أن التطبيقات غير كافية .




**- هل توفر الإدارة تطبيقات على الحاسوب -**




**- في حالة الإجابة بنعم هل هي كافية -**

**الشكل رقم (09): دائرة نسبية تبين التطبيقات الموفرة علا الحاسوب**

**الجدول رقم (09): يمثل الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة وأراء المستخدمين حولها**

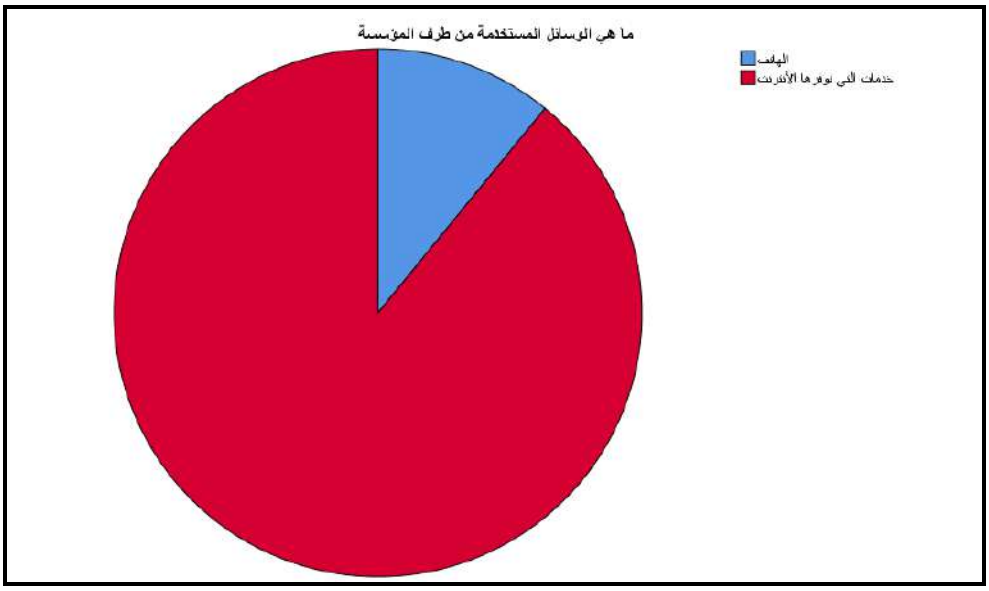
| | ما هي الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| الهاتف | 6 | 10.9 |
| خدمات التي توفرها الأنترنت | 49 | 89.1 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

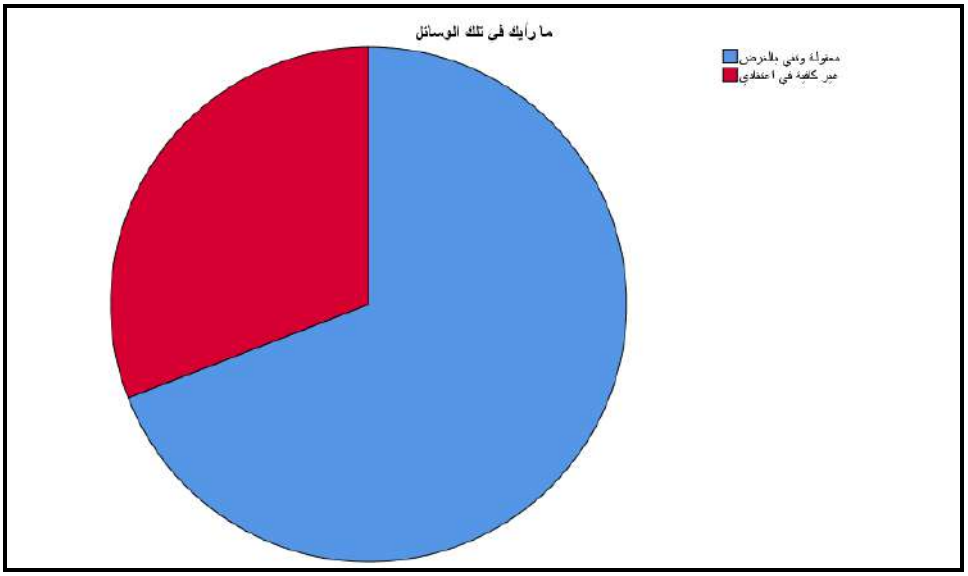
| | ما رأيك في تلك الوسائل | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| الهاتف | 38 | 69.1 |
| خدمات التي توفرها الأنترنت | 17 | 30.9 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة (89.1%) من العمال يستخدمون الخدمات التي توفرها الانترنت وهي أعلى نسبة من الذين أجابوا استخدامهم وسيلة الهاتف وقدرت نسبتهم بـ (10.9%) حيث السبب وراء استخدام تلك الوسائل هو أنها معقولة وتفي بالغرض ونسبة الذين أجابوا بذلك قدرت بـ(29.1%) أما النسبة المتبقية المقدرة بـ(30.9%) ابدوا رائهم بان الوسائل المستخدمة غير كافية في اعتقادهم .




**- ما هي الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة -**




**- ما رأيك في تلك الوسائل -**

**الشكل رقم (10): دائرة نسبية تبين الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة وأراء المستخدمين حولها**

**الجدول رقم (10): يمثل الدور الذي تلعبه التكنولوجيا وهل هي كافية**

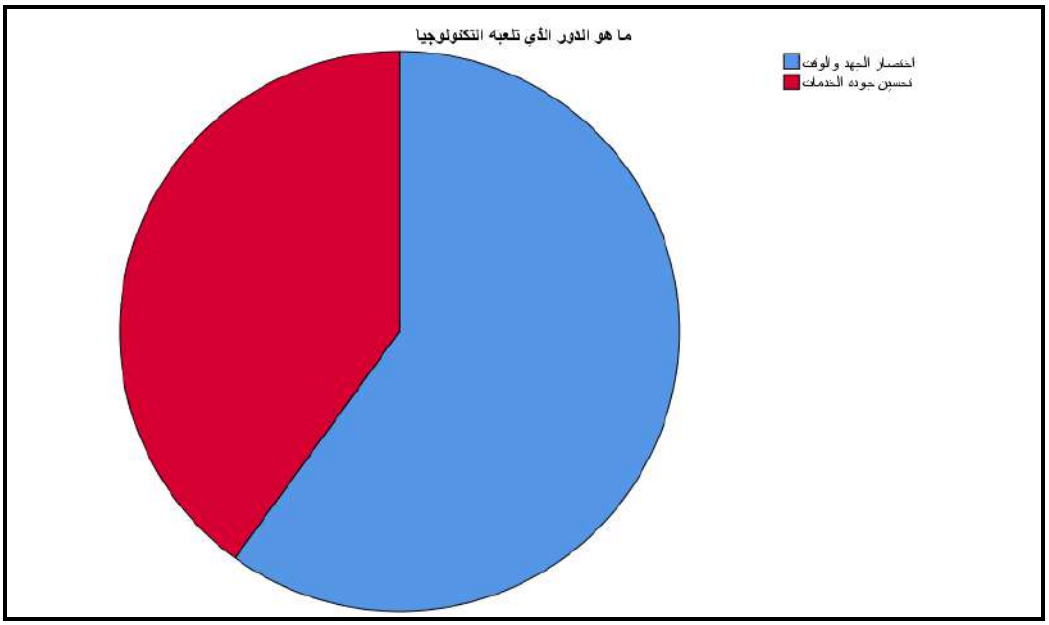
| | ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| اختصار الجهد والوقت | 33 | 60.0 |
| تحسين جودة الخدمات | 22 | 40.0 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

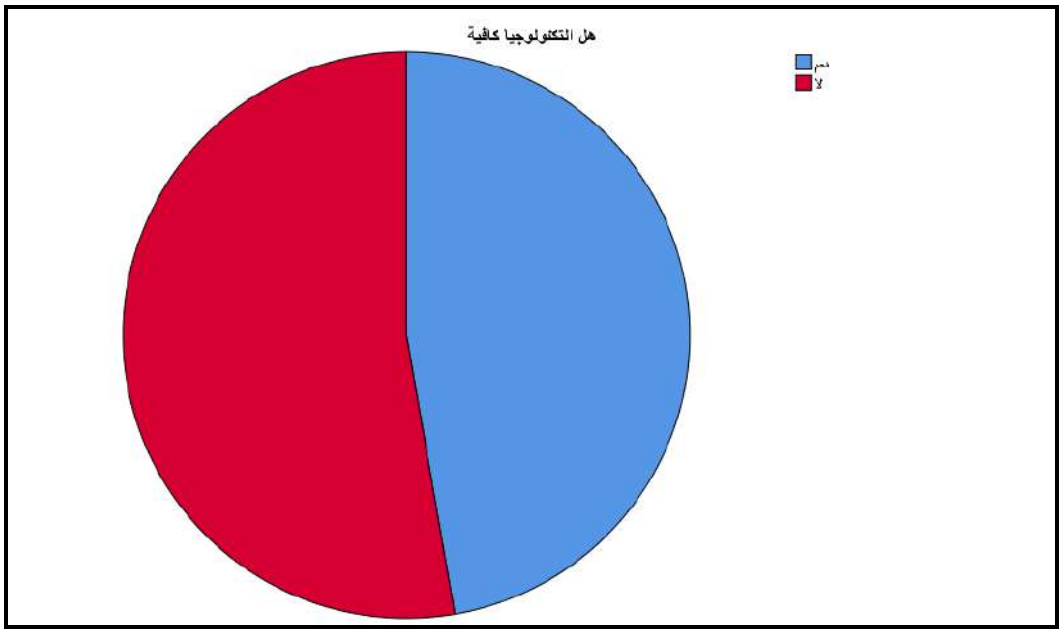
| | هل التكنولوجيا كافية | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 26 | 47.3 |
| لا | 29 | 52.7 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة (60.0%) من العمال أجابوا ان الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا هو اختصار الجهد والوقت وهي أعلى نسبة تليها نسبة (40.0%) تمحورت إجابتهم بـ ان التكنولوجيا تسعى إلى تحسين جودة الخدمات ولي تعليل ذلك اقترحنا ابداء ارائهم حول ما إذا كانت هذه التكنولوجيا كافية ام لا حيث نلاحظ من خلال الجدول ان اغلب الذين أجابوا بلا أي غير كافية قدرت نسبتهم بـ(52.7%) اما نسبة المتبقية الذين أجابوا بنعم كافية قدرت بـ (47.3%).




**- ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا -**




**- هل التكنولوجيا كافية -**

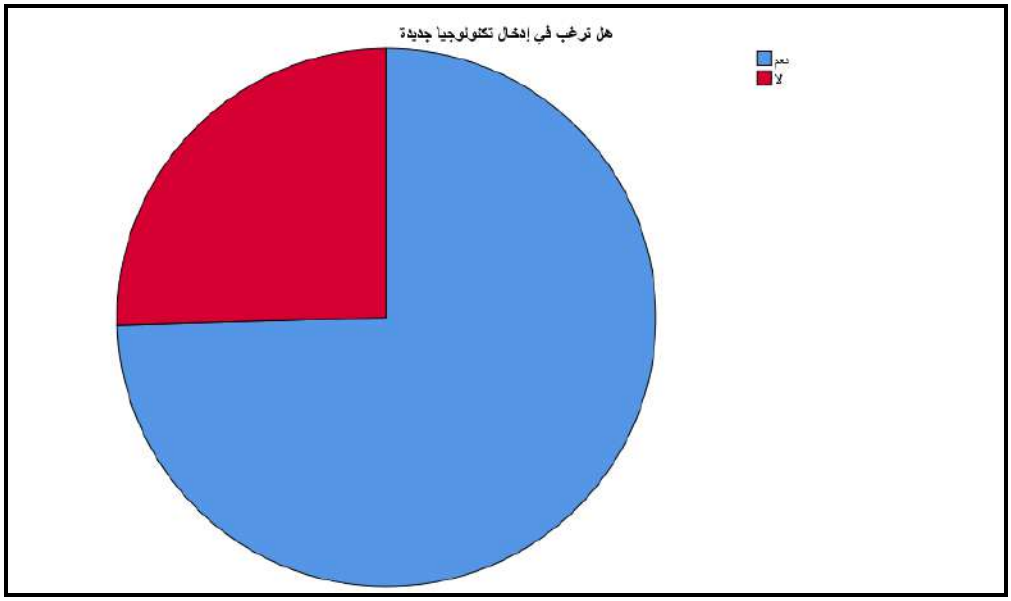
**الشكل رقم (11): دائرة نسبية تبين الدور الذي تلعبه التكنولوجيا وهل هي كافية**

**الجدول رقم (11): يمثل أراء العمال في إدخال تكنولوجيا جديدة**

| | هل ترغب في إدخال تكنولوجيا جديدة | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| **نعم** | 41 | 74.5 |
| **لا** | 14 | 25.5 |
| **المجموع** | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) إن نسبة الآراء الأعلى حول اقتراح ادخال تكنولوجيا جديدة قدرت بـ(74.5%) تليها نسبة الأقل التي ترى لا ترغب بإدخال تكنولوجيا جديدة قدرت بـ(25.5%) وهنا نستنتج ان هناك اختلاف في القدرة علا مسايرة التكنولوجيا الجديدة .




**الشكل رقم (12): دائرة نسبية تبين أراء العمال في إدخال تكنولوجيا جديدة**

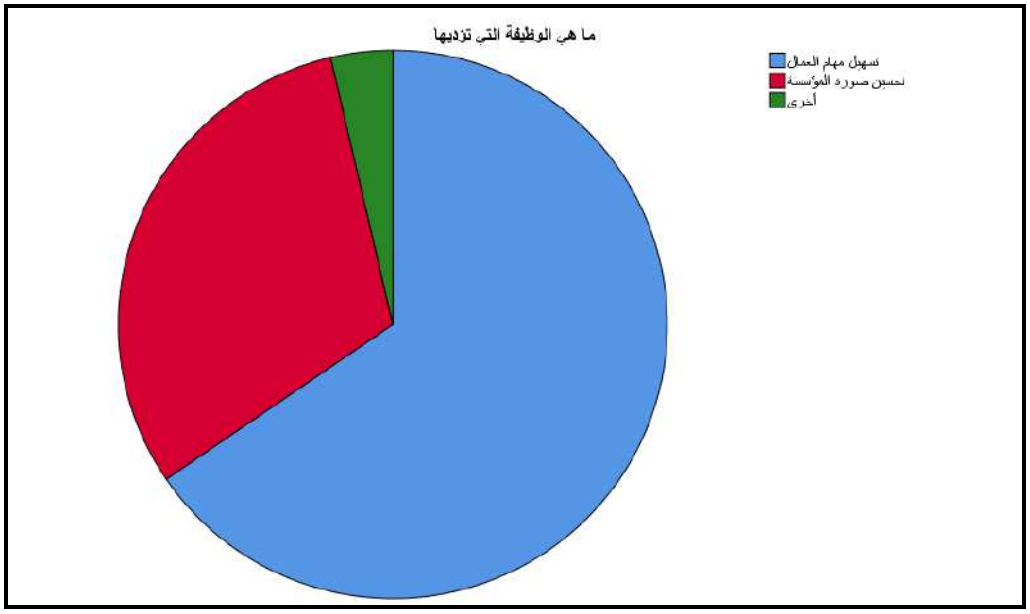
**المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟**

**الجدول رقم (12): يمثل الوظيفة التي تؤديها التكنولوجيا**

| | ما هي الوظيفة التي تؤديها | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| تسهيل مهام العمال | 36 | 65.5 |
| تحسين صورة المؤسسة | 17 | 30.9 |
| أخرى | 2 | 3.6 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (12) ان الوظيفة التي تؤديها التكنولوجيا الحديثة تصل إلى (65.6%) وتتمثل هذه الوظيفة في تسهيل مهام العمل أما نسبة (30.9%) تتمثل وظيفتها في تحسين صورة المؤسسة أما النسبة الطفيفة المتبقية ترى أن لتكنولوجيا الحديثة وظائف أخرى .



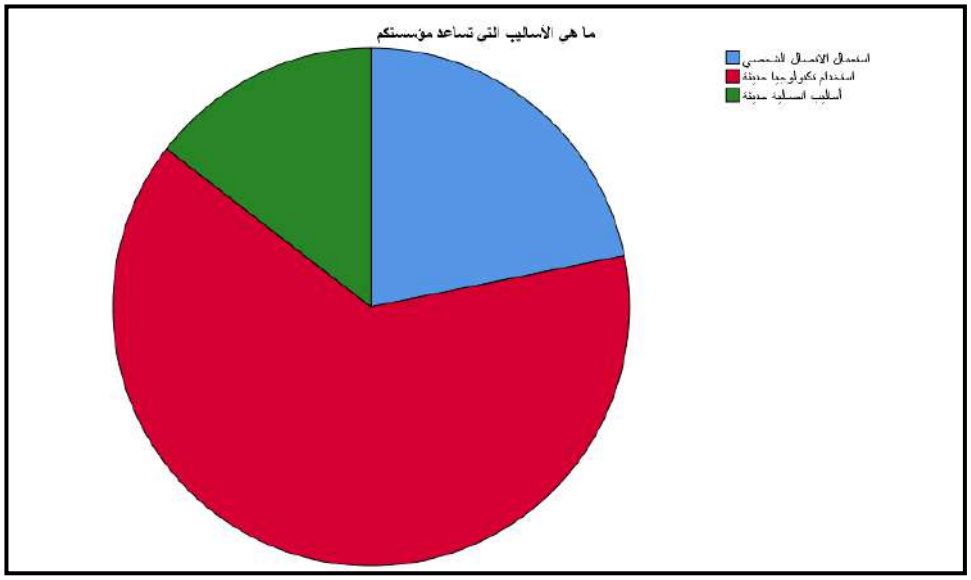
**الشكل رقم (13): دائرة نسبية تبين الوظيفة التي تؤديها التكنولوجيا**

**الجدول رقم (13): يمثل الأساليب التي تساعد المؤسسة**

| | ما هي الأساليب التي تساعد مؤسستكم | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| تسهيل مهام العمال | 12 | 21.8 |
| تحسين صورة المؤسسة | 35 | 63.6 |
| أخرى | 8 | 14.5 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم(12) أن هناك نسبة كبيرة من العمال في المؤسسة يرون أن استخدام التكنلوجيا الحديثة أسلوب مساعد لسير المؤسسة بنسبة (63.6%) أما النسبة الموالية لا تتجاوز 50%تصل إلى (21.8%) ترى أنا الأسلوب المناسب للمؤسسة هو استعمال الاتصال الشخصي أما النسبة المتبقية المقدرة بـ(14.5%) يرون أن الأساليب الاتصالية الحديثة (تطبيقات حديثة) سبب مساعد للمؤسسة.



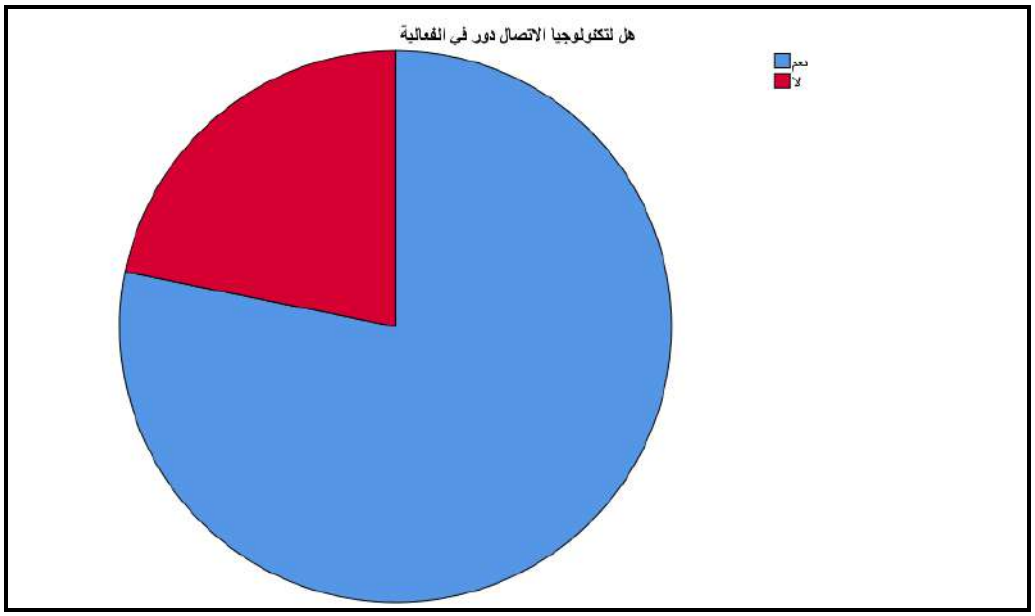
**الشكل رقم (14): دائرة نسبية تبين الأساليب التي تساعد المؤسسة**

**الجدول رقم (14): يمثل دور تكنولوجيا الاتصال في التفعيل وتخطيط وتسيير داخل المؤسسة**

| | هل لتكنولوجيا الاتصال دور في التفعيل وتخطيط وتسيير | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 43 | 78.2 |
| لا | 12 | 21.8 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ في الجدول رقم (13) أن نسبة (78.2%) من العاملين أجابوا بنعم حيث يرون أن لتكنولوجيا الاتصال دور في تفعيل وتخطيط وتسيير داخل المؤسسة بينما النسبة المتبقية المقدرة بـ(21.8%)وهيا نسبة قليلة ترى أنه ليس هناك دور لتكنولوجيا الاتصال في تفعيل وتخطيط داخل المؤسسة وهنا نلاحظ أن هناك تباين في الإجابات بين العاملين داخل المؤسسة.



**الشكل رقم (15): دائرة نسبية تبين دور تكنولوجيا الاتصال في التفعيل وتخطيط وتسيير داخل المؤسسة**

**الجدول رقم (15): يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات**

| | هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 43 | 78.2 |
| لا | 12 | 21.8 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

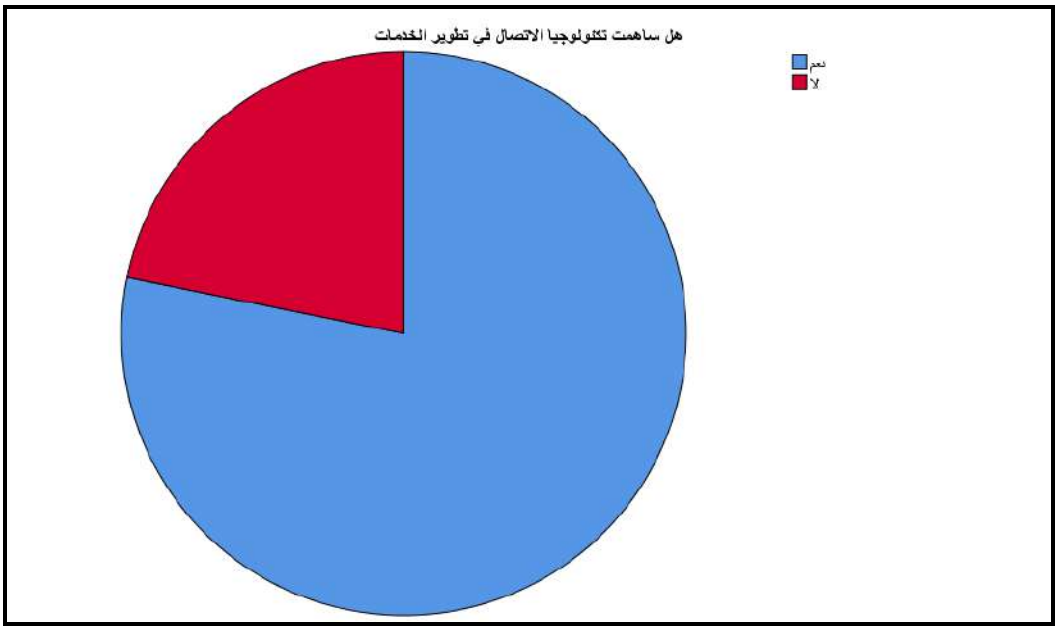
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

| | ما هي الأساليب التي تساعد مؤسستكم | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| جودة الخدمات | 7 | 12.7 |
| التقليل من الأعباء | 10 | 18.2 |
| تسهيل إنجاز المهام | 26 | 47.3 |
| تكنولوجيا غير كافية | 12 | 21.8 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

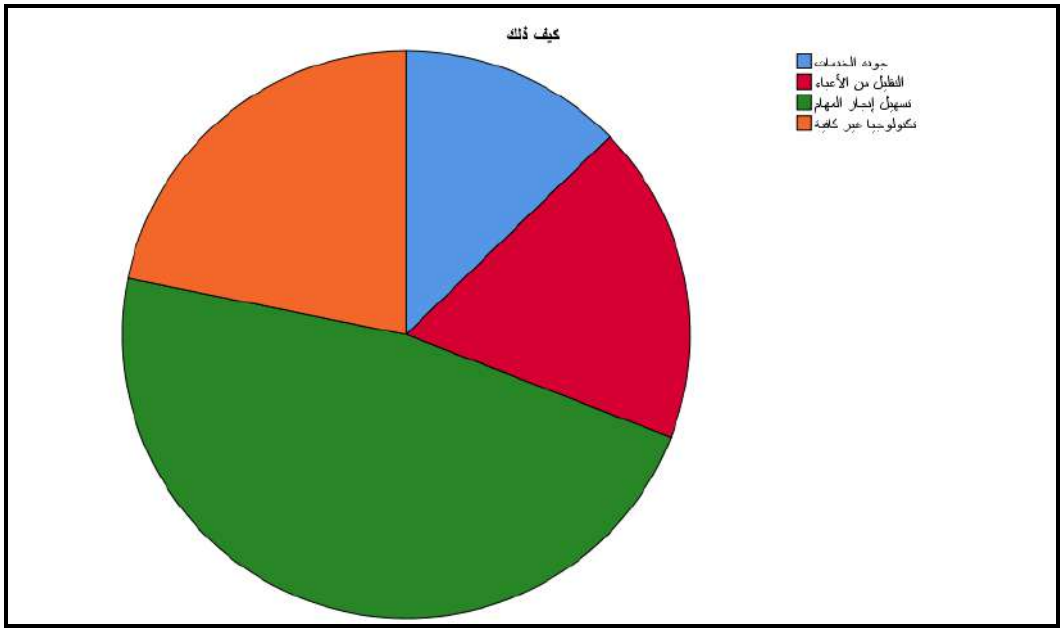
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة(78.2%) من العمال أجابوا بنعم حيث يرون بأن هناك مساهمة كبيرة لتكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات أما نسبة (21.8%) من العمال أجابوا بلا حيث يرون أنه لا توجد مساهمة لتكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات ولتفسير ذلك استعنا بآراء العمال فيما تكمن هذه المساهمة حيث ترى نسبة (47.3%) من العمال أن مساهمتها تكمن في تسهيل أنجاز المهام تليها نسبة متوسطة تقدر بـ(21.8%) ترى أن التكنولوجيا غير كافية في مساهمة تطوير الخدمات اما النسبة الأقل

من العمال والمقدرة بـ(12.7%) ترى أن جودة الخدمات لا تساهم في تطوير خدمات المؤسسة.




**– هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات –**




**– ما هي الأساليب التي تساعد مؤسستكم –**

**الشكل رقم (16): دائرة نسبية تبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات**

**الجدول رقم (16): يمثل استخدام التكنولوجيا في تسريع العملية الاتصالية**

| | هل أدى استخدام التكنولوجيا في تسريع العملية الاتصالية | | | |
|---|---|---|---|---|
| | التردد | النسبة | Valid النسبة | Cumulative النسبة |
| نعم | 41 | 74.5 | 74.5 | 74.5 |
| لا | 14 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| المجموع | 55 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

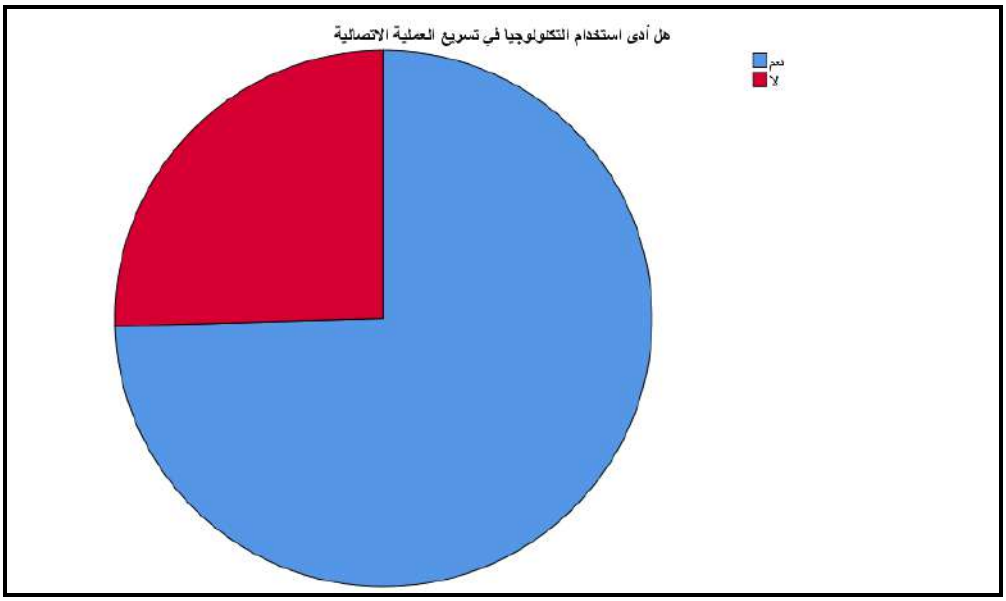
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

| | كيف ذلك | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| سرعة الاستجابة لمختلف المهام | 12 | 21.8 |
| تبادل المعلومات والملفات بين الموظفين | 13 | 23.6 |
| سهولة التعامل | 16 | 29.1 |
| نقص الوسائل الحديثة | 11 | 20.0 |
| المجموع | 52 | 94.5 |
| System | 12 | 5.5 |
| المجموع | 13 | 100.0 |

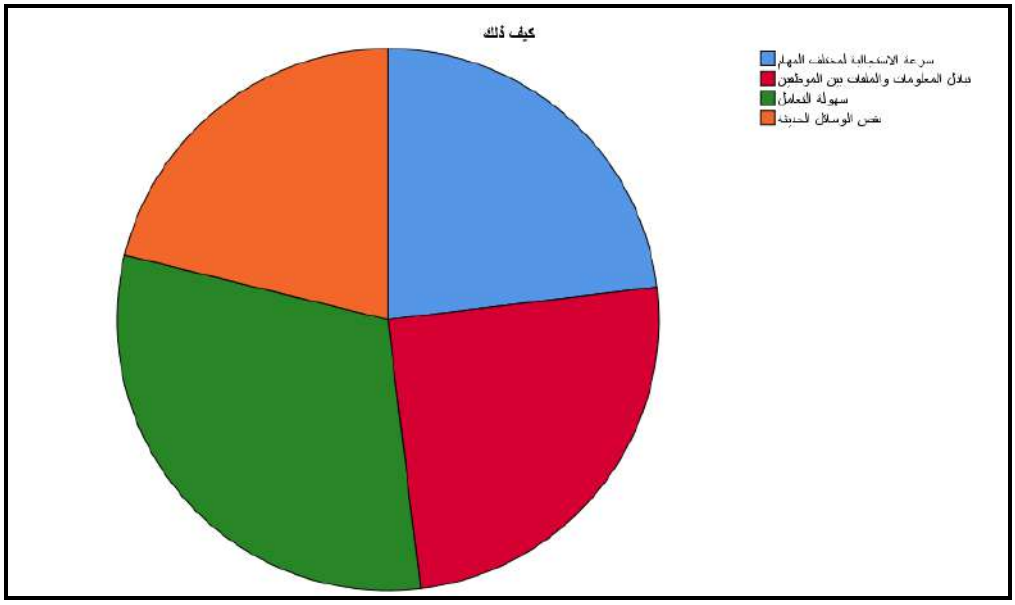
**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 أن نسبة (74.5%) من العمال أجابوا بنعم أي أن لاستخدام التكنولوجيا الحديثة دور في تسريع العملية الاتصالية تليها نسبة المتبقية من الإجابات بلا والمقدرة بـ(25.5%) من العمال يرون أنه لا يوجد دور لتكنولوجيا الحديثة في تسريع العملية الاتصالية حيث يرى أغلبية العمال أن التكنولوجيا الحديثة تساعدهم في سهولة

التعامل وقدرت نسبتهم بـ(29.1%) أنها نسبة اقل منها ترى أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تبادل المعلومات والملفات بين الموظفين أما النسبة التالية (21.8%) ترى أنها تساعد سرعة الاستجابة لمختلف المهام أما النسبة المتبقية وهي اقل نسبة قدرت بـ (20.0%) ترى أن نقص التكنولوجيا الحديثة سبب في عدم تسريع التكنولوجيا الحديثة .




**– هل أدى استخدام التكنولوجيا في تسريع العملية الاتصالية –**




**– كيف ذلك –**

**الشكل رقم (17): دائرة نسبية تبين استخدام التكنولوجيا في تسريع العملية الاتصالية**

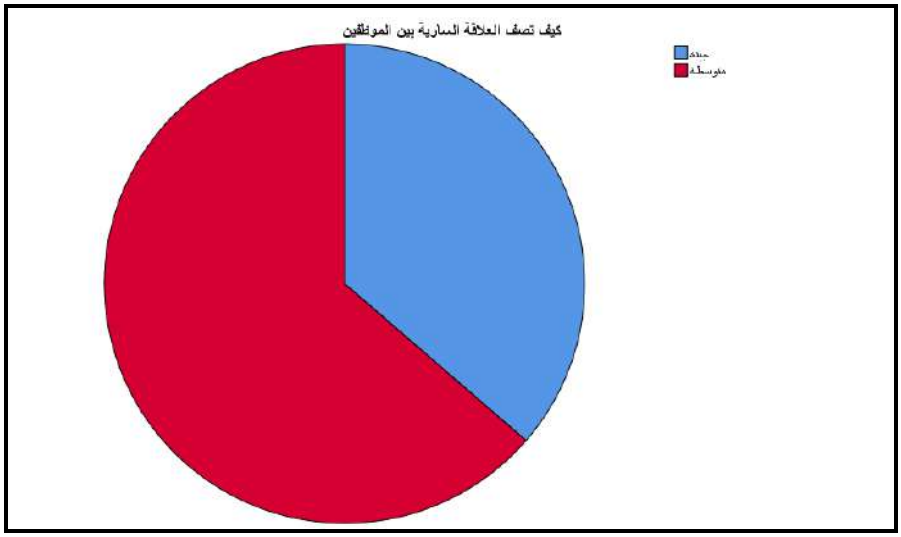
**المحور الثالث: المعيقات التي تواجه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل العملية الاتصالية.**

**الجدول رقم (17): يمثل العلاقة السارية بين الموظفين**

| | كيف تصف العلاقة السارية بين الموظفين | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| جيدة | 20 | 36.4 |
| متوسطة | 35 | 63.6 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16)أن نسبة (63.6%) من العمال يرون أن العلاقة السارية بين الموظفين متوسطة أما نسبة المتبقية المقدرة بـ(36.6%)من العمال يرون أن العلاقة بين العمال جيدة وهنا نرى أنا هناك تفاوت في الآراء بين العمال وهذا راجع إلى الخبرات وطريقة التجاوب فيما بينهم.



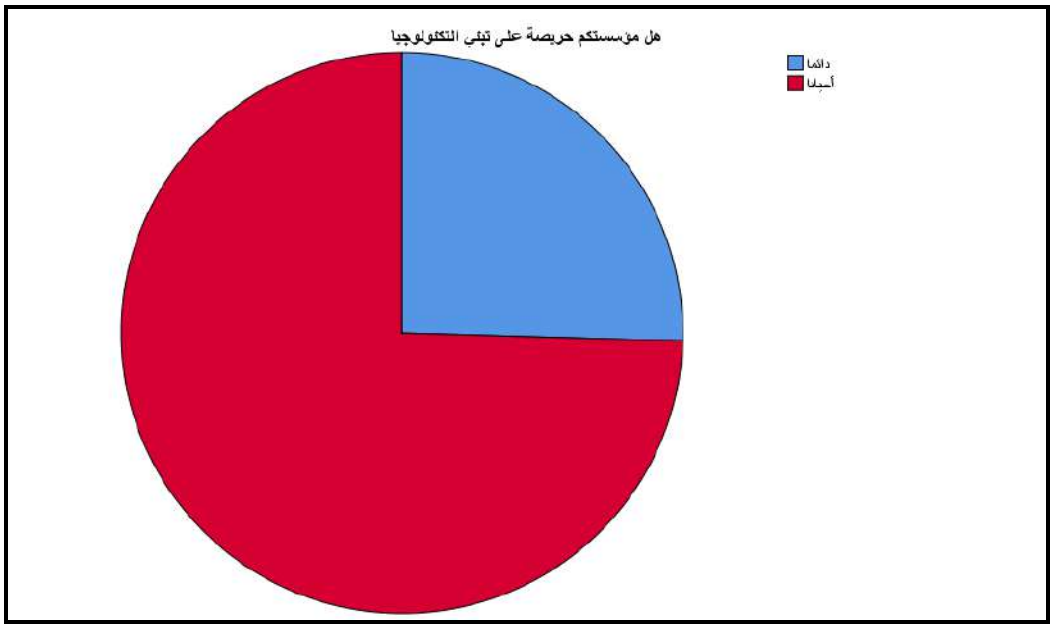
**الشكل رقم (18): دائرة نسبية تبين العلاقة السارية بين الموظفين**

**الجدول رقم (18): يمثل إلى أي مدى تحرص المؤسسة علا تبني التكنولوجيا**

| | هل مؤسستكم حريصة على تبني التكنولوجيا | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| جيدة | 14 | 25.5 |
| متوسطة | 41 | 74.5 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن نسبة الأكبر من العمال المقدرة بـ(74.5%) ترى أنا المؤسسة أحيانا حريصة علا تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما النسبة المتبقية وهي النسبة الأقل المقدرة بـ(25.5%) من العمال يرون أنا مؤسستهم حريصة علا تبني التكنولوجيا الحديثة .



**الشكل رقم (19): دائرة نسبية تبين إلى أي مدى تحرص المؤسسة علا تبني التكنولوجيا**

**الجدول رقم (19): يمثل الأثر السلبي لتكنولوجيا الاتصال**

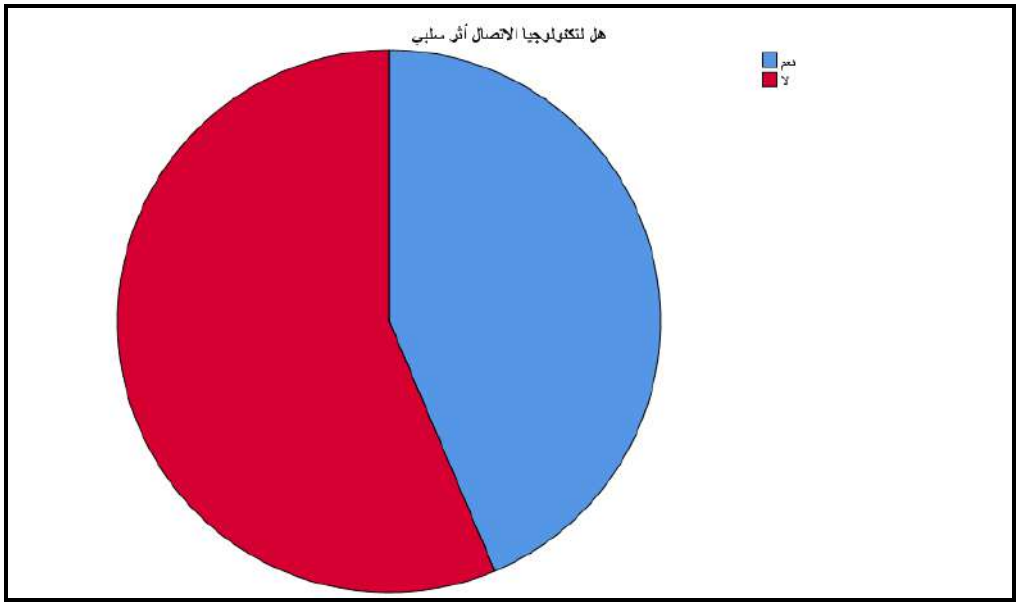
| | هل لتكنولوجيا الاتصال أثر سلبي | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| نعم | 24 | 43.6 |
| لا | 31 | 56.4 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

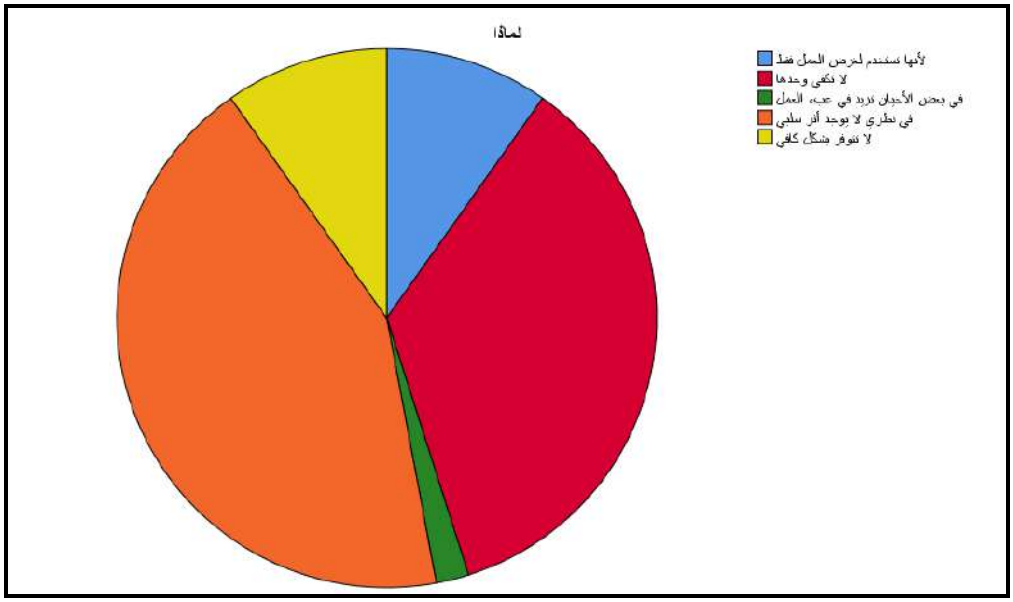
| | كيف ذلك | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| لأنها تستخدم لغرض العمل فقط | 5 | 9.1 |
| لا تكفي وحدها | 18 | 32.7 |
| في بعض الأحيان تزيد في عبء العمل | 1 | 1.8 |
| في نظري لا يوجد أثر سلبي | 22 | 40.0 |
| لا تتوفر بشكل كافي | 5 | 9.1 |
| المجموع | 51 | 92.7 |
| System | 4 | 7.3 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة (56.4%) من العمال يرون أنه ليس هناك اثر سلبي لتكنولوجيا الاتصال أثناء أداء العمل أما نسبة (43.6%)من العمال يرون أن لها اثر سلبي أثناء في العمل حيث تفاوتت الإجابات والاراء حول الأثر الذي يترتب عن استخدام التكنولوجيا البعض يرى أنه لا يوجد اثر سلبي لأنها تستخدم فقط لغرض العمل وكذلك وبعض العمال وبنسبة طفيفة بررو سبب أنها تزيد من عبا العمل.




**- هل لتكنولوجيا الاتصال أثر سلبي -**




**- كيف ذلك -**

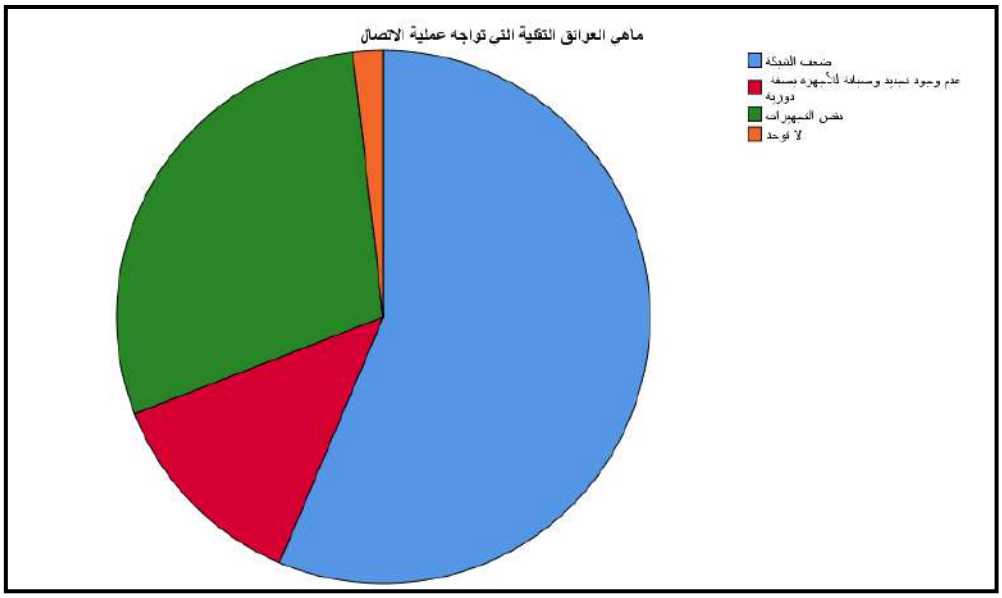
**الشكل رقم (20): دائرة نسبية تبين الأثر السلبي لتكنولوجيا الاتصال**

**الجدول رقم (20): يمثل العوائق التقنية التي تواجه عملية الاتصال**

| | ما هي العوائق التقنية التي تواجه عملية الاتصال | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| **ضعف الشبكة** | 31 | 56.4 |
| **عدم وجود تجديد وصيانة للأجهزة بصفة دورية** | 7 | 12.7 |
| **نقص التجهيزات** | 16 | 29.1 |
| **لا توجد** | 1 | 1.8 |
| **المجموع** | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 أن نسبة كبيرة من العمال يرون أن ضعف شبكة الانترنت عائق من العوائق التقنية وقدرت نسبة بـ(56.4%) أما نسبة الموالية من العمال يروون أن نقص التجهيزات عائق تقنى قدرت نسبة الآراء بـ(29.1%) أما نسبة الأقل من الماضية ترى أن عدم وجود صيانة للأجهزة بصفة دورية عائق قدر نسبتهم بـ(12.7%) أما نسبة المتبقية المقدرةبـ ( (1.8) ترى أنه لا توجد عوائق تقنية .



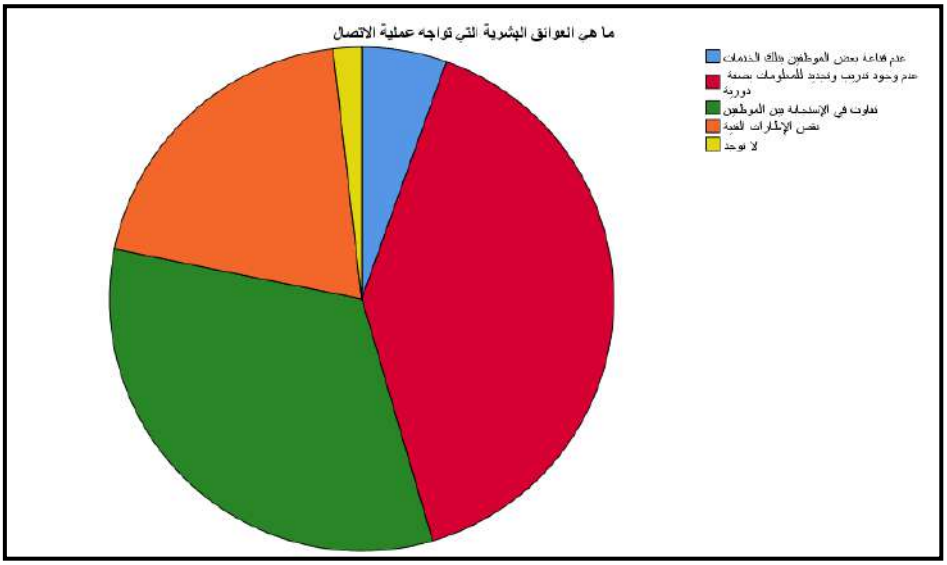
**الشكل رقم (21): دائرة نسبية تبين العوائق التقنية التي تواجه عملية الاتصال**

**الجدول رقم (21): العوائق البشرية التي تواجه عملية الاتصال**

| | ما هي العوائق البشرية التي تواجه عملية الاتصال | |
|---|---|---|
| | التردد | النسبة |
| عدم قناعة بعض الموظفين بتلك الخدمات | 3 | 5.5 |
| عدم وجود تدريب وتجديد للمعلومات بصفة دورية | 22 | 40.0 |
| تفاوت في الإستجابة بين الموظفين | 18 | 32.7 |
| نقص الإطارات الفنية | 11 | 20.0 |
| لا توجد | 1 | 1.8 |
| المجموع | 55 | 100.0 |

**المصدر: من عداد الطالب بناءا على نتائج spss**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 أن نسبة عالية من العمال يرون أنه ليس هناك تدريب وتجديد للمعلومات بصفة دورية قدرت النسبة بـ(40.0%) تليها النسبة المتوسطة من العمال ترى أن سبب هو تفاوت في الاستجابة بين الموظفين قدرت بـ(32.7%) والذين أجابوا بأن السبب هو نقص الإطارات الفنية قدرت نسبتهم بـ (20.0%) وتليها النسبة الطفيفة من العمال ترى أن عدم قناعة بعض الموظفين بتلك الخدمات سبب ذلك قدرت النسبة بـ (5.5%) ونسبة المتدنية من العمال تروى بأنه لا يوجد عوائق قدرت بـ(1.8%).



**الشكل رقم (22): دائرة نسبية تبين العوائق البشرية التي تواجه عملية الاتصال**

**النتائج العامة للدراسة:**

من خلال القيام بدراستنا الميدانية وتحليلنا للجداول واستقرائها قمنا باستخراج جملة من النتائج العامة وهي كلأتي:

- نستنتج وجود اكبر عدد من العمال والذين هم من صنف الذكوربنسبة 74.5%بينما الإناث بنسبة اقل وهذا راجع علا الأرجح إلى تحكم مؤسسة سونلغازفي توظيف الذكور وهناك سبب اخر هو اقبال الرجال للعمل فيها ونفور النساء.
- كما توصلنا إلى أن أغلبية العمال لديهم مستوى تعليمي جامعى بنسبة تقدر بـ50.9%.
- كذلك نستنتج تغلب فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى 35سنة بنسبة 60.0% وهم الأكثر عملا في المؤسسة هذا راجع إلى سبب رئيسي وهو قدرتهم علا مواكبة التكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها بشكل جيد.
- كذلك نستنتج أن اغلب العاملين لديهم اقدمية من 6 إلى 10 سنوات وقدرت نسبتها بـ40.0%.
- كما استنتجنا أن اغلبهم يمتلكون تكوين مسبق عن طريق المؤسسة وذلك بنسبة 36.4% .
- نستنتج كذلك أن اغلب العاملين يستخدمون الانترنت بشكل كبير يقدر بـ67.3%.
- كما استنتجنا أنهم لا يلجؤون إلى استخدام الفاكس لأنهم ليسو بحاجة له وقدرت نسبتهم بـ67.3%.
- كما توصلت النتائج إلى وجود تطبيقات على جهاز الحاسوب.
- معظم الوسائل التي يستخدمها هي خدمات الأنترنت.

- نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال لها دور في اختصار الجهد والوقت في نظر العاملين الوسائل كافية التي توفرها المؤسسة.
- اغلب العاملين يرغبون في ادخال تكنولوجيا حديثة .
- الوظيفة التي تؤديها تكنولوجيا في نظر العمال هيا تسهيل المهام.
- نستنتج أن من بين الأساليب التي تساعد المؤسسة في تسهيل العملية الاتصالية هي استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- نستنتج أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تفعيل وتخطيط وتسهيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة .
- نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تطوير خدمات المؤسسة.
- نستنتج أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تسريع وتفعيل العملية الاتصالية.
- نستنتج أن العلاقة بين الموظفين متوسطة .
- نستنتج أن المؤسسة غير حريصة على تبني التكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل دائم بل أحيانا
- لا يوجد اثر سلبي ادته تككنولوجيا الاتصال علا أداء العاملين في المؤسسة .
- معظم المعيقات التقنية التي تواجهها المؤسسة هيا ضعف الانترنت وكذلك كثرة الأعطاب التي تواجه وسائل وأجهزة المؤسسة.
- معظم المعيقات البشرية التي تواجه سير العملية الاتصالية داخل المؤسسة تتمثل في عدم حرص المؤسسة على تدريب العاملين حول استخدام التكنولوجيا الحديثة.

**نتائج في ضوء تساؤلات الدراسة:**

- **التساؤل الأول:** والذي مفاده ما هي أهم وسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسسة سونالغاز؟ فتمحورت إجابات العاملين أن اكبر نسبة من العمال تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخدمات التي توفرها الأنترنت بنسبة 89.1% وهذا ما يمثله الجدول رقم (9) كما يلجؤون كذلك إلى استخدام الهاتف.
- **التساؤل الثاني:** والذي مفاده كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق العملية الاتصالية داخل مؤسسة سونالغاز؟ فكانت اغلب الإجابات تتمحور حول مساهماتها في تسهيل انجاز المهام بنسبة 47.3% أي أن تكنولوجيا الاتصال أدت بشكل كبير إلى تفعيل العملية الاتصالية بين العاملين داخل مؤسسة سونلغازوكذلك التخطيط وتسيير وأيضا تحسين جودة خدمات المؤسسة .
- **التساؤل الثالث:** مفاده ماهي الصعوبات التي تتواجه المؤسسة في مؤسسة سونالغاز؟ والتي تنقسم إلى نوعين معيقات تقنية وبشرية حيث كانت اغلب إجابات العاملين أن المعيقات التقنية التي تواجهها المؤسسة هي تذبذب في شبكة الأنترنت وهذا الاشكال تعاني منه جل المؤسسات الجزائرية وكذلك الاعطاب التي تصيب أجهزة المؤسسة وعدم تصليحها في وقت وجيزاما المعيقات البشرية التي تعاني منها المؤسسة هي نقص الكفاءة في تجكم ومواكبة التكنولوجيا الجديدة.

# الخاتمـــة

## الخاتمة:

انطلاقا مما ورد في الدراسة وبناءا على إشكالية الدراسة التي تسعى إلى معرفة طبيعة العملية الاتصالية في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية سونلغاز بورقلة حيث تم الاعتماد على الدراسة المنهجية والميدانية ومن خلالها تم توصل إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في تبني المؤسسة التكنولوجيا الحديثة واستخدامها من طرف العمال بشكل كبير والسبب هو دورها في تسهيل المهام واختصار الوقت والجهد وكذلك معرفة الوسائل الأكثر استخدما في المؤسسة وتمثلت في الخدمات إلى توفرها الانترنيت والهاتف وتطبيقات المتوفرة على أجهزة الحاسوب.

وبالرغم من أن العملية الاتصالية تواجه معيقات تقنية وبشرية إلا أننا لا ننكر مدى أهميتها في تحسين جودة خدمات المؤسسة مما جعلها تواكب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومنافستها للعديد من المؤسسات الاقتصادية .

# المصادر والمراجع

**قائمة المصادر والمراجع:**

1. تمنوش فتيحة وزيان ام كلثوم الإعلام الديني ودوره في التنشئة الاجتماعية لدى الشباب الجامعى.دراسة ميدانية على عينة من متتبعي قناة الرسالة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر لعلوم الاعلام والاتصال.كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2017l2018.
2. جيهان احمد رشتى الأسس العلمية لنظريات الإعلام (القاهرة دار الفكر العربي1998).
3. حسن عماد مكاوي ليلى حسين الاتصال ونظرياته المعاصرة ط4 (القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2003.
4. ربحي مصطفى عليان.عثمان محمد عزيم أساليب البحث العلمى (الأسس النظرية والتطبيق العلمى ط:2 الصفاء لنشر وتوزيع الأردن، 2008.
5. رشيد زرواتي مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع عين مليلة الجزائر.ط 2007.
6. فضيل دليو مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري(الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 1998).
7. لدكتور محمد صاحب سلطان. مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم دار المسيرة للنشر وتوزيع.
8. محمد الزعبي التغيير الاجتماعي القاهرة دار الطليعة، 1998.
9. محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات ماهيته وخصائصه دار ارهومة لنشر وتوزيع 2003.
10. محمد محمد عمر الطنوبي نظريات الاتصال( الإسكندرية مكتبة الإشعاع).
11. محمد محمد مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم دار الميسرة.
12. مذكرة تخرج حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية قسم العلوم الإنسانية تخصص علاقات عامة جامعة ام البواقى 2016/2015.
13. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال لطالبة سارة قرفي جامعة بسكرة قطب شمته.

14.مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم الاعلام والاتصال تخصص تكنولوجيا حديثة بجامعة ورقلة سنة 2014ا2015.

15.مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم ومراقبة وتسيير بجامعة ورقلة سنة 2012ا2013.

16.مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة جامعة بسكرة جامعة بسكرة سنة الجامعية :2014ا2015.

17.مروان عبد المجيد أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل العلمية.مؤسسة الوراق، عمان، ط:1سنة 2000.

18.يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية القاهرة الدار الدولية، 1989.

# الملاحــق

**البيانات الشخصية :**

**الجنس:**

ذكر ☐ أنثى ☐

**السن:**

من 25إلى 35 ☐ من 36إلى 45 ☐ من 46 إلى ما فوق

**الاقدمية**

من سنة إلى خمس سنوات ☐ من ستة إلى عشر سنوات ☐ من 11 إلى ما فوق ☐

**المستوى التعليمي:**

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

**المحور الأول : أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في سونلغاز.**

ـ هل لديك تكوين مسبق حول تكنولوجيا التي يتم استخدامها في المركز؟

نعم ☐ لا ☐

ـ اذا كانت الإجابة بنعم فما هو مصدر هذا التكوين ؟

ـ عن طريق المؤسسة ☐

ـ من خارج المؤسسة ☐

ـ عن طريق التخصص ☐

ـ هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة اجبت بنعم في ما تستخدمها ؟

ـ الحصول علا المعلومات ☐

ـ نقل الملف عبر البريد الالكتروني ☐

ـ جميعها ☐

ـ هل تستخدم الفاكس في عملك ؟

نعم لا

ـ هل توفر الإدارة تطبيقات على الحاسوب ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة اجابتك بنعم هل هي كافية ؟.....
- ما هي أهم الوسائل المستخدمة من طرف مؤسستكم؟.....
- ما رأيك في الوسائل المستخدمة في مؤسستكم؟.....
- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الحديثة في تسيير مؤسستكم وتحسين أدائها؟.....
- هل التكنولوجيا المتوفرة في مؤسستكم كافية ؟.....

- هل ترغب في ادخال تكنولوجيا أخرى ؟.....

**المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة**

ـ ما هي الوظيفة التي تؤديها الوسائل المستخدمة من طرف مؤسستكم؟

ـ تسهيل مهام العمال ☐

ـ تحسين صورة المؤسسة ☐

ـ أخرى ☐

ـ ما هي الأساليب التي تساعد مؤسستكم في تحقيق أهدافها ؟

ـ استعمال الاتصال الشخصي ☐

ـ استخدام التكنولوجيا الحديثة ☐

ـ استخدام أساليب اتصالية حديثة ☐

ـ هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تفعيل وتخطيط الرقابة داخل مؤسستكم

نعم ☐ لا ☐

ـ هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير خدمات المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

كيف ذلك؟.....

ـ هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسريع وتفعيل العملية الاتصالية بين الموظفين داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

كيف ذلك:.....

**المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدام تكنولوجيا الحديثة ؟**

ـ كيف تصف العلاقة السارية بين الموظفين ؟

جيدة ☐

متوسطة ☐

ـ هل مؤسستكم حريصة علا تبني التكنولوجيا الحديثة ؟

دائما ☐

أحيانا ☐

لا يوجد ☐

ـ هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة اثر سلبي علا مؤسستكم ؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا؟.....

ـ ما هي المعيقات التقنية التي تواجه سير العملية الاتصالية داخل مؤسستكم؟.....

ـ ما هي المعيقات البشرية التي تواجه سير العملية الاتصالية؟

.....