الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي–
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية من وجهة نظر الإطارات والإطارات السامية

دراسة ميدانية بمديرية الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / التوزيع الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص :علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالب :
ضيف بشير

إشراف
أ.د ضيف الأزهر

نوقشت المذكرة علنا يوم: ...../...../ 2024

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
الدكتور سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	رئيسا
الأستاذ الدكتور ضيف الأزهر	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفا ومقررا
الدكتور هياق إبراهيم	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023 / 2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي–
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية من وجهة نظر العاملين

دراسة ميدانية بمديرية التوزيع للوسط سونلغاز الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص :علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالب :
ضيف بشير

إشراف الأستاذ
ضيف الأزهر

نوقشت المذكرة علنا يوم: ...../...../ 2024

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
الدكتور سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	رئيسا
الأستاذ الدكتور ضيف الأزهر	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفا ومقررا
الدكتور هياق إبراهيم	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023 / 2024

الإهـــــــداء

إلى من كانا سببا في وجودي بهذه الحياة ومن قال فيهما الله سبحانه وتعالى:

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى روح والدي الذي كان بمثابة الجنة التي كانت تمشي على الأرض فاللهم أرحمه وأجعل الفردوس الأعلى مستقرا له.

إلى أمي وما أغلى هذا الاسم في فمي، نبع الحنان والعطاء الذي لا ينبض ....

أدامك الله فوق رؤوسنا ودامت دعواتك تنير حياتي

الى السيدة التي أشعلت لي قناديلًا تنير دروبي بالودّ، إلى نصيبي الأجمل من الدنيا، رفيقة دربي، أهدي ثمرة هذا الجهد لأعبر لك عن مدى امتناني؛ لكونك دائمة الثقة بنجاحي.

الى من حلّت بركة وجودهم في عمري، ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة حياتي ،

إلى زينة حياتي وبهجتها، إلى الابتسامات التي تغدق عليّ الأمل،

أبنائي : ياسمين، محمد باسم، أسيل ، بلسم

أهدي هذا العمل، إليكم جميعا أبنائي الأحبّاء

إلى سنداي بعد الله عز وجل أخوية الأعزاء (السعيد . شعبان)

إلى أخواتي العزيزات كل باسمها، الاسم الآخر للحُب، الحضن الرؤوم والقلب الحنون وقِطعة من الأم.

إلى جميع أبنائهم وبناتهم

إلى كل العائلة الكبيرة بمختلف الألقاب والأسماء

الى كل الأصدقاء والزملاء والأحبة

أهدي هذا العمل المتواضع عساه أن يرفعنا في درجات العلم

شكـــر وعـــرفـــان

أشكر الله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كل الشكر والتقدير للأستاذ البروفيسور الدكتور :الأزهر ضيف على توجيهاته العلمية القيمة ودعمه المعنوي الكبير.

جزيل الشكر والعرفان لكل من عّلمني حرفا..... وأخذ بيداي في سبيل تحصيل العلم والمعرفة، أساتذتي الأفاضل.

أشكر موظفي سونلغاز على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّنني من إجراء الدراسة الميدانية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل للزملاء في العمل وخاصة الدكتور عبيدي بدر الدين على مساهمته الفعالة في مساعدتي تقنيا لإنجاز هذا البحث وكل من ساعدني وشجعني على إتمام هذا العمل.

ملخص الدراسة

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية

كان الهدف من هذه الدراسة هو توضيح دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية من وجهة نظر الإطارات والإطارات السامية, فالمؤسسات وخاصة الاقتصادية منها تسعى الى تحسين أدائها وأداء العاملين فيها ، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير تكنولوجيا حديثة للاتصال واستخدامها استخداما جيدا وتقديم خدمة نوعية للزبائن لمواجهة المنافسة في السوق، وكذلك ديمومة الاتصالات بين الإدارة والعاملين، ومؤسسة سونلغاز (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي) واحدة من هذه المؤسسات، انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيس:

ما دور تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية؟

تنبثق تحته ثلاث تساؤلات فرعية كالتالي:

ما دور البرامج المستخدمة في مساعدة العاملين؟

ما دور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة؟

ما دور استخدام تكنولوجيا الإتصال في رضا الزبائن؟

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية من خلال استخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب في هذه الدراسة لمعرفة واقع الدراسة وجوانبها ووصفها وتحليلها ,بمجتمع قدره 75 مفردة لذلك تم استخدام تقنية المسح الشامل أو بما يعرف طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة , باستبيان موزع على مجموع العاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي بالإضافة إلى الملاحظة والتي استخدمت كأداة تدعيمية للاستبيان حيث تضمن أربع محور كما يلي:

ـ المحور الأول : مخصص للبيانات الشخصية تضمن 05 أسئلة.

ـ المحور الثاني: متعلق بتكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالمؤسسة تضمن 11 سؤالا.

ـ المحور الثالث : متعلق بدور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة تضمن 08 أسئلة.

ـ المحور الرابع : دور استخدام تكنولوجيا الإتصال في رضا الزبائن تضمن06 أسئلة.

وبعد التحليل والتفسير توصلنا إلى النتيجة التالية:

لتكنولوجيا الاتصال المستخدمة دور مهم في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي.

أيضا تم التأكد من إجابات الأسئلة الفرعية بشكل إيجابي كما يلي:

هناك دور للبرامج المستخدمة في مساعدة العاملين لدى العاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي.

هناك دور للبرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي.

هناك دور لتكنولوجيا الإتصال في رضا زبائن الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا الاتصال ـ الانترانت ـ الانترنت ـ البريد الالكتروني ـ الهاتف المحمول ـ المنصة الالكترونية ـ الوسائط .

Abstract

The Role of Communication Technology in Improving the Functional Performance of the Algerian Public Economic Institution

The aim of this study was to clarify the role of communication technology in improving the functional performance of the Algerian public economic institution from the point of view of the seniors and frameworks. Institutions, especially economic ones, seek to improve their performance and the performance of their employees, and this can only be achieved by providing modern communication technology and using it well and providing Quality service to customers to face competition in the market, as well as continuity of communication between management and workers, and the Sonelgaz Corporation (Algerian Electricity and Gas Company / Eloued Distribution) is one of these institutions. This study started from the main question:

What is the role of communication technology used in improving the functional performance of an economic institution?

Under it, three sub-questions emerge as follows:

What is the role of the programs used in helping workers?

What is the role of the programs used in improving the organization's performance?

What is the role of using communication technology in customer satisfaction?

This study falls within descriptive research through the use of the descriptive approach because it is the most appropriate in this study to know the reality of the study and its aspects, describe and analyze it, with a population of 75 individuals. Therefore, the comprehensive survey technique was used, or what is known as the method of comprehensive inventory of the study population, with a questionnaire distributed to all employees of the Algerian Electricity Company. Gas/valley distribution, in addition to observation, which was used as a supporting tool for the questionnaire, which included four axes as follows:

The first axis: dedicated to personal data, including 05 questions.

The second axis: related to the communication technology used in the institution. It included 11 questions.

The third axis: related to the role of programs used in improving the organization's performance. It included 08 questions.

The fourth axis: The role of using communication technology in customer satisfaction included 06 questions.

After analysis and interpretation, we arrived at the following result:

The communication technology used has an important role in improving the functional performance of the organization at the Algerian Electricity and Gas Company / Valley Distribution.

The answers to the sub-questions were also confirmed positively as follows:

There is a role for the programs used to help employees of the Algerian Electricity and Gas Company / Valley Distribution Company.

There is a role for the programs used in improving the performance of the organization in the Algerian Electricity and Gas Company / Eloued Distribution.

There is a role for communication technology in the satisfaction of customers of the Algerian Electricity and Gas Company / Valley Distribution Company.

Keywords: communication technology, intranet, internet, e-mail, mobile phone, electronic platform, media.

قائمة المحتويات

المحتوى	الصفحة
الإهداء	III
شكر وعرفان	IV
ملخص	V
ملخص باللغة الاجنبية	VII
قائمة المحتويات	VIII
قائمة الجداول	XI
قائمة الأشكال	XII
قائمة الملاحق	XIII
مقدمة	أ . خ
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية	
تمهيد	01
المبحث الأول :الأساس النظري للموضوع	02
أولاً : مفهوم تكنولوجيا الاتصال	02
ثانياً : مكونات تكنولوجيا الاتصال	03
ثالثا: تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	06
المبحث الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة	07
أولاً: ماهية الأداء الوظيفي	07
ثانيا: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي	08
المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية	12
أولاً: الدراسات السابقة	12
ثانيا: المقاربة النظرية للدراسة	18
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني الدراسة التطبيقية	
تمهيد	24
المبحث الأول :الطريقة والأدوات ومجال الدراسة	25
أولا : الطريقة	25
ثانيا : أدوات جمع البيانات	26
ثالثا: مجال الدراسة	28
المبحث الثاني: النتائج والمناقشة	32
أولا: النتائج	32
ثانيا: المناقشة	65
خلاصة الفصل	71
الخاتمة	72
قائمة المراجع	74
الملاحق	78

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	أفراد العينة حسب متغير المنصب (المستوى الوظيفي)	33
2	أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	34
3	أفراد العينة حسب متغير الجنس	34
4	أفراد العينة حسب متغير السن	35
5	أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	36
6	اهتمام المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الإتصال من وجهة نظر أفراد العينة	37
7	الذين أجابوا بـ (نعم) في إهتمام المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة من وجهة نظر أفراد العينة	37
8	استخدام أفراد العينة لإحدى تكنولوجيا الإتصال الموجودة في المؤسسة	38
9	استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير السن	39
10	استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الخبرة المهنية	40
11	القدرة الجيدة لأفراد العينة في التحكم بتكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة	41
12	تكنولوجيا الاتصال التي يفضلها أفراد العينة أثناء أداء عملهم:	42
13	تفضيل تكنولوجيا الاتصال لأفراد العينة حسب متغير السن	43
14	تفضيل تكنولوجيا الاتصال لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:	44
15	تغطية شبكة الانترنت لجميع مكاتب المؤسسة	45
16	لدى أفراد العينة معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة أو بعضها	46
17	صعوبات يواجهها أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة	46
18	الذين أجابوا بـ (أحيانا) في نوع الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال:	47
19	ضمان المؤسسة دورات تكوينية و تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال	48
20	استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الاتصال يتمثل في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها الأخرى أو كلاهما	49
21	هل سهلت تكنولوجيا الاتصال من طبيعة العمل داخل المؤسسة	49
22	هل وفرت تكنولوجيا الاتصال الجهد والوقت في تسيير شؤون العمل	50
23	هل هناك تحسين لخدمات المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال	51
24	هل استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة	52
25	هل استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ساهم في تقليل تكاليف العمل (ترشيد النفقات)	53
26	هل ساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين الاتصال داخل المؤسسة	54
27	هل ترى أن ادخال تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم أدى الى تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسة	55
28	يبين هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى	56
29	هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن	57
30	هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها الوظيفي ووضع صورة حسنة لها	58
31	هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون	59
32	تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن	60
33	نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن بواسطة تكنولوجيا الاتصال	61
34	هل يواجه أفراد العينة صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمالهم لهذه التكنولوجيات	62
35	هل تعتقد أن الزبون راض بما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال	63
36	نسبة الرضا بالنسبة للذين أجابوا بـ نعم	64

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	اثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة (NTIC) على المؤسسة	05
02	نموذج تحسين الأداء	11

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة البحث العلمي	79
02	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	83

1. توطئـة:

إن التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات منذ الربع الأخير من القرن العشرين وحتى الآن قد طال مختلف المجالات وساهم في إحداث تغيير جذري في الإدارة وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية عملها وكذلك أساليب الاتصال بين موظفي المؤسسات مع بعضهم البعض وبين المؤسسة وجمهورها الخارجي. حيث أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال سمة بارزة في المؤسسات الناجحة، ويتطلب العمل اتصالات تتميز بالدقة والمرونة والسرعة، مما يساهم في رفع أداء المؤسسة من خلال تقديم المنتج بسرعة وبجودة عالية.

فقد أحدثت تكنولوجيا الاتصال تغييراً كبيراً في مختلف المجالات، حيث أدت إلى تحسين جودة العمليات الإدارية وزيادة الأداء الوظيفي. وتهدف المؤسسة من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال إلى بناء علاقة تفاعلية وسمعة طيبة لها، وكذلك تكوين صورة إيجابية عنها في أذهان جمهورها.

ولعل قطاع الأعمال اليوم من أكبر المستفيدين مما توفره تكنولوجيا الاتصال حيث أن الكثير من المؤسسات قد لجأت إلى توظيفها لدعم قدراتها الإنتاجية وضمان إدارة جيدة لجميع أنشطتها و الاستفادة من المزايا التي توفرها ، كما أصبحت هذه المؤسسات تتسابق إلى امتلاك آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للاتصال ، فقد أصبح تحديد مستوى أداء المؤسسة وخدماتها سواء كان متميزاً أو جيداً أو متوسطاً أو منخفضاً من خلال النتيجة النهائية لنشاط المؤسسة، ومهارات وقدرات وإمكانات العاملين في المؤسسة في استخدام هذه التكنولوجيا بفعالية وإنتاج مخرجات تتماشى مع أهدافها.

كما أن استعانة المؤسسات الاقتصادية بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصال وتوظيف إمكانياتها في جدبها والاستثمار فيها، وتدريب العاملين على استخدامها يمكن أن يكون الطريق الأفضل لتحقيق الارتقاء والرفع من مستوى المؤسسة، وكذلك الرضا الوظيفي والذي له الدور الكبير في تطويرها وضمان استمراريتها وتحسين مردوديتها.

وفي الجزائر ورغم وجود مستوى متفاوت في استخدام هذه التكنولوجيا إلا أنها تعمل جاهدة على إدخالها خاصة في ظل التحولات الاقتصادية الكبيرة التي تشهدها، حيث ساهمت الثورة التكنولوجية في خلق وظائف جديدة داخل المؤسسات الاقتصادية تتسم باليسر، السرعة، الآنية والحداثة.

فقد شهدت المؤسسات في الجزائر وخاصة الاقتصادية منها تسارعا في السنوات الأخيرة في تطبيق التكنولوجيا الجديدة نظرا لأنشطتها وخدماتها المتنوعة. وهذا ما جعلها تتأثر بالمتغيرات الخارجية، مما ساهم كثيرا في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعامل المتبادل سواء مع المتعاملين أو الزبائن اعتمادا على ما تنتجه تكنولوجيا الاتصال، وبالتالي أصبح من الضروري بالنسبة للجزائر، كغيرها من دول العالم تطوير هذا القطاع.

لهذا تسعى مؤسسة سونلغاز بإعتبارها مؤسسة إقتصادية عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ومنها مؤسسة التوزيع بالوادي إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتقديم خدمات متنوعة بما يتوافق مع متطلبات واحتياجات الزبائن والتي تعتمد بشـــكل أســـاســـي على الجودة والرضـــى. وذلك بتقديم الخدمات في أقل وقت وبأقل تكلفة. كما أن اســتخدامها لمختلف الوســائل التكنولوجية للاتصال ينعكس إيجابا على ربحية الشركة.

2 . إشكالية الدراسة:

لقد أدى استعمال تكنولوجيا الاتصـال في المؤسـسـة الاقتصـادية العمومية في الجزائر في السـنوات الأخيرة إلى إدخال هذه المؤســســـات في حركية جديدة، ســـاهمت في انفتاحها على محيطها الخارجي وعززت من تواصـــلها الداخلي. فبفضل مثل هذه الوسائل تمكنت المؤسسات من القيام بأنشطتها والتنسيق في ما بين فروعها عن بعد و وكذلك الحفاظ على التواصـل بين مختلف مصـالحها وكذلك مع المتعاملين معها سـواء زبائنها أو الشـركاء والفاعلين الاجتماعيين الذين تتعامل معهم.

إن تحكمها في التدفق المعلوماتي الاتصالي عن طريق شبكات معلوماتية اتصالية، يضمن لها انسجاما تنظيميا يعمل على تحسـين فعاليتها، لكن إدماج مثل هذه التكنولوجيات يتطلب توفر الكفاءة التقنية و التنظيمية مع أخذ الحذر من مختلف السلبيات و التهديدات. (منير، 2014، صفحة 157)

وقد انعكس ذلك على اهتمامات الإدارة المعاصرة من خلال تطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقات المورد البشـري وتوظيف قدراته الذهنية والإبداعية في تشـكيل و تنمية الميزة التنافسـية للمؤسـسـة في شـكل خدمات و تكنولوجيات جديدة. والتي تسمى أيضًا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT).

فالتكنولوجيا تحتل أهمية استراتيجية وفعالة في عملية الاتصال بفضل الاندماج الذي أحدثته تكنولوجيات الحاسبات الإلكترونية واستخداماتها في تخزين و استرجاع المعلومات. (مذكور، 1975، صفحة 175)

وقد ارتبطت تكنولوجيات الاتصـــال بثورة المعلومات من خلال اندماجها الذي يتحقق باســـتخدام الحاســـوب والانترنت وبرمجياتها وهذا ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات التي تعمل على نقل وتبادل المعلومات في أي مكان من العالم بفضـل سـرعتها وتوزيعها العام والشـامل، مما أوجبت ضـرورة تواجد تلك التكنولوجيات ضـمن عمل الإدارات و ذلك لمواكبة كل ما يطرأ في مجال خدمة المؤسـسـة، باعتبار أنها هيكل تنظيمي واسـع تضـم عدة فروع وأقسام و مكاتب تندرج في ظلها. (مريم، 2009، الصفحات 223-224) فالعلاقات الصناعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات تتوقف على عملية الاتصـــال بالدرجة الأولى، لأن أي نشـــاط اجتماعي يتطلب وجود عملية الاتصال.

وقد اتسمت التكنولوجيات الجديدة في السنوات الأخيرة بتسارع وتيرتها ومدى تعميمها، هذا الوضع الذي تضاف إليه العولمة وعولمة الاقتصـادات، يخلق بيئة اقتصـادية تنافسـية بين الشـركات. ويرى سـي. كار (1999) أن المزايا التنافسـية التي توفرها الشـركات عن طريق الاتصـال بالإنترنت والتي تهم الجميع ، من بائع البيتزا إلى جنرال موتورز، وهي مزايا فورية. وعلى وجه الخصوص، يشكل الاستخدام الرشيد للإنترنت رصيدا هاما في إنشاء وإدارة الشركات الصغيرة. فيتم فتح صندوق بريد إلكتروني، وهو مجاني تقريبًا، بشكل فوري. يمثل تركيب موقع على شبكة الإنترنت،

في حالة تســاوي جميع العوامل، زيادة متواضــعة في حجم الاســتثمارات الحالية للشــركة، حتى لو كان هذا المبلغ حساسًا جدًا لطبيعة الوظائف المنفذة. (Nwamen, 2006, pp. 111-121)

فقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال عامل محفزا للمنظمات التي تنتمي إلى المنافسة و التمييز في إنتاجها لمخرجاتها و لكفاءتها و فعاليتها و كذلك أدائها الوظيفي .لذا تســـارع منظمات اليوم لتهيئة الأرضـــية الكفيلة بتطبيقها و استخدامها من أجل رفع مستوى الأداء و تحسين القرارات الإدارية و تبسيط و تسهيل الإجراءات. (ابتسام، 2015.2016، الصفحات 34-35)

وفي ظل هذه التحولات فإن المؤسسات على اختلافها تتسابق من أجل مسايرة و اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم التكنولوجي كما أن استخدام التكنولوجيا أصبح من المقومات الأساسية لنجاح التنظيمات في المؤسسة مما ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في إطار تلبية حاجات المؤسسة والمجتمع و كسب رضا الجمهور والقيام بالأنشـــطة والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية الإنتاجية، بالإضـــافة إلى عمليات المراقبة باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكيفية والكمية. (جعفر، 2005، صفحة 45)

لهذا فإن المؤسسات بصفة عامة في مختلف دول العالم وبغض النظر عن نشاطها نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال في نشاطاتها اليومية لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة فيها من خلال العمليات الاتصالية بالفروع و الأقسام، وكذا مختلف الفاعلين الداخليين. فمختلف المؤسسات أدركت قيمة شبكة الانترنت وأهميتها، حيث أدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة. وحاولت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن تستفيد من مختلف الفرص التي تتيحها التكنولوجيا والقنوات الاتصالية العديدة التي تعمل على ضمان السير الحسن من خلال تشكيل الموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي التي تضمن لها البقاء في ظل سوق العمل و المنافسة، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال لقدراتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع.

فلم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال على اتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى أسلوب جديد لكل إدارة حديثة .مما ساهم في تفسير مضامين وظائف العملية الإدارية في المؤسسة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات مما ساهم ذلك في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف وهذا بفضل طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الانترنت والانترانت والإكسترانت ،وخاصة من خلال جهود التطوير في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال (فرانسوا ليسلي (François Lislie)، 2001، صفحة 91) وهنا يظهر دور تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة من تنسيق في الأعمال وتبادل في المعلومات وكذلك سرعة وصول المعلومات ومعالجتها، وبما أن الجزائر كإحدى الدول التي أدخلت الوسائل والبرامج التكنولوجية في مختلف المؤسسات لأدائها لوظائفها ليست بمنأى عن هذا التطور في مؤسساتها وذلك عن طريق استراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال.

مما سبق نصل إلى طرح التساؤل الرئيسي لموضوع الدراسة الخاصة بنا:

ما دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية؟

وقد أرتبط بالتساؤل الرئيسي للدراسة ثلاثة أسئلة فرعية ندرجها كالآتي:

1. ما دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة؟

2 . ما دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في مساعدة العاملين؟

3 . ما دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في رضا الزبائن (زبائن المؤسسة)؟

3 . أسباب اختيار الموضوع :

ترجع دوافعنا أو أسباب اختيارنا لموضوع دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية سونلغاز أنموذجا إلى مبررات ذاتية وأخرى موضوعية تتمثل فيما يلي:

أسباب ذاتية:

. الرغبة في الإطلاع أكثر على هذا الموضوع والتعرف على المفاهيم المتعلقة به من الناحية النظرية والتطبيقية.

. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه.

ـــ الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة في المؤسسات ومحاولة التعرف على دور هذه التكنولوجيات على مستوى أداء المؤسسات الاقتصادية العمومية خاصة.

. محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع.

. التدرب على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

أسباب موضوعية:

ـــ تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية .ـــ حاجة هذه المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال والتي من شأنها أن تساهم في تحسين أدائها الوظيفي .

. توفر بعض المراجع السابقة والتي من شانها أن تخدم موضوع الدراسة.

4 . أهداف الدراسة وأهميتها :

✓ أهداف الدراسة:

من بين الأهداف التي جعلتنا نقوم بهذه الدراسة هي:

ـــ تقييم تأثير هذه التكنولوجيا على فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة بما في ذلك سرعة نقل المعلومات وفهم الرسائل وتحسين التفاهم بين فريق العمل.

ـــ التحقيق في كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال تحسين تواصل الموظفين وتفاعلهم مع بعضهم البعض ومع الشركاء، مما قد يؤدي إلى تحسين خدمة المؤسسة وزيادة رضا الزبائن.

ـــــ معرفة كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال للتواصل داخل المؤسسة سواء من خلال مختلف وسائل الاتصال كالأنترانت . الانترنت (البريد الإلكتروني) . المنصات الالكترونية . الهاتف المحمول وغيرها.

ـــــ معرفة دور استخدام هذه التكنولوجيا لتحليل البيانات واتخاذ القرارات داخل المؤسسة، مما قد يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وبالتالي تحسين الإنتاجية.

ـ محاولة زيادة وعي العاملين بالمؤسسة المعنية بالدراسة بأهمية توظيف تكنولوجيا الاتصال من خلال إبراز دورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

. الإطلاع عن قرب على مدى قدرة المؤسسة المعنية وموظفيها من التحكم في تكنولوجيا الاتصال.

. محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان.

✓ أهمية الدراسة:

إن دراسة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية عملية بالغة الأهمية في عصرنا هذا، لأن أغلب الشركات والمؤسسات تعتمد على هذه التكنولوجيا في تنفيذ مهامها وتحقيق أهدافها بفعالية ، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات، وذلك عن طريق تحسينه والرفع من مستواه من خلال تحسين استخدام المعلومات بشكل أسرع وأدق، واستخدام وسائل التكنولوجيا والرقمنة في سبيل توظيف هذه المعلومات وتوجيهها بالشكل الذي يساعد على بلوغ أهداف المؤسسات لا سيما الاقتصادية منها.

5 . حدود البحث :

من أ جل الإحاطة بإشكالية الد راسة وفهم جوانبها المختلفة، حدد مجال هذه الدراسة بما يلي:

الحدود البشرية :يقصد به جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة والبحث من قبل الباحث والمجتمع المراد دراسته وشملت الدراسة رؤساء المصالح وموظفي شركة الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بالوادي.

الحدود المكانية :ويمثل الحيز الجغرافي الذي تجري فيه الدراسات حيث تعلقت الدراسة التطبيقية لموضوع هذا البحث مؤسسة سونلغاز تحديدا مديرية التوزيع لولاية الوادي والكائن مقرها في شارع محمد خميستي بوسط المدينة.

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 22 جانفي 2024 إلى غاية 16 ماي 2024 ، وفق المراحل التالية:

- المرحلة الأولى: القيام بزيارة استطلاعية إلى المؤسسة بغية التعرف عن قرب على المؤسسة ومقابلة بعض الإطارات المسؤولين بالمؤسسة أين قمنا بالتعريف بأنفسنا، وطرح عنوان الدراسة والأسباب التي جعلتنا نقوم بها في مؤسسة سونلغاز، وكذلك معرفة ما إذا كان موضوع الدراسة يتلاءم وطبيعة المؤسسة ، وكذلك تم التعرف على الهيكل العام لها وأقسامها وكانت هذه عبارة عن ملاحظة لسير المؤسسة ونشاط المؤسسة ، وكانت من 22 الى 24 جانفي 2024

- المرحلة الثانية: وشملت الجانب النظري والميداني للدراسة :

. الجانب النظري : من 24 جانفي 2024 الى غاية 10 مارس 2024.

ـ الجانب الميداني : من النصف الثاني لشهر مارس إلى غاية نهاية شهر أفريل، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين:

1. مرحلة التعرف على مجتمع البحث وبعض الوثائق الخاصة بالمؤسسة : ودامت يومين 18 و19 مارس 2024.

2ـ مرحلة جمع المعلومات: وامتدت من 20 مارس 2024 إلى غاية 02 أفريل 2024 وتم فيها تجريب الاســتبيان وهو اســتبيان إلكتروني والذي دام حوالي ثلاثة أيام، ليتم فيما بعد تطبيق الاســتبيان النهائي المعدل وإطلاقه على مجتمع البحث المتمثل في الإطارات والإطارات السامية حسب العينة، ودام ذلك 15 يوم.

- المرحلة الثالثة: معالجة المعطيات وتحليل النتائج

6 . منهج الدراسة:

يعد المنهج الطريقة أو الأسلوب المنتهج من الباحث في وصف الظاهرة وتفسيرها وتحديد العوامل التي تتحكم فيها ومن ثم استخلاص النتائج وتعميمها.

وبالتالي فإن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث تبني منهج من المناهج دون سواه، لفهم وتحليل المشكلة مع محاولة الإجابة على التســاؤلات المطروحة، فالدراســة الحالية تهدف الى معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين(تكنولوجيا الاتصـال وتحسـين أداء المؤسـسـة) إذ يعد المنهج الوصـفي هو المنهج المناسـب للدراسـة لمعرفة العلاقة الموجودة بين هذين الأخيرين مع تحليل المعطيات واستخلاص النتائج المراد دراستها.

7 . صعوبات البحث :

من أبرز الصعوبات التي واجهتنا في القيام بدراستنا هي :

. التأخر في الإجابة على أسئلة الإستبيان مما أثر على عامل الزمن.

. ضغط العمل الذي يعاني منه أغلبية المبحوثين وخاصة الإطارات السامية مما أخر نوعا ما الاستجابة لنا من حيث المعلومات الخاصة بالمؤسسة وكذلك الإجابة على الاستبيان.

. عدم اكتراث بعض المبحوثين لمثل هذه الدراسات.

8 . هيكلة البحث:

للإحاطة بكافة جوانب الموضـوع وللإجابة على إشـكالية الدراسـة تم تقسـيم الدراسـة إلى فصـلين، الفصـل الأول تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهومي تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي للمؤسسات وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث خصص المبحث الأول للأساس النظري للموضوع وكل المفاهيم المتعلقة بها من أهمية و خصائص، في حين كان المبحث الثاني والذي تم فيه دراسـة دور تكنولوجيا الاتصـال في تحسـين الأداء الوظيفي للمؤسـسـة ، وتم التناول في المبحث الثالث الدراسات السابقة مع أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات

السابقة، ثم المقاربة النظرية التي تعتبر أساس نظري ومرجعية تفيد هذه الدراسة.

أما الفصـل الثاني فسـوف يتم إسـقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثلة في دراسـة ميدانية بمؤسـسـة سونلغاز مديرية التوزيع بالوادي والذي انقسم إلى مبحثين:

بحيث تم في المبحث الأول إعطاء تعريف بمجتمع البحث بالإضـافة إلى أدوات الدراسـة من مقابلة واسـتمارة، والمبحث الثاني الذي تم فيه تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تتطرق الدراسة في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة المعنونة بـــ دور تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي مع جميع أبعادها وقد تم في هذا الفصـــل تناول الدراســـات الســـابقة والتي تعد المنطلق للدراســـة بالإضافة إلى المقاربة النظرية والتي تعد مرجعية تستند عليها الدراسة والتي نعمل على ضوئها على تحديد الدور بين متغيراتها وتحليل نتائجها.

المبحث الأول :الأساس النظري للموضوع:

إن وجود تكنولوجيا الإتصال في أي مؤسسة سوآءا كانت اقتصادية أو خدماتية أو إعلامية أو غيرها أصبح مهما للغاية بحيث أنه لا تستطيع هذه المؤسسات الاستغناء عنها مهما كانت كلفتها، لهذا نجد مفاهيم فرضت نفسها لتكنولوجيا الاتصال نظرا لحداثتها، إذ يحمل مصطلح تكنولوجيا الاتصال العديد من المعان المتنوعة فمفهوم تكنولوجيا الاتصال يبدوا مرتبطا إرتباطا وثيقا بالمعلومات لدرجة أنه لا يمكن اعتباره مفهوما موحدا بل هو سلسلة من المفاهيم المترابطة نذكر بعض التعريفات لتكنولوجيا الاتصال.

أولاً : مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

تشهد تكنولوجيا الاتصال والتي يرمز لها بالإنجليزية (TC) Communication Technology في الوقت الحاضر، تطورا متسارعا، والأكثر من ذلك، أنها تشكل الآن عنصرًا حاسما في تطور ونمو القطاعات الاقتصادية سواء في الدول المتقدمة أو في الدول النامية. وأخيرا، أصبحت أيضا عنصرا أساسيا حتى في الحياة اليومية للفرد في المجتمع. وهذا ما يفسر الاهتمام المتزايد للسلطات العمومية بالأنترنت عموما وتكنولوجيا الاتصال، على وجه الخصوص وتعزيزها في قطاعات الخدمة العمومية من أجل المساهمة في رقمنة كل القطاعات سواء الاقتصادية أو غيرها من القطاعات وتحويلها من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الرقمية. (FERHAT Halim, 2019.2020, p. 07)

فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "TIC" وخصوصا تكنولوجيا الاتصال ذات أهمية متزايدة في تنمية البلدان، وبفضل البحث العلمي الفعال، توفر تكنولوجيا الاتصال إمكانيات تقنية مفيدة، كما أنها تسهل العمل بشكل أكبر بكثير؛ فهي تجعل من الممكن مواجهة التحديات المفروضة، ليس فقط في الانفجار المعرفي، ولكن أيضًا، على نطاق أوسع، بسبب الرغبة في خلق تنمية مستدامة للجميع لكل أفراد المجتمع، حيث يعتمد عمل المجتمعات الحديثة بشكل أساسي على معالجة المعلومات وإدارتها في شكل إلكتروني. ولتكنولوجيا الاتصال تأثير كبير على المجتمعات، فهي تؤثر بشكل كبير على جميع أبعاده الاقتصادية ـــ الاجتماعية والثقافية، وفي الواقع فإن تكنولوجيا الاتصال هي أدوات تسمح لنا بتقصير المسافات والوصول إلى المعرفة الموسوعية. (Khaled, 2020.2021, p. 20)

فأضحت تكنولوجيات المعلومات والاتصال وسيلة جديدة ومتزايدة الأهمية للنمو الاقتصادي للمؤسسات، فقد حولت العالم إلى قرية صغيرة (العصر الرقمي)،فقد غيرت هذه التكنولوجيا سلوك العاملين في المؤسسة (الهيكل العرضي). فقد جعلت الروابط المعلوماتية والاتصالات من الممكن تعميم المعلومات في جميع أنحاء العالم، فالذي يملكها هو من يملك السلطة، فالمعلومات هي المادة الخام للمستقبل وتتطلب هذه التكنولوجيات مهارات وإتقاناً عاليين. (Rachedi, 2006, p. 111.121)

أ. اصطلاحا

يُمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال (CT) على أنّها كافّة الآليات التقنيّة الحديثة المستعملة في الاتصالات الخلوية واللاخلوية، ووسائل الإعلام، وتنظيم الكيانات الذكيّة، والسلوكات العلاجيّة السمعية والبصريّة، وإدارة الشبكات وتنظيم الرقابة عليها، ومع أنّه يتم الإشارة إلى تكنولوجيا الاتصال بأنّها تحمل نفس معنى تكنولوجيا المعلومات (IT)، ولكن تظل تكنولوجيا الاتصال ذات نطاق أكثر شمولاً واتّساعاً. (Information and communication Technology (ICT), 2018)

. هي مجموعة من التجهيزات التي تتكون من قنوات الاتصال ومجموعة من الأجهزة السائدة، و البروتوكولات وخطوط الاتصال ،التي تساعد في عملية نقل البيانات من موقع إلى أخر، الأمر الذي يمكن من الوصول إلى أي موقع للمنظمة مهما بعدت المسافة الجغرافية. (Ian, 1997, p. 120)

ب ـ إجرائيا

تعرف تكنولوجيا الاتصـــال على أنها مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تُســـتخدم لنقل المعلومات وتبادلها بين الأفراد أو الأنظمة، وتشمل عمليات وإجراءات تصميم وتشغيل وصيانة هذه التقنيات.

.كما أنها تعرف على أنها عبارة عن مفهوم يتم تصنيفه ضمن تكنولوجيا المعلومات، حيث يتضمن وسائل الاتصال بين الأجهزة والتقنيات التي تتمتع بميزة حفظ المعلومات، ومن أهم الأمثلة عليها: شـــبكة الإنترنت، والبرمجيات، ومؤتمرات الفيديو، ومواقع التواصل الاجتماعي، والتطبيقات.

ـــ وهي مجموع التجهيزات والتقنيات التي تعمل على توصيل المعلومات والبيانات إلى موقع في المنظمة، ونقلها من مكان إلى أخر وتبادلها مهما بعدت المسافات.

ثانياً : مكونات تكنولوجيا الاتصال:

تتكون تكنولوجيا الاتصـــال من مجموعة مكونات وعناصـــر ســـواء كانت مادية مرتبطة بالأدوات والمعدات المستخدمة أو بشرية متعلقة بالأفراد والعاملين وقد تعددت تقسيمات تكنولوجيا الاتصال فهناك من حددها في ثلاث (03) عناصر أساسية وهناك من يرى أنها تتجاوز هذا التقييم ومن أهم هذه المكونات:

1 ـــ المكونات المادية(المعدات والأدوات) : حيث يعد الحاسوب أحدث وأهم وسيلة تستخدم في نقل وحفظ المعلومات واسـترجاعها آليا، وتهدف عملية معالجة البيانات إلى اسـتخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات.

وقد عرف الحاسوب عدة تطورات إلى أن وصل إلى ما هو عليه الآن، ويمكن تصنيف الحاسب إلى حاسبات كبيرة ـ متوسطة وأخرى شخصية إضافة إلى حسابات فائقة السرعة، والحاسبات الكبيرة هي حاسبات ذات ذاكرة هائلة وسرعة كبيرة في التشغيل، أما الحاسبات المتوسطة فهي ذات سرعة وتكلفة وحجم أقل من الأجهزة الكبيرة، أما الحاسبات الشخصية فيمكن حملها إلى المكاتب والتنقل بها، أما الحاسبات فائقة السرعة فهي حاسبات أكثر قوة وعلى درجة عالية من التطور.

بهذا فإن الحاسوب يتميز بسرعة تنفيذ العمليات وقدراته التخزينية العالية وبارتفاع معدلات إنتاجيته بصورة هائلة وكفاءة عالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات، وكذلك قلة الأخطاء وانعدامها. ()القاهرة، 2000، الصفحات 5-12)

البرمجيات: وتعرف بأنها مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان وهي التي توجه المكونات المادية للحاسوب إلى العمل بطريقة معينة بغرض الحصول على النتائج ويستخدم المبرمجون معرفتهم بكيفية استخدام عمل الحاسوب من أجل وضع مجموعة من التعليمات التي تنجز الوظائف وتتميز البرمجيات بما يلي:

. قدرة عالية على التخزين .

. توفر لأكثر من مستفيد الاتصال في وقت واحد.

. تعمل على تحليل البيانات وتبويبها وتلخص المعلومات التي تطلبها الإدارة.

. تساعد أدوات البرمجيات بتقييم أمور العمل بسرعة وفعالية كبيرة.

وهناك نوعان من البرمجيات :برمجيات النظم وبرمجيات التطبيق. (الهادي، 2015، صفحة 20)

قاعدة البيانات: وهي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة يسهل من

خلالها استرجاعها، ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها، كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها ويكون ذلك، من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف، وتسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعديد من العمليات منها:

. تحديث وصيانة قواعد البيانات.

. إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفعالية. (الهادي، 2015، صفحة 21)

. توفير الوقت والدقة في المعلومات وإنشاء التقارير بسهولة.

ـــ تقليص تكرار البيانات وذلك لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة.

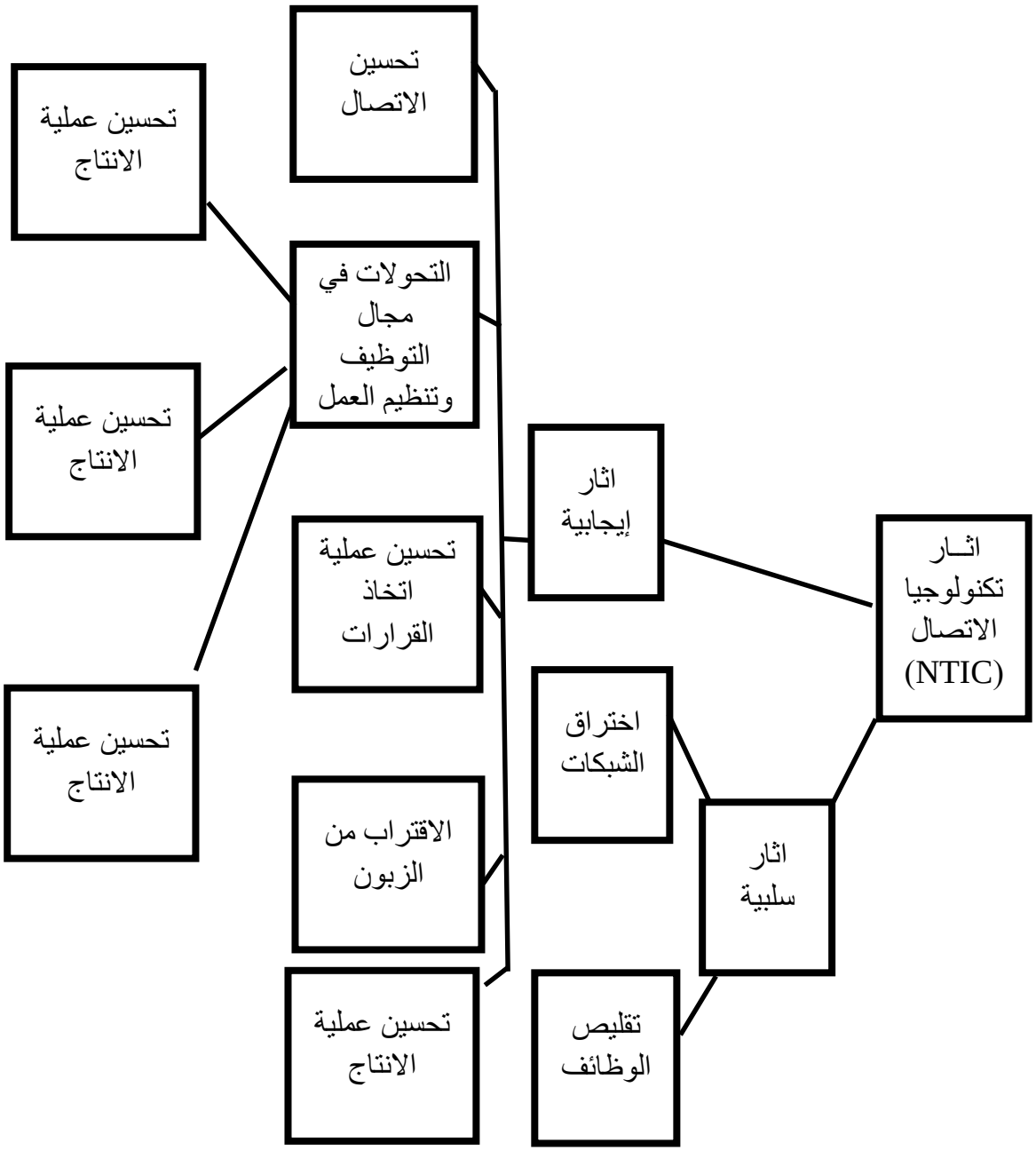
. القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

ـــ توفير الأمن وحماية البيانات من الدخول الغير مسموح لهم، وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيدا.

2 ـــ الموارد والأفراد :وتتمثل في مجموعة من المهارات والمعا رف لإنجاز مهام المؤسسة، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تقنيات المعلومات، إذ يوصف بأنه تراكم معرفي في أذهان العاملين بالمؤسسة، وتسهر هي الأخرى على توفير مهارات بشرية ذوي كفاءات عالية باعتباره المحرك الرئيسي لأي قوة داخل المؤسسة، وتقاس من خلال

تفوق المؤســـســـة بما تمتلكه من معلومات ومهارات والمحافظة على مســـتوى تفوقها من خلال تدريب الأفراد وتكوينهم وهذا ما يجعل المؤسسة قادرة على الإبداع والتطور الاستراتيجي. (الهادي، 2015، صفحة 22)

الشكل رقم 01: اثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة (NTIC) على المؤسسة. (بولعويدات، 2007.2008، صفحة 115)



ثالثا: تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

*** الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال في نشاط المؤسسات الاقتصادية:**

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا وسريعا، سواء على مستوى المحيط الوطني أو العالمي، فلو تطرقنا إلى التطور التاريخي الذي مرت به المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوجدناها منذ بداية المخططات التنموية، تمتعت بإمكانيات مادية ومالية ضخمة استخدمت كأساس للسياسات أو المخططات التنموية والتغير الاقتصادي والاجتماعي.

ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي: (عدون، 2004، صفحة 27)

- التميز بالتخطيط المركزي :حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، انخفاض مستوى الإنتاج، تعطل روح المبادة لدى المسير وغير ذلك.
- محاولة وضع إصلاح شامل ابتداء من الثمانينات، حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية، والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية، غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا.
- بعد إعادة الهيكلة اعتمد مشروع استقلالية المؤسسات العمومية، ثم تلتها الخوصصة.

لذلك فإن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة (المحلية والخارجية)، كما حركت نوعا ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسساتية، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، وانطلاقا من أن تكنولوجيا الاتصال من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول استراتيجية ومبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا المبتكر الجديد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

2 ـــ استراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات :نظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع استراتيجية، استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الاتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من ثلاث مراحل هي كالآتي (سميرة،، 2021، صفحة 54.55):

ـــ المرحلة الأولى 1985 ـــ 1987: سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

ـــ المرحلة الثانية 1987 ـــ 1992: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

ـ **المرحلة الثالثة 1992 ـ 2000**: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة:

أولاً: ماهية الأداء الوظيفي:

إن موضوع الأداء الوظيفي كان ولا يزال يثير اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة، ذلك لأن العامل البشري هو المحور الأساسي في المنظمات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

1 . 1 . تعريف الأداء الوظيفي:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

تعريف راوية حسن: "الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (حسن، 2008، صفحة 21)

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته.

أ . اصطلاحا

ـــ يعرف الأداء الوظيفي بأنه " المجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة وما يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به". (شرفي، 2008/2007، صفحة 40)

ـــ كما أنه خلاصة اتحاد جهود وقدرات الموارد البشرية مع ما توفره المؤسسة من ظروف وبرامج مدروسة بعناية لتحقيق فعاليات الأداء. (هلال، 1996، صفحة 11)

ب . إجرائيا

ـ هو النتيجة المتحصل عليها من قبل الأفراد في المؤسسة بعد إنجاز العمل المطلوب منهم لتحقيق الأهداف المرجوة. (الإسكندرية، 2008، صفحة 218)

ـ هو التطبيق العام لمجموعة من الوسائل و الأساليب التي تجعله قادر على أداء وظائفه داخل المؤسسة التي يعمل بها و كسب ثقة مرؤوسيه وذلك من خلال قيامه بكافة الأنشطة التي يقوم بها (الإسكندرية، 2008، صفحة 218)

2 . المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظرا لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى، سوف نحاول رسم حدود هذه المفاهيم حتى يتسنى لنا التمييز بينها:

2 . 1 . الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة من قبل نظام ما، فكلما اقتربت النتائج المحققة من الأهداف المسطرة كان هذا النظام فعال والعكس صحيح، وتعرف الفعالية بأنها: "درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وبالتالي الفعالية تهدف إلى تحقيق نتائج يتم تحديدها مسبقا. (BOISLANDELLE, 1999, p. 39)

2 ـــ2 ـــ الكفاءة :إن الكفاءة تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى فهي تعني المخرجات أو النتيجة المحققة من المدخلات، وبذلك تعني الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وهي النسبة بين المخرجات والمدخلات. فالكفاءة=المخرجات (النتيجة المحققة) /المدخلات.

ثانيا: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

إن تكنولوجيا الاتصال تمثل الأدوات والأنظمة التقنية التي تُستخدم لتبادل المعلومات والتواصل بين الأفراد داخل المؤسسة ومع العملاء والشركاء الخارجيين، تشمل هذه التقنيات البريد الإلكتروني، والهواتف الذكية، وتطبيقات المراسلة الفورية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها.

أحد أهم الأسباب التي تجعل تكنولوجيا الاتصال مهمة لتحسين الأداء الوظيفي هو قدرتها على تحسين التواصل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل المؤسسة. فعندما يتمكن الموظفون من التواصل بسهولة وفعالية، يمكنهم التعاون بشكل أفضل وتبادل الأفكار والمعرفة بشكل أسرع، مما يعزز الإنتاجية ويسرع عمليات اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى ذلك، تكنولوجيا الاتصال تسهل الوصول إلى المعلومات والبيانات المهمة التي يحتاجها الموظفون لأداء أعمالهم بكفاءة. (مدلس، 2008، صفحة 76) فمن خلال استخدام الأنظمة الرقمية وقواعد البيانات، يمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة، مما يقلل من الوقت الذي يُنفق على البحث عن المعلومات ويزيد من فعالية العمل، كما أنه لا يمكننا نسيان أهمية تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات مع العملاء وبناء علاقات أكثر تفاعلًا وتواصلًا. من خلال البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والدردشة الحية التي من خلالها يمكن للمؤسسات التفاعل مع العملاء بشكل فوري وتقديم الدعم والخدمة بشكل أفضل، مما يعزز رضا العملاء أو الزبائن ويساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة، لهذا فإن تحسين الأداء سوف ينعكس على المؤسسة كتنظيم يعمل على أسس تمكنه من تطوير الإنتاج والإنتاجية أولا، ثم على الفرد والمتمثل في العامل فيها ثانيا و كذلك ينعكس دور هذه التكنولوجيا على المتعامل معها المتمثل في الزبون أو العميل.

1: بالنسبة للمؤسسة أو المنظمة:

. سرعة إنجاز الأعمال : إن استعمال الأجهزة الحديثة كالحاسبات الإلكترونية وتشغيل البيانات واستخدام البرامج الحديثة في إنجاز الأعمال يساعد على التقليل أو التخلص من الأعمال الورقية وكذلك استخدام الانترنيت هذا كله يساعد على تسليم المنتوج سواء كان سلعة أو خدمة في أجال محددة وبالجودة والكمية المطلوبة. (مدلس، 2008، صفحة 77)

ـــ **تحسين إدارة المشاريع:** إن استخدام تكنولوجيا الاتصال تنمي روح التعاون عن طريق الاتصال الدائم بين أعضاء فريق العمل في تنظيم المشاريع وتتبع التقدم وتنسيق الجهود ، مما يسهل عمليات التخطيط والتنفيذ.

ـــ **خفض تكلفة الوقت:** تساهم تكنولوجيا الاتصال بنسبة كبيرة في تخفيض تكلفة الوقت لتفعيل أداء المؤسسة، وذلك بتحسين إدارته واستغلاله لإنجاز الأعمال وتسليمها في أقرب الآجال، حيث يزيد هذا من فعالية أداء المؤسسة.

ـــ **تحسين خدمة المتعاملين والزبائن:** استخدام وسائل الاتصال والتواصل، وأنظمة إدارة العلاقات العامة لتقديم الدعم والاستجابة لاحتياجات المتعاملين بشكل فعال وسريع.

ـــ **تحسين التواصل مع الشركاء والمتعاملين الخارجيين:** استخدام البريد الإلكتروني والدردشة الفورية ومنصات الفيديو المباشر للتواصل مع الشركاء التجاريين والعملاء، مما يساعد على تعزيز التعاون وبناء علاقات قوية.

. تخليص العمال من روتين الأوراق: وذلك بتحويل عمليات كثيرة من أقسام المؤسسة خاصة الأقسام التي تستعمل الورق إلى قسم تشغيل البيانات إلكترونيا، حيث تستعمل العديد من البرامج الإلكترونية في إنجاز الحسابات. (مدلس، 2008، صفحة 78)

باختصار، تساهم برامج الاتصال الحديثة في تعزيز التواصل وتحسين التنسيق داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

2: بالنسبة للفرد:

لقد أدى إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى زيادة مستوى الأداء وتحسينه إضافة إلى الخبرة المطلوبة من القوى العاملة، وكذلك مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين أداء العاملين الذي يتجلى في أداء المهام والوظائف التي يقوم بها ويمكن إبراز هذا التحسين في النقاط التالية: (النجار، 2006، صفحة 31)

ـــ **سرعة أداء الوظيفة** :حيث تساعد هذه التكنولوجيا وبشكل كبير في سرعة انجاز المهام المطلوبة من الفرد، وذلك لأنها وسيلة آلية تسهل أداء المهام وتقلل من استعمال الملفات الورقية والتي تعوضها الملفات الآلية.

. جودة أداء الوظيفة :غالبا ما يتم تقييم الفرد على النتائج التي تحصل عليها من خلال انجازه لوظيفته، ومع إدخال تكنولوجيا الاتصال فإنها تزيد من جودة أداءه لوظيفته.

ـــ **تعزيز وتيسير التواصل الداخلي:** عن طريق توفير وسائل تواصل فعالة بين موظفي المؤسسة، مثل البريد الإلكتروني، والدردشة الفورية، والمنصات الاجتماعية الداخلية، مما يساعد على تبادل المعلومات والتعاون بين الأقسام والفروع بشكل أفقي وعمودي.

ـــ **تمكين العمل عن بُعد:** تتيح برامج الاتصال الحديثة الفرصة للعاملين العمل عن بُعد بسهولة، مما يسمح لهم بالاستفادة من مرونة العمل والحفاظ على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

من خلال ما سبق نستنتج بأن برامج الاتصال الحديثة تلعب دوراً هاماً في تحسين سيرورة العمل لدى الموظفين، وتسهم في زيادة إنتاجيتهم ورفاهيتهم الشخصية والمهنية.

3 : بالنسبة للزبائن أو العملاء :

مما لا شك فيه أن كل منظمة أو مؤسسة تسعى الى إرضاء المتعامل معها ، وتسعى جاهدة الى تقديم خدمات نوعية من أجل كسب رضى وود ذلك المتعامل أو الزبون ، لأن جل هذه المؤسسات تعتبره رأس مال هذه المنظمة ، وهذا ا يتأتى إلا بمواكبة العصر عن طريق استخدام برامج اتصال حديثة تساهم في هذه الخدمات ، فهي تلعب دورًا حاسمًا في تحسين رضا العملاء بالشركة عبر عدة طرق:

ـــ **توفير قنوات اتصال متعددة:** يمكن للشركات استخدام تكنولوجيا الاتصال لتوفير قنوات اتصال متعددة مثل البريد الإلكتروني، والدردشة الحية، والهاتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يتيح للعملاء الاتصال بالشركة بالطريقة التي تناسبهم.

ـــ **تقديم خدمة عملاء محسنة:** تساعد تكنولوجيا الاتصال على تحسين جودة خدمة العملاء من خلال توفير أدوات التواصل وتبسيط عملية حل المشكلات وتلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية.

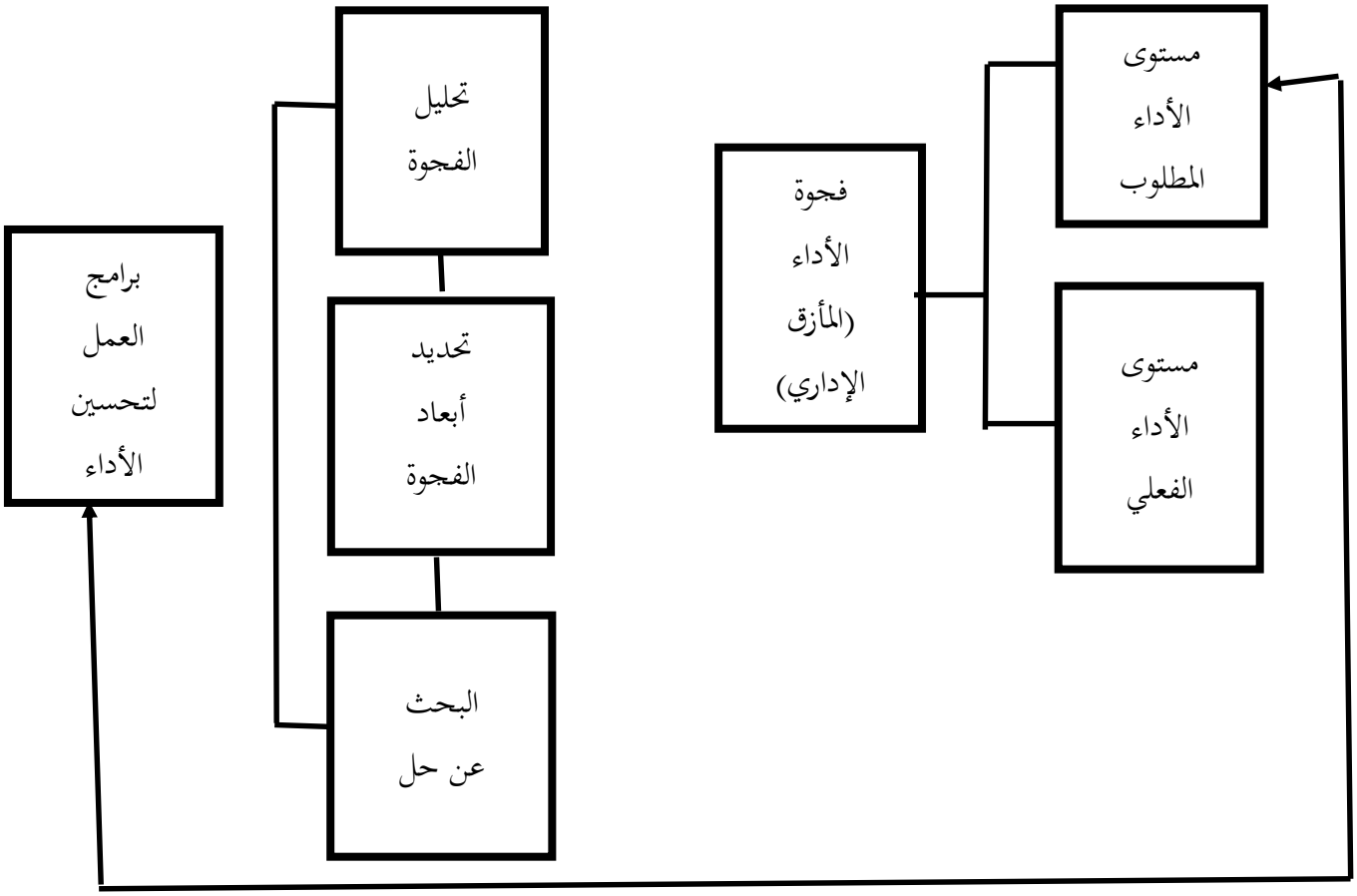
ـ **زيادة الثقة والولاء:** عن طريق تقديم تجربة عملاء ممتازة وخدمة فعّالة، يمكن للمؤسسات بناء ثقة العملاء وزيادة مستوى الولاء، مما يسهم في زيادة مبيعاتها ونجاحها في المدى الطويل.

بشكل عام، يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين خدمة العملاء والزبائن وزيادة رضاهم، مما يؤدي إلى تعزيز سمعة الشركة ونمو أعمالها.

4 . 2 نماذج تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية:

من أجل تحقيق تحسين الأداء، تستخدم المؤسسة نموذج التحسين الذي يركز على مبدأ تحليل الفجوة أو انحراف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف، والبحث عن مصادر هذا الانحراف واقتراح الكيفية أو الوسائل التي يمكن أن تصحح هذا الانحراف وفيما يلي شكل يوضح نموذج تحسين الأداء:

شكل رقم 02 يوضح نموذج تحسين الأداء



ويتبين من الشكل أن تحسين الأداء يكون بخمس خطوات وهي: (الدين، 2011 – 2012، صفحة 59)

الخطوة الأولى، تحليل الأداء :يتم تحليل الأداء باختبار المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها، وهو تعريف وتحليل للوضع الحالي والمتوقع للمؤسسة.

الخطوة الثانية، البحث عن جذور المسببات :هنا يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي، وعادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء، لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأعراض الخارجية فقط وليست المسببات الحقيقية للمشكلة، ولكن عند ما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل، لذا فإن تحليل المسببات هو رابط مهم بين الفجوة في الأداء والإجراءات الملائمة لتحسين الأداء.

الخطوة الثالثة، اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة :التدخل هو طريقة منتظمة وشاملة للاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته، وعادة ما تكون الاستجابة مجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسين الأداء، ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي والتكلفة المتوقعة اعتمادا على الفائدة المرجوة، وعادة ما يؤدي التدخل الشامل إلى التغيير وإلى تحقيق نتائج مهمة في المؤسسة.

الخطوة الرابعة، التطبيق :بعد اختيار الطريقة الملائمة يوضع حيزا للتنفيذ، ثم يصمم نظاما للمتابعة ومحاولة تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية مع محاولة الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير، لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. (الدين، 2011 - 2012، صفحة 60)

الخطوة الخامسة، مراقبة وتقييم الأداء :يجب أن تكون هذه العملية مستمرة لأن بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء، كما يجب أن تكون هناك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغير الحاصل؛ لتوفير تغذية مرجعية ومبكرة نتيجة لتلك الوسائل ولتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء.

إن هدف تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته، وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها، بدءا بالقيادات العليا وانتهاء بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط. (الدين، 2011 - 2012، صفحة 63)

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية:

أولاً: الدراسات السابقة:

من الأهمية بمكان أن يطلع الباحث على الدراسات والبحوث التي سبقت بحثه ، وهذا من أجل أن يفهم موضوع بحثه جيدا وبلورة مشكلة البحث التي يفكر فيها و تحديد أبعادها و مجالاتها وتفادي أخطاء الباحثين السابقين ، كما تسمح له باكتشاف الفجوات والثغرات التي تكون قد حدثت أو قد تحدث في الدراسات والبحوث السابقة التي من شأنه أن ينطلق منها ، وكذلك إثراء مشكلة البحث التي أختارها والاستفادة من نتائج الأبحاث و الدراسات السابقة من خلال بناء مسلمات البحث ، اعتمادا على النتائج التي توصل إليها الآخرون و استكمال الجوانب التي وقفت عندها الدراسات السابقة كما تسمح له أيضا اختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فهي تفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على أربعة (04) دراسات، اثنتان (02) جزائريتان و اثنتان (02) عربيتان.

الدراسة الأولى :

التكنولوجيا المستوردة و تنمية الثقافة الصناعية للعامل دراسة أجريت من قبل يمينة نزار سنة 1998- 1999 بالمؤسسة الوطنية سونطراك باتنة. (نزار، 1998، الصفحات 80-85) وقد تمحورت مشكلة البحث في:

*هل حقيقة أن التكنولوجيا تخلق تنمية فعلية أم أنها تخلق مظاهر اغترابية تعرقل مسيرة التنمية.

وتساهم هذه الدراسة بقدر متواضع في تقديم محاولة سوسيولوجية لواقع المؤسسات الصناعية الجزائرية خاصة من ناحية تشخيص البنية الثقافية و الاجتماعية على أن المؤسسة تفرز نموذجا

تنظيميا معينا مستمدة ثقافتها من المجتمع الأكبر .ومعرفة خصوصية العامل الجزائري في ميدان التصنيع باعتباره حديث العهد بالنسبة للشرائح العمالية العالمية، و خاصة فيما يتعلق بتلك البلدان التي استوردت منها التكنولوجيا. كما تتأثر دوافع الأفراد بالإطار الثقافي و التكنولوجي المحيط بالمؤسسة، من هنا تتجلى أهمية دراسة هذا المجال وخاصة الثقافي منه الذي يتعلم فيه العامل ثقافة خاصة تسمح له بالاندماج داخل النظام التكنولوجي أو مقاومته ،فتحدث عملية الرفض و الاغتراب ثم الصراع التي تؤدي إلى اللاتنمية.

*واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي ، لمعالجة و تشخيص مؤشرات الدراسة و تسليط الضوء على الظاهرة بمختلف جوانبها ، اهتمت بتوظيف الأدوات منها الملاحظة و المقابلة المقننة ،و نصف موجهة و المقابلة الحرة، واستعملت السجلات و الوثائق .

*كان اختيار العينة العشوائية المنتظمة و حاولت الباحثة التركيز على العمال المباشرين للعملية الإنتاجية وعمال الصيانة و الأمن الصناعي.

تمثلت فرضيات الدراسة في:

*إن الاستمرار في التكوين يؤدي إلى تحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها.

*إن تجاوب العامل مع التكنولوجيا المستوردة يمكن أن يساعد العامل في اكتساب ثقافة صناعية في التنظيم الصناعي الجزائري .

*كلما اكتسب العامل ثقافة صناعية كلما ساعده ذلك في بناء تكنولوجيا محلية وتمثلت نتائج الدراسة في:

***الفرضية الأولى**: أكدت النسب الإيجابية التي توصلت إليها، أن التكوين مهم جدا في عملية التحكم التكنولوجي. فاستمرارية التكوين يؤدي إلى التحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها.

***الفرضية الثانية**: غياب المعرفة النظرية و العملية لأسرار التكنولوجيا و قلة المبادرة المحلية في عينة البحث يوضحه أكثر معامل الاقتران، نوع التكنولوجيا باكتساب الثقافة الصناعية .

***الفرضية الثالثة**: من نتائجها أن العامل قد اكتسب أبعاد الثقافة الصناعية، إذا نلاحظ و بالاعتماد على النسب المئوية أو الكمية ، أن العامل ، وبفعل عامل الزمن و المدة الطويلة التي قضاها في ميدان التصنيع منذ بداية تشغيل

المصنع ، استطاع بالفعل أن يتحكم في عدة عناصر أساسية تتعلق بالثقافة الصناعية ، كمؤشر الاحترام والامتثال و العمل النقابي و المعاملة الحسنة بين العمال وهذا ما تشير إليه أهداف موضوع دراستنا في أن العامل يتعلم ثقافة خاصة تسمح له بالاندماج داخل النظام التكنولوجي. (نزار، 1998، صفحة 87.86)

الدراسة الثانية: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسةGRTG الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة الغاز بالشرق قسنطينة (بولعويدات، 2007.2008، صفحة 93.90)

وتدور إشكالية هذه الد راسة حول التكنولوجيا الاتصالية، جهاز الحاسوب، وشبكة الأنترنيت، والأنترنيت والإكسترا نت كمبتكر جديد في المؤسسة بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، ومدى استخدامها في العمل بالمؤسسة المذكورة وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة، من حيث تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، وكذا تفعيل عملية الإنتاجية وتحسين محيط المؤسسة محل الدراسة، وعلى ضوء ذلك طرحت الإشكال الآتي :ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟

ولتحقيق أهداف د راستها اعتمدت في إجراءات هذه الرسالة الوصفية على منهج المسح وضمن منهج المسح استخدمت المسح التحليلي الذي أفادها بتحليل النتائج الكمية حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكمي، و نظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، قد فضلت الباحثة بأن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، والشبكات الاتصالية) مستعينة في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما :الملاحظة في عين المكان، وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام و المقابلة نصف المهيكلة، بهدف جمع المعلومات عن تاريخ المؤسسة ونشاطاتها، وكذا التكنولوجيا المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، كما استخدمت المقابلة في التعرف على بعض الأشياء التي توفرها هذه التقنية والتي أفادتها كثيرا في عملية التحليل على حسب دراستها.

وقد استعانت بالاستمارة في جمع البيانات وكانت مقسمة على النحو الآتي :المحور الأول يضم بعض البيانات الشخصية، ويجيب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، بينما يشمل المحور الثالث على أثر هذا الاستخدام على مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرقGRTG بولاية قسنطينة، وقد توصلت في دراستها إلى النتائج التالية:

أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهازالكمبيوتر المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الأنترانات (Intranet) وهي شبكة داخلية المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام ، بينما شبكة الأنترنت (Internet) في المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت (Extranet) «وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات انترانت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات». (سعاد، 2018، صفحة 06)

إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي ـــ المنصب ـــ الاستفادة من التدريب، فيما يمكن الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية(صحافة مكتوبة، إذاعة تلفزيون)أثر على ذلك.

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء مؤسسة سونلغاز في حين ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل. (خديجه، 2019/2018، صفحة 21)

الدراسة الثالثة: «وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـــ" التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة1999 ». (بولعويدات، 2007.2008، صفحة 17)

وعلى العموم فقد تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي .
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة .
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي .

ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث **عينة مقصودة** تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتبع **المنهج الوصفي**، كما استعان **باستمارة استبيان** مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالا موزعة على محورين:

المحور الأول تضمن معلومات سوسيوديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب،شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينما تركز دراستنا على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، فهما في نفس السياق تقريبا مع الإختلاف في مكان ومجتمع البحث.

كما تتشابه أيضا في المنهج والأدوات المستخدمة ، وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة بالطبع .

الدراسة الرابعة: دراسة حسن علي الزعبي بعنوان : أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية في ضريبة دخل مدينة عمان). (الزعبي، 2006، صفحة 36.31)

وتتمحور هذه الدراسة حول محاولة التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده الخاصة بالسرعة ـ الجودة ـ الموثوقية والمعرفة بالعمل فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يعزى الى الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس، العمر، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة، كما أفادت الأدبيات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات بالعرض والتحليل في ولادة تصورات دفعت الحركة البحثية نحو محاولة التعمق في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء الأفراد العاملين والذي لم يعالج بما يكفي في البحوث التجريبية وبقيت عند مستوى التنظير وعلى ضوء هذا صاغ الباحث إشكاليته فيالتساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة بين تقبل الأفراد العاملين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وبعض المتغيرات الديمغرافية؟

2. هل توجد علاقة تأثيرية لتكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين دالة جوهريا؟

وفي محاولة للباحث الإجابة عن هذه التساؤلات قام بوضع الفرضيات التالية والتي من شأنها أن تؤكد أو تنفي الدراسة. (بوالحاج، 2017/2016، صفحة 30)

1- لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي- .

2- لا توجد فروق معنوية بين المتغيرات الديموغرافية للعاملين وتقبل استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال الوظيفية.

ومن أجل إثبات أو نفي هذه الفرضيات استعان الباحث بالعينة العشوائية البسيطة موزعة على 394 عاملا تم توزيعها بالأسلوب المباشر على جميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان مستخدما المنهج الوصفي التحليلي.

كما قام بتصميم استمارة استبيان أين قسمها إلى ثلاثة أجزاء، اختص الجزء الأول بالأسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعاملين.

والجزء الثاني فقد اختص بالأسئلة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، أما الجزء الثالث فيختص بالأسئلة المتعلقة بالأداء الوظيفي، وقد تم تعديل بعض الفقرات بما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة وهذا وفق مقياس ليكرت الخماسي.

أما النتائج التي توصل إليها الباحث والتي يمكن تحديدها بما يلي:

1- تبين من الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاد مجتمعة، حيث تراوح الوسط العام للإجابات عن جميع العبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي ما بين 3.41 ـــ 4.22 من إجابات المقياس الخماسي وهذه النسبة تعد مؤشرا ايجابيا لتأثير تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين.

2 - وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الوظيفي مجتمعة مما يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى رفع الأداء الوظيفي بجميع أبعاده.

3ـــ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة العمل، مما يؤكد إنجاز الأعمال بشكل دقيق وبدون أخطاء عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات.

4 ـــ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والمعرفة بالعمل، أي التمكن التام في المهارات والواجبات المطلوبة في العمل

5ـــ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتأدية الأعمال الوظيفية بصورة أسرع، مما يؤدي إلى تخفيض كلفة إنجاز العمل الواحد، وهذا ينعكس إيجابا على أداء المؤسسة بصورة عامة. (بوالحاج، 2017/2016، صفحة 31)

ركزت هذه الدراسة على طرق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين بضريبة دخل عمان بينما تهدف دراستنا الى دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية وهي في نفس السياق تقريبا مع اختلاف المؤسسة محل الدراسة.

كما أن هناك تشابه في المنهج المستخدم والأدوات المتبعة لجمع المعلومات، ولكن هذه الدراسة ركزت على العوامل الديموغرافية للعاملين بشكل كبير من (سن، جنس) ...وعلاقتها بتقبل الأفراد لاستخدام تكنولوجيات الاتصال، بينما نحن سوف نركز على دور الوسائل والتكنولوجيات التي يتم استخدامها في تحسين الأداء الوظيفي.

❖ **أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :**

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المنهج المستخدم في تحليل وجمع البيانات وهو المنهج الوصفي كما تم استخدام الاستبيان والنسب المئوية، أيضا تتشابه مع الدراسة الحالية مع دراسة كل من حورية بولعويدات المعنونة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة الغاز بالشرق قسنطينة (GRTG) ، ودراسة مركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، معنونة بـــ" التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية " .

❖أوجه **الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :**

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث صياغة الإشكالية والأسئلة الفرعية وأيضا من حيث المكان حيث تمت بعض الدراسات السابقة في دول عربية وفي قطاعات مختلفة منها الإنتاجية ومنها الاقتصادية،أما بالنسبة للدراسة الحالية هي بولاية الوادي بالجزائر وفي قطاع إقتصادي" **مؤسسة سونلغاز**" و أيضا من حيث الزما ن حيث تمت الدراسة الحالية في سنة 2024 أما بالنسبة للدراسات السابقة في السنوات الفارطة.

❖**الاستفادة من الدراسات السابقة :**

ـ أفادت الدراسة الحالية في تحديد مفهوم دور تكنولوجيا الاتصال وإبرازه بشكل واضح .كما استفادت الدراسة في تكوين صورة كلية في الإعداد لهذه الدراسة، وأن تكنولوجيا الاتصال تحظى بأهمية متزايدة، وتلعب دورًا غير عادي في عملية تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

-أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في تقديم إطار نظري شامل حول تكنولوجيا الاتصال وتطوير المؤسسات أو المنظمات.

- بعض الدراسات ركزت على دور واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات واتفقت في مجملها على أهمية وجود هذه التكنولوجيا في المؤسسة خاصة الاقتصادية منها لتحسين الأداء الوظيفي لهذه المؤسسات.

- أفادت الدراسات السابقة للتعرف على أهمية هذين المتغيرين في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية حيث تناولت هذه الدراسات دور واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية مبرزة أهميتها وتأثيرها على أداء المؤسسة يشكل عام.

ـــ انفردت هذه الدراسة عن مثيلاتها في تناولها لدور تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية بشكل إجمالي ودراسة علاقتها بتحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اقتصادية ذات طابع صناعي وتجاري وهي مؤسسة سونلغاز بولاية الوادي.

وتتمثل الإضافة العلمية للدراسة الحالية في:

ـــ أولى الدراسات التي ربطت متغير تكنولوجيا الاتصال بتحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة على مستوى مؤسسة سونلغاز بالوادي.

. أولى الدراسات في سوسيولوجيا التنظيم والعمل على مستوى جامعة الوادي.

ثانيا: المقاربة النظرية للدراسة :

1 -البنائية الوظيفية :

عرفت النظرية الوظيفية تسميات عدة مثل النظريات البنائية الوظيفية نظريات التحليل الوظيفي، النظريات المحافظة، وغيرها من التسميات الأخرى.

أما عن مفهوم البنائية الوظيفية فهي مركبة من جزأين:

ـــ **الوظيفية** :ويشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع. (الحميد،، 2004، صفحة 31)

فالبنائية ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن من خلال توزيع الأنشطة بينها، والتي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام، وأن هذه الأنشطة تعد ضرورة لاستقرار المجتمع، وهذا الاستقرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية حاجاته فتنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان الاستقرار. (السيد، 2006، صفحة 99)

2 –روادها :

أهم رواد البنائية الوظيفية هم :أوجست كونت، تالكوت بارسونز، دوركايم، ميرتون، سبنسر هربرت، وغيرهم من الرواد الذين تبنوا هذه النظرية.

ويعتبر" إميل دوركايم "أول من استخدم النظرية الوظيفية بشكل منظم واهتم بالإجراءات المكونة للنسق الاجتماعي من جهة وعلاقات الأجزاء ببعضها البعض ومن تم تأثيرها على المجتمع لأنها تندرج ضمن بنى ومؤسسات.

أما" تالكوت بارسونز "قال أن المجتمع عبارة عن الكل فهو بمثابة نسق أو نظام أو بناء والذي يمثل مجموعة من العلاقات الثابتة نسبيا بين الأفراد. (حجازي، صفحة 40)

وأضاف" سبنسر "نظرته حين قال أن المجتمع في أنساق يتشابه مع كثير من الأنساق البيولوجية بل أنه أكثر الرواد الذين شبهوا المجتمع بالأنساق البيولوجية، فالكائنات العضوية و الأنساق الاجتماعية في المجتمع متشابهة من حيث قدرتها على النمو والتطور.

أما وجهة نظر" ميرتون "فتقوم على ضرورة الربط بين النظرية والواقع، وضرورة كل منهما للأخر كي تكون معرفة دقيقة ذات مصداقية وقابلية لأن تكون مصدرا لاشتقاق فرضيات جديدة. (شلواش، 2012/2011، صفحة 36)

3. فروض وأسس الاتجاه الوظيفي :

– النظرة الكلية للمجتمع، بوصفه نسقا يحتوي على مجموعة من الأجزاء المتكاملة بنائيا والمتساندة وظيفيا لبلوغ النسق أهدافه.

. إن الأنساق الاجتماعية تخضع لحالة من التوازن الدينامي الذي يشير إلى حالة الاستجابة للتغير.

. لا يخلو النسق من التوترات والانحرافات والقصور الوظيفي غير أنها تحل نفسها بنفسها وصولا للتكامل والتوازن.

. لكل نسق احتياجات أساسية لابد من الوفاء بها وإلا فإن النسق سوف يقف أو يتغير تغييرا جذريا.

.كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام .

– يمكن النظر إلى أي شيء سواء كان حيا أو اجتماعيا أو فرد أو مجموعة صغيرة على أنه نسق أو نظام، وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة. (القريشي، 2011، صفحة 166.165)

4 –النقد الموجه للبنائية الوظيفية:

على الرغم من التحليلات الوظيفية في تقديم شروحات وتفسيرات للكثير من مظاهر الحياة الاجتماعية، إلا أنها لم تكن بمنأى عن الانتقادات التي تعرضت لها ومن أبرزها ما يلي:

. هذه النظرية تتصور وتنظر للمجتمع على أنه نظام أبدي لا يعرف التطور والانتقال إلى وضع جديد.

– وأن النظريات الوظيفية رجعية تدافع عن النظام الرأسمالي وعن معاييره وقيمه وأهمها الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج.

– أن هذه النظرية لا تضع في اعتبارها التغير الاجتماعي ولا يمكن أن تكون دليلا في الحلول والقرارات التي يجب علينا اتخاذها.

ـ وصف التحليل الوظيفي بأنه غائي، فهذا التحليل لا يقدم تفسيرات لنشأة السمات الوظيفية، ولا يوضح كيف تحدث الوقائع.

. المبالغة في التشديد على أهمية بعض القضايا وإغفال البعض الأخر.

– بالإضافة إلى الإفراط في الطبيعة الاجتماعية للكائنات الإنسانية والمبالغة في دور الإجماع والفصل المضلل بين البناء والنسق. (الجواد، 2009، صفحة 167)

5 . تطبيق النظرية على موضوع الدراسة:

لقد اخترنا هذه النظرية دون الأخرى لكي نسلط الضوء من خلالها على الأساليب التقنية لمتمثلة في تكنولوجيا الاتصال التي تتبناها المؤسسة محل الدراسة في تحسين أداء موظفيها من أجل تحسين أدائها هي في حد ذاتها بحكم أن هذه الأخيرة هي بناء من النسق الاجتماعي الأكبر بحيث حسنت تكنولوجيا الاتصال من طبيعة الدور والوظيفة التي تقوم بها هذه المؤسسات الاقتصادية واعتبارها أداة معمقة تساهم في ترابط وأداء مختلف الوظائف والعمليات إذ تتفاعل هذه الوظائف وتتكامل من خلال توافر تقنيات حديثة للاتصال والمتمثلة في الإنترانت، الانترنت (البريد الإلكتروني)، الحاسبات الآلية، الهاتف المحمول وغيرها من التكنولوجيات التي تؤدي إلى فصل المهام إلى أجزاء وعمليات منفردة فكل وسيلة تكنولوجية تقوم بوظيفتها، إضافة إلى أن الكيفية التي يستعمل فيها الموظفين بالمؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا الاتصال فتعود نتائجها على المجتمع بكامله والمؤسسات بصفة خاصة وبعد دراسة هذه النتائج يمكن جعل المؤسسة الاقتصادية متكاملة بوظائفها الناتج عن الأداء الوظيفي الجيد.

وتعتبر أعمال" بارسوترا"خطا فكريا ضمن النظرية الوظيفية والتي من أهم مبادئها أن المجتمع نظام يتكون من مجموعة أجزاء يعتمد كل منها على الآخر فتتكامل وتتعاون ويأتي هذا الكل النظامي قبل الأجزاء ولا يستطيع فهم أي جزء إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي الذي يشكل جزءا منه ، وكل جزء من الأجزاء يقوم بوظيفته المحددة وتعتمد عليها الأجزاء الأخرى في أداء وظائفها. (غريب، 2002، صفحة 37)

وتبعا لهذا الطرح الذي تبناه" بارسوترا" في إطار ما يعرف بدائرة التطور أو العموميات المتطورة التي تقوم على التكامل والتعميم فإنه يعطي للبعد التكنولوجي أهمية قصوى في إحداث تأثير على المجتمع لكن بصورة تدريجية وهذا نتيجة للتفاعل الذي يحدث بين العامل في المؤسسة و الأنساق الاجتماعية الفرعية دون إهمال النسق الثقافي والقيمي العام ما يؤكد أن التغير الذي يحدث بفعل عامل التكنولوجيا.

كما أن العناصر الاجتماعية يمكن أن تكون لها انعكاسات سلبية، ولإصلاح هذا الانعكاس الخطير في النظرية الوظيفية لجأ" ميرتون "إلى استعمال مفهوم الاختلال الوظيفي والذي يرى أن البنى والتنظيمات الاجتماعية مثلما تساهم في الحفاظ على الأجزاء الأخرى للنسق الاجتماعي مثلما يمكن أن تكون لهما انعكاسات سلبية أيضا. (حجازي، صفحة 60)

ومثلها مثل أي مؤسسة اقتصادية تمتلك تكنولوجيا حديثة تساهم في تحسين أداء موظفيها وبالتالي تحسين مردودية المؤسسة، كما يمكن أن تكون لها تأثيرات سلبية تنعكس على أداء المؤسسات الاقتصادية الناتج عن الأداء المتدني لموظفيها لعدم القدرة على التحكم الجيد في هذه التكنولوجيا والاستغلال الأمثل لها.

في حين ينظر" بارسونز "إلى النسق على أنه مجموعة من الوظائف وفي النسق الواحد تتجمع مجموعة من الوظائف وهذا يفضي إلى رؤية المجتمع كنسق اجتماعي متكامل يق وم كل عنصر بنيوي فيه بوظيفة معينة للحفاظ على اتزان النسق واستقراره. (القصير، 1985، صفحة 65)

وهذا شأنه شأن أي مؤسسة اقتصادية توجد بها عدة وظائف على اختلافها بحيث يقوم كل موظف بوظيفته الموكلة له باستخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة المتاحة بالمؤسسة للحفاظ على استقرارها واتزانها، إن كل هذه الأفكار والطروحات لا تخرج عن دائرة الاتجاه البنائي الوظيفي الذي يتفق كل رواده على حقيقة مفادها أن التنظيم عبارة عن نسق فرعي خاضع لعدة انساق.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم طرحه إن مفهوم تكنولوجيا الاتصال وخصائصها ودورها وكذلك الأداء الوظيفي وعناصره ومظاهره وكذلك تأثير تكنولوجيا الاتصال على واقع المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية له أهمية بالغة من خلال الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا ,فهي العامل الأساس الذي تسعى المؤسسات أو المنظمات اكتسابه من أجل تحسين الأداء الوظيفي سواء للعاملين فيها أو المؤسسة في حد ذاتها وكذلك إظهار مكانة وسمعة بالنسبة للمتعاملين معها من اجل كسب رضاهم وبالتالي ضمان مكانة في السوق ،كذلك أهمية هذه التكنولوجيا لبلوغ أهدافها في اتصالها الفكري بالأفراد وهم المتعاملين أو الزبائن والعاملين على حد السواء، ,كما أن تكنولوجيا الاتصال توفر للمؤسسة الاقتصادية آلية تحسين الاداء وهذا لتستطيع هذه الأخيرة أن تحقق أهدافها.

لذلك أصبح من الواضح الاهتمام بالمؤسسة الاقتصادية وبالإنجازات والنجاحات التي تحققها مطلبا مشروعا، ولن يتأتى ذلك إلا بالاهتمام باستخدام تكنولوجيا الاتصال، وضمن هذا السياق أجريت مجموعة من الدراسات ذات الصلة بالموضوع ، لتأتي هذه الدراسة لتبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية.

الفصل الثاني
الدراسة التطبيقية

تمهيد:

بعد ما تم عرضه في الإطار النظري المختص بمتغيري تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي للمؤسسة، سنتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تعد من المراحل الأساسية في البحث الاجتماعي لكونها تمثل الجانب المكمل له ,والتي تحاول الإجابة بطريقة منهجية على تساؤلات البحث والتحقق الميداني من صحة الفرضيات ,حيث يتضمن هذا الفصل المنهج المتبع, عينة الدراسة وخصائصها ,بالإضافة إلى أدوات جمع بياناتها والأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الأول :الطريقة والأدوات ومجال الدراسة

أولا : الطريـقـة

1 . مجتمع وعينة الدراسة:

ـ تعتبر خطوة اختيار العينة من الخطوات الأساسية في البحث العلمي فهي تساعد على جمع المعلومات والبيانات عن مجتمع الدراسة الأصلي، أو أنها مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي. (أنجرس،، 2006، صفحة 62)

ـ للحصول على بيانات ومعلومات تتعلق بالموضوع محل الدراسة لابد من اختيار عينة وهي" نموذجا يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعنى بالبحث وممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة ". (العبيدي، 2010، صفحة 144)

ـ كما يعرف مادلين قرافيت " gravity" مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي (أنجرس،، 2006، صفحة 62)، وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الإقتصادية العمومية الجزائرية من وجهة نظر العاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي ، فتمثل مجتمع البحث في الإطارات السامية وهم رؤساء الأقسام و رؤساء المصالح وكذلك الإطارات وهم الذين يعملون بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي والمقدر عددهم بـ 100 فرد ، وهذا لكون هذه الفئة التي تستخدم تكنولوجيا الاتصال والتي هي محور الدراسة ، وهي كالاتي :

المستوى الوظيفي	العدد
الإطارات السامية (رؤساء الأقسام + رؤساء المصالح)	41
الإطارات	59

وبما أن العينة ليست كبيرة جدا (100 فرد) فقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لهذه الفئة.

ـ وعينة الدراسة هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة المجتمع تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث من مشتقات دراسة المجتمع الأصلي. (عطوي، 2009، صفحة 85)

كما تعرف" بأنها الطريقة التي يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر وحالات محددة يتم اختيارها بأسلوب معين، من جميع عناصر مفردات ومجتمع الدراسة، بما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة". (غنيم، 2000، صفحة 137)

وبما أن دراستنا شملت فئتين فإننا استخدمنا العينة العشوائية الطبقية.

وتعرف العينة العشوائية الطبقية" بأنها نوع من أنواع العينات التي ترتكز أيضا على تقسيم المجتمع الأصلي للبحث إلى شرائح وفئات وطبقات مهنية أو اجتماعية أو تعليمية بدلا من أن يحدد حجم العينة على أساس متساو من

كل شريحة من شرائح المجتمع ولكنها تكون أكثر تحديداً ودقة في أن تتناسب مع عدد أفراد العينة المختارة مع الحجم والتعداد الأصلي لكل شريحة داخل المجتمع". (قنديلجي، 1999، صفحة 142)

وقد ارتأينا تطبيق العينة الطبقية على هذه الدراسة و باختيار كل أفراد فئة الإطارات والإطارات السامية من أجل أن يكون التمثيل حقيقي أو شبه حقيقي ويصبح كالتالي:

. عدد الإطارات السامية: **28**

. عدد الإطارات : **71**

و بهذا يكون عدد أفراد البحث الذي سوف نقوم بدراسته وتوزيع الاستبيان عليهم هو**99** مفرده.

2 . تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

متغيرات الدراسة هي أول ما يختاره الباحث حيث يتضح ذلك في مجال الدراسة من خلال العنوان باعتباره الانطلاقة الأولى والتي هي بحاجة إلى توضيحات وتحديدات أكثر من خلال الخطوات الأخرى في الدراسة بناء على ذلك متغيرات هذه الدراسة المتمثلة في:

المتغير مستقل: هو ذلك المتغير الذي يؤثر في متغير آخر أو أنه المتغير الذي يؤدي التغيير في قيمته إلى إحداث تغيير آخر ,وبعبارة أخرى المتغير المستقل هو السبب الذي يؤدي إلى حدوث ظاهرة أو تغيير آخر، يتمثل في هذه الدراسة تكنولوجيا الاتصال والمتكون من عدة أبعاد ,في هذه الدراسة تم الاعتماد على أربع أبعاد : مكونات تكنولوجيا الاتصال ـــ خصائص تكنولوجيا الاتصال ـــ استراتيجية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية و تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

المتغير التابع :هو ذلك المتغير الذي يؤثر فيه متغير آخر أي أن قيمته تتأثر بالمتغير الذي يطرأ على قيم المتغير المستقل وبعبارة أخرى المتغير التابع هو النتيجة ,وفي هذه الدراسة يتمثل في الأداء الوظيفي للمؤسسة ويتم قياسهما بالقياس الكمي المتمثل في الإحصاء الوصفي بالاستعانة بالتكرارات والنسبة المئوية.

ثانيا : أدوات جمع البيانات:

مما لا شك فيه أن صحة ودقة نتائج أي دراسة أو بحث علمي يعتمد على الأدوات التي استعملها الباحث لجمع البيانات والمعلومات الخاصة ببحثه، وتتضمن أدوات جمع البيانات في الدراسة مجموعة متنوعة من الوسائل والتقنيات التي يمكن استخدامها لجمع المعلومات اللازمة للبحث أو الدراسة، ويعتمد اختيار الأداة المناسبة حسب طبيعة البحث وأهدافه، وعلى المتغيرات المراد دراستها، وعلى العينة المستهدفة، وعلى الظروف البيئية والموارد المتاحة، وكثيرا ما ترتبط هذه الأدوات بعنوان الدراسة والمنهج المستخدم.

وبهذا يمكن تعريف أدوات جمع البيانات هي تلك الطرائق والوسائل التي يستخدمها الباحث للحصول على المعلومات التي يحتاجها في بحثه، حيث يمكن استخدام أكثر من أداة في بحث واحد وهذا من أجل الوصول إلى تحديد جوانب ظاهرة اجتماعية ما بطرق علمية وموضوعية، تؤدي في النهاية إلى التوصل إلى نتائج علمية . (غنيم، 2000، صفحة 82)

ولما كان هدف هذه الدراسة هو محاولة معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، ومعرفة مدى مساهمة وأهمية هذه الأدوات والوسائل في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية والكشف عن مدى اعتمادهم على هذه التكنولوجيا في القيام بمختلف المسؤوليات والمهام، فقد كان أساسا جمع البيانات هو الاعتماد على أكثر من أداة منهجية أي مجموعة من الأدوات، وهذا لجمع بيانات ومعلومات أكثر دقة وموضوعية لذا اعتمدنا على الأدوات التالية:

أـــ الاستبيان: "وهو أحد أهم الأدوات المنهجية المطبقة في مختلف الدراسات والبحوث ويتكون من مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو أراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، حيث يستطيع الباحث الوصول إلى معلومات لم يحصل عليها من الملاحظة حيث تعتبر أداة مساعدة ومكملة له خاصة إذ كانت العينة كبيرة العدد وتتميز بالانتشار والتشتت، بالإضافة إلى أنها توفر كثيرا من الجهد والوقت وتساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج، ومع التطورات الحاصلة أصبحت هناك طريقة حديثة لتعبئة الاستبيان بدل عناء توزيعه يدويا وهي استخدام جهاز الكمبيوتر إذ يستخدم هذا الأسلوب في حالة وجود جهاز كمبيوتر لدى الأفراد المعنيين بالدراسة، حيث يقوم الباحث بإرسال الاستمارة عن طريق الكمبيوتر ويأتيه الرد أيضا عن طريق الكمبيوتر.". (وآخرون، 1999، صفحة 63)

هذا وقد تنوعت أسئلة الاستمارة لتشمل أسئلة مغلقة تحمل اختيارين بديلين أو بدائل متعددة، وأسئلة مفتوحة تعطي فيها حرية أكثر للمبحوث لتحديد الجواب المناسب.

وانتظمت هذه الأسئلة في محاور تجيب عن فرضيات الدراسة والتي تم تقسيمها إلى (04) محاور وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين، ويتضمن البيانات الشخصية وهي: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب ، والأقدمية في العمل.

المحور الثاني: تكنولوجيات الاتصال المستخدمة بالمؤسسة.

المحور الثالث: دور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة.

المحور الرابع : دور استخدام تكنولوجيا الاتصال في رضا الزبائن (زبائن المؤسسة).

وبعد صياغتها بشكل نهائي وتحكيمها من طرف الأستاذ المشرف قمنا بتجربتها على عينة متكونة من سبعة أفراد للتأكد من وضوح الاستمارة، وقد أجمع المبحوثين على وضوح الاستمارة لتوزع بعد ذلك نهائيا.

ب ـــ الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي" :مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية". (بوحوش، 1995، صفحة 214) والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية: "ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذا يكون تصرفهم طبيعيا وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف". (الحسن، 1996، صفحة 107)

.ونحن في دراستنا هذه قمنا باختيار الملاحظة البسيطة التي تقوم على دراسة استكشافية واستطلاعية للمؤسسة محل الدراسة (مؤسسة سونلغاز) وملاحظة الظروف السائدة وطبيعة العمل و المهام والوظائف الموكلة الى العاملين، وهذا بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين أداء العاملين والمؤسسة. على حد سواء.

ثالثا: مجال الدراسة: تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة، من مجال مكاني وزمني، فهي في دراستنا كالآتي:

1ـ المجال المكاني: وهو ذلك الإطار أو النطاق الذي أجريت فيه هذه الدراسة، والمتمثل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي (سونلغاز).

- **التعريف بمؤسسة سونلغاز:**

1 ـ **نشأة مركز التوزيع بالوادي:** في فترة سابقة كانت منطقة الوادي تتزود بالطاقة الكهربائية عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع بسكرة، ونظرا للكثافة السكانية تقرر إنشاء مركز توزيع لمنطقة الوادي وذلك في أواخر الثمانينات بخلق مندوبية تسمى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز.

في عام 1992 تحولت المندوبية إلى مركز للتوزيع الذي هو عبارة عن مؤسسة تعمل على مستوى الولاية وينقسم هذا الأخير إلى ثلاث وكالات (الوادي، المغير والدبيلة) وقد أصبحت تسمى الآن بالمقاطعة وهي عبارة عن خلايا مصغرة للتوزيع كما أنها تعتبر وسيلة وطريقة مستعملة من أجل ضمان عدة وظائف خاصة بالزبائن (كشوفات تسديدات) وأخرى خاصة بالكهرباء (شبكات كهربائية).

2 ـ مهام مؤسسة سونلغاز: بناء على القانون الذي أصدر في سنة 1985 أن المهام التي تقوم بها المؤسسة كالأتي:

- **الطاقة الكهربائية:** المؤسسة تقوم بإنتاج ونقل وتوزيع واستغلال الطاقة الكهربائية.
- **الغاز:** المؤسسة تقوم بالنقل والتوزيع العمومي للغاز الطبيعي ولكي تبقى المؤسسة محتكرة لهذا النشاط عليها القيام بـ:
  - إقامة مؤسسات من أجل تنمية القطاع.
  - دراسة وتطوير التقنيات المستعملة في المؤسسة.
  - التسيير الجيد للعمال وتكوينهم من أجل رفع الكفاءة الإنتاجية.
  - اتساع المساحة المستعملة للكهرباء والغاز لزيادة المبيعات.

3 . مهام مركز التوزيع بالوادي:

- تسيير المشتركين (الكهرباء والغاز).
- تسيير المنشآت الكهربائية والغازية.
- تطوير منشآت الطاقة.

- تمثيل المؤسسة على مستوى الولاية.
- الاتصال بالسلطات.

ومن أجل التعرف أكثر عن أقسام ومصالح الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي لابد من التعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة الموجود في الملاحق.

- **تحليل الهيكل التنظيمي:**

للقيام بأعمال المؤسسة في ظروف حسنة تعتمد هذه الأخيرة على مجموعة من الأقسام والمصالح التي يمكن التعرف عليها:

01) مدير المؤسسة (التوزيع): ويتمثل دور المدير في الإشراف على جميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة والمصادقة عليها ويقوم بدراسة جميع التقارير وتحليلها وتقديم نسخ منها للسلطات العليا ويتمثل دوره كذلك في مراقبة اداء العمال لعملهم وهو يمثل المؤسسة في المديرية الجهوية والمؤسسة الأم.

02) الأمانة العامة :تكون تحت إشراف المدير وهي تتكلف بالتنسيق وتوزيع المراسلات وتوجيهها بين الأقسام ومصالح الشركة.

03) المكلف بالشؤون القانونية :

* يعد الممثل القانوني للشركة أمام القضاء (المحكمة، المجلس القضائي، المحكمة العليا).

04) المكلف بالاتصال :وتتمثل مهامه في ما يلي:

- تطوير وتنظيم المعلومات وإعلام الجمهور والشركاء بمستجدات الشركة.
- المشاركة مع الإدارة العليا للشركة.
- اقتراح الموضوعات على الدعاية والمعلومات.
- المحافظة على علاقات وثيقة مع وسائل الإعلام (تلفزيون، راديو، صحف)....

05) مهندس النظافة والأمن : يقوم بالمهام التالية:

- إعداد مخطط الزيارات المبرمجة للنشاطات التحسيسية.
- تحضير اجتماعات لجنة النظافة والأمن على مستوى المديرية.
- السهر على تطبيق كل الإجراءات الوقائية في مجال النظافة والأمن.
- إعداد الإحصائيات حول حوادث الغاز والكهرباء مع المصالح التقنية.

06) مساعد الأمن الداخلي : يقوم بالمهام التالية:

- المتابعة الميدانية لكل المقاييس الأمنية داخل المديرية .
- تقديم تقرير دوري إلى المسئولين حول الوضعية الأمنية للمديرية ومختلف وكالاتها.
- إ عداد تقرير فوري بعد حدوث أي طارئ.
- إعداد مخطط الأمن الداخلي بالتعاون مع المصالح الأمنية للولاية.

07) أقسام مديرية التوزيع:

07 . 1. قسم العلاقات التجارية: Division des relations commerciales

يضم هذا القسم مجموعة وكالات تجارية :اثنان منها داخل مدينة الوادي، الدبيلة،حاسي خليفة، المقرن، تغزوت، الرقيبة.

07 . 2. قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية : ويقوم بـ:

- تسيير وصيانة العتاد ألمعلوماتي على مستوى المديرية والمصالح التقنية لها.
- تطوير المعلوماتية وطبع الفواتير الكهربائية.
- تحليل إحصائيات المشتريات والمبيعات.

07 . 3. قسم الموا رد البشرية: Division des ressources humaine

ويقوم بالمهام التالية :

- تكوين الموظفين وتأهيلهم.
- تسيير الموارد البشرية كالتوظيف، الحضور، الغياب، التكوين، العطل، الجور.

07 . 4. قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال:

Division d'Etude d'exploitation et Travaux Elec et Gaz

واغلب مهامه بالميدان، له ثلاثة مصالح:

- مصلحة الدراسات والأشغال
- مصلحة السوق والبرمجة
- مصلحة تسيير الاستثمار

07 . 5. قسم تقنيات الكهرباء والغاز:

Division des Travaux Elec et Gaz et D'exploitation

يهتم بمراقبة استغلال الشبكات الكهربائية والغازية، الصيانة، تطوير الشبكتين السابقتين، القيام بالأشغال تحت التوتر الكهرباء(TST)

07 . 6. قسم المالية والمحاسبة : ويقوم بعدة مهام أهمها :

- تحضير الميزانية.
- إعداد الجداول البيانية لحصيلة الأنشطة الخاصة بالمديرية.
- ضمان مراقبة ومحاسبة كل العمليات المالية.
- تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية
- .

07 . 7. قسم الوسائل العامة:

- تسيير الوسائل المادية.

- مراقبة وتسيير النظافة وصيانة المعدات.
- تسيير بريد المديرية.
- السهر على تسيير الممتلكات المتنقلة.
- تموين مختلف المصالح.
- الاهتمام بالمشتريات.
- تنظيم حضيرة السيارات(التأمين، المتابعة، الوقود.)

07 . 8. قسم الصفقات العمومية :وهو يتعامل مع أغلب الأقسام تقريبا ب :

- إجراء المناقصات الوطنية والمحلية.
- التأهيل التقني والتجاري للمقاولين.
- متابعة الفوترة الخاصة بالمقاولين والأمر بالدفع.
- إبرام الصفقات والعقود المتعلقة بمشاريع الكهرباء والغاز.
- إرسال التقارير الدورية والشهرية الخاصة بالاستثمارات داخل المؤسسة إلى المديرية الجهوية.

ومن مهامه أيضا:

- التنسيق مع قسم العلاقات التجارية خاصة فيما يتعلق بالزبائن الجدد
- التنسيق مع قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال وهو قسم مسؤول على إدارة ومتابعة الاستثمارات داخل المؤسسة في مجالاتها الثلاثة:

  . استثمارات برامج الدولة للكهرباء والغاز.

  . استثمارات المشاريع الخاصة بالزبائن الجدد للكهرباء والغاز.

  . استثمارات مشاريع البنية التحتية.

وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها مؤسسة اقتصادية عمومية تتوفر على أهم عنصري تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهما شبكة الأنترنيت (Internet) وما تتضمنه من بريد إلكتروني ووسائل التواصل المختلفة ، وشبكة الانترانت (Intranet) التي تستعمل بنطاق واسع في هذه الشركة، وبالتالي تتوفر على شروط الدراسة، خاصة وأن هذه التكنولوجيتين الإثنين قليلا ما تستخدمها المؤسسات الأخرى، وكذلك معرفتنا للمكان ومن ثم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة.

2 . الدراسة الاستطلاعية:

قبل إجراء الدراسة الأساسية قمنا بالدراسة الاستطلاعية التي تعد خطوة ضرورية لإنجاز أي بحث علمي، والتي من خلالها يتم التعرف على مكان الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة. وبناءا على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في هذه الدراسة، والإمكانات المادية المتاحة رأينا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة" والملاحظة وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة

إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كاالمقابلة، أو الزيارات الميدانية المتتالية، وتهدف هذه الدراسة إلى تفادي النقائص التي قد تعرقل تطبيق الدراسة الأساسية.

3 . المجال الزمني:

تم الشـروع في إنجاز هذه الدراسـة مع بداية سـنة 2024 ،أي بداية من 22 جانفي 2024 ،وقد مرت هذه الدراسة على عدة مراحل وهي :

– مرحلة الزيارات الاسـتطلاعية: انطلقت ابتداءا من 22 جانفي 2024 إلى غاية 24 جانفي 2024، وقد تم فيها زيارة مؤسـسـة سـونلغاز من أجل معرفة المؤسـسـة عن قرب وكذلك طرح موضـوع الدراسـة ومعرفة ما إذا كان يتلاءم مع المؤسـسـة أو لا ، وقد تم تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضـوع الدراسـة، كالتعرف على الوسـائل الاتصالية المستخدمة والأفراد المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

. فترة الإنجاز : وانقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين:

جانب نظري :استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من شهر جانفي 2024 إلى بداية شهر مارس 2024

جانب ميداني :شرع فيه بداية من النصف الثاني لشهر مارس إلى غاية نهاية شهر أفريل، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين:

– .مرحلة التعرف على مجتمع البحث وبعض الوثائق الخاصة بالمؤسسة : ودامت يومين 18 و19 مارس 2024

– مرحلة جمع المعلومات :وامتدت من 20 مارس 2024 إلى غاية 02 أفريل 2024 وتم فيها تجريب الاسـتبيان وهو اسـتبيان إلكتروني والذي دام حوالي ثلاثة أيام، ليتم فيما بعد تطبيق الاسـتبيان النهائي المعدل وإطلاقه على مجتمع البحث المتمثل في الإطارات والإطارات السامية حسب العينة ، ودام ذلك 15 يوم.

4 . المجال البشري :

إن المجتمع الأصلي للبحث هو الجمهور الداخلي للمؤسسة من إطارات سامية الذين يتمثلون في رؤساء الأقسام والمصالح وكذلك الإطارات بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي ، إذ أن أغلب المبحوثين رجال، وكان السـن يتراوح بين 26 و 58 سـنة، أما المسـتوى التعليمي فكانوا جلهم ذووا مسـتوى عالي(مهندس / ماسـتر وليسانس) وهذا لأهمية العمل الذي يقومون به والذي يتطلب كفاءة عالية.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولا: النتائج:

بعد توزيع الإستبيان على العينة المتمثلة في 99 مفرده وانتظار المدة المخصصة للاستبيان وهي 15 يوم فقد تحصلنا على 75 ردا أي ما يعادل 75.76 % وهي كالاتي :

الإطارات السامية	المدير	1
	رئيس قسم	4
	رئيس مصلحة	17
	المجموع الجزئي	22
الإطارات	المجموع الجزئي	53
	المجموع الكلي	75

. عرض النتائج

بعد عملية الفرز وتفريغ الاستبيان تحصلنا على نتائج آراء أفراد العينة، سوف نحاول من خلال هذا العنصر تحليل تلك النتائج باستخدام بعض الأساليب الإحصائية.

أولا :الخصائص العامة للعينة

تتمثل خصائص العينة في ما يلي:

أ . خصائص العينة من حيث متغير المنصب (المستوى الوظيفي)

الجدول رقم (01) : يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب متغير المنصب (المستوى الوظيفي):

الفئة	الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات		53	% 70.67
الإطارات السامية	مدير	01	% 01.33
	رئيس قسم	04	% 05.33
	رئيس مصلحة	17	% 22.67
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين طبيعة العينة حسب المنصب الذي يشغله الفرد في المؤسسة أن نسبة الإطارات هي الأعلى حيث يمثلون 70.67 % من أفراد العينة وهذا لكثرتهم في المؤسسة ، حيث أنه يوجد 71 إطار ، إلا أنه 53 إطار قد رد على الاستبيان ، أما في فئة الإطارات السامية فإنه يغلب عليهم رؤساء المصالح حيث يمثلون 17 فرد أي ما يعادل 22.67 %، غير أنه يوجد بالمؤسسة 21 رئيس مصلحة و06 رؤساء أقسام وطبعا مدير واحد. للإشارة فإننا اخترنا العينة الطبقية التي تمثل فئتين إثنين وهنا هذين الفئتين وهما الذين يستعملا تكنولوجيا الاتصال وهو موضوع مذكرتنا.

ب . خصائص العينة من حيث المؤهل العلمي :

الجدول رقم (02) : يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي :

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
مهندس	33	% 44.00
ماستر	23	% 30.67
ليسانس	19	% 25.33
المجموع	75	% 100

نلاحظ في الجدول الذي يبين المؤهل العلمي لأفراد العينة أن نسبة المهندسين هي الأعلى حيث تمثل 44 % من أفراد العينة وهذا طبيعي بحكم أن المؤسسة خاصة بالكهرباء والغاز وبالتالي فهي تحتاج الى الجانب التقني المتمثل في المهندسين ، ثم تليها نسبة الماستر حيث تمثل 30.67 % وهم أغلبهم تقنيين أيضا وهذا لنفس السبب، ثم تأتي الليسانس في المرتبة الثالثة بنسبة 25.33 % وهم يمثلون مختلف الشعب منها التقنية ومنها القانونية وكذلك الإدارية.

ج . خصائص العينة من حيث متغير الجنس

الجدول رقم (03) : يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب متغير الجنس:

الفئة	الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	ذكـور	48	% 64.00
	إنـاث	05	% 06.67
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	ذكـور	22	% 29.33
	إنـاث	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين خصائص العينة من حيث الجنس نلاحظ أن عدد الإطارات بالمؤسسة هو الأغلب حيث يوجد 48 إطار ذكر و05 إناث فقط بمجموع 53 إطار بنسبة 70.67 % وهم الذين قاموا بالرد على الإستبيان من مجموع 71 إطار المتواجدون في المؤسسة ككل، وهذا يبين أن نسبة المرأة لازالت قليلة مقارنة بالذكور حيث تمثل 06.67 % فقط من مجموع الإطارات ، وهذا يرجع لعدة أسباب منها :

. طبيعة نشاط المؤسسة والذي هو صناعي بالدرجة الأولى يخصص فيه الذكور باعتبارهم

يقومون بالعمل الميداني مما يمكنهم امتلاك حرية أكبر في التنقل وبالتالي تأدية وظائفهم بشكل أفضل، كما أن طبيعة العمل في هذه المؤسسة يتطلب جهدا.

ـــــ بدايات العمل وخاصة بالنسبة للإطارات السامية وأغلبية الإطارات كانت في الميدان ونحن في منطقتنا قل ما توجد إمرأة تعمل في الميدان خاصة في السابق.

. أن المجتمع ذكوري بدرجة أولى حيث نلاحظ أن الذكر دائما هو المسيطر.

ـــــ عزوف بعض الإناث على المسؤولية لأن الإطارات والإطارات السامية تجد لديهم مسؤولية أكثر وبالتالي فهي تؤثر مسؤولية البيت أكثر.

ـــــ جود القليل جدا من الإناث يتلاءمن مع هاته الوظائف لكون هاته الوظائف تكتسب عن طريق الخبرة المهنية، بحيث لابد أن تكون لديها خبرة مهنية لابأس بها من حيث عدد ســـنوت العمل، والمرأة الســـوفية ولجت للعمل بشكل أكثر مؤخرا بالنسبة لمناطق أخرى من الوطن.

ـــــ نجد الذكور أكثر حرصـا على إيجاد فرص عمل وان الطبيعة الفطرية لديهم مرتبطة بشـعورهم بواجب القوامة والكفالة

. العقلية السائدة في المجتمع المحلي حيث تجد المرأة نفسها دائما في المرتبة الثانية بعد الرجل في جميع النواحي.

أما فئة الإطارات السامية فهي قليلة في الأصل فهم يمثلون نسبة 29.33 % ما يعادل 22 إطار سامي الذين قاموا بالرد على الاستبيان من أصل 28، منهم المدير و04 رؤساء أقسام و17 رئيس مصلحة، وكلهم ذكور، حيث أنه لا توجد الإناث إطلاقا.

د . خصائص العينة من حيث السن :

الجدول رقم (04) : يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب متغير السن :

الفئة	الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	من 26 سنة إلى 30 سنة	02	% 03.77
	من 31 سنة إلى 35 سنة	09	% 16.98
	من 36 سنة إلى 40 سنة	15	% 28.30
	من 41 سنة إلى 45 سنة	14	% 26.41
	من 46 سنة إلى 50 سنة	05	% 09.43
	من 51 سنة إلى 55 سنة	08	% 15.09
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	من 37 سنة إلى 41 سنة	04	% 18.18
	من 42 سنة إلى 46 سنة	05	% 22.72
	من 47 سنة إلى 51 سنة	05	% 22.72
	من 52 سنة إلى 56 سنة	08	% 36.36
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من المعروف أن تحديد الســن من أهم خصــائص العينة المدروســة وهذا لأن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات متعددة، ومن خلال الجدول الذي يبين الفئة العمرية للعينة نلاحظ أن فئة الإطارات يتراوح ســنهم من 26 سنة الى 55 سنة ، والفئة الغالبة هي الذين يتراوح سنهم من 36 الى 40 سنة ، حيث تمثل نسبة 28.30 % أي 15 إطار من 53 إطار وهو عدد مفردات عينة الإطارات ، وهذا راجع لكون هذا الســن المتوســط من خلال الخبرة المهنية ، ثم تليها نسـبة الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 45 سـنة وهم يمثلون 14 إطار بنسـبة 26.41 % وهذا راجع كذلك للسبب المذكور سابقا ، أما في فئة الإطارات السامية نجد أن أعلى نسبة تمثلت في 36.36

% وهي الفئة العمرية من 52 إلى 56 سنة وهي الفئة الطبيعية لمثل هذه الرتبة فالإطارات السامية هم عبارة عن رؤساء الأقسام ورؤساء المصالح ،كما نلاحظ أن النسب متقاربة في هذه الفئة. وعموما فإن هذه الفئات العمرية تدل على أن المؤسسة تعتمد على الفئة الشبابية النشطة التي تملك الطاقات الكامنة والتي يمكن أن تشكل مصدر قوة حقيقية للمؤسسة، باعتبار أن هذه المرحلة هي مرحلة بذل الجهد، فهم يجمعون بين الشباب والخبرة في الوقت نفسه، كما أن تفسير تواجد هذه الفئات العمرية في المؤسسة إلى أن المؤسسة الاقتصادية تتبنى سياسة الاعتماد على الشباب في العمل الصناعي نظرا لكونهم أكثر تقبلا للحركة والنشاط ولكن دون الاستغناء عن الخبرات والكفاءات القديمة.

هـ . خصائص العينة من حيث الخبرة المهنية

الجدول رقم (05) : يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية :

الفئة	الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	من 01 إلى 05 سنوات	06	% 11.32
	من 06 إلى 10 سنوات	17	% 32.07
	من 11 إلى 15 سنة	12	% 22.64
	من 16 إلى 20 سنة	10	% 18.87
	من 21 إلى 25 سنة	04	% 07.55
	من 26 إلى 30 سنة	03	% 05.66
	من 31 إلى 35 سنة	01	% 01.89
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	من 07 إلى 11 سنوات	04	% 18.18
	من 12 إلى 16 سنة	03	% 13.64
	من 17 إلى 21 سنة	08	% 36.36
	من 22 إلى 26 سنة	05	% 22.73
	من 27 إلى 31 سنة	02	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

تعتبر الأقدمية من أهم المؤشرات لقياس مدى خبرة المبحوث في مجال مهامه، حيث كلما زادت الأقدمية في الوظيفة كلما اكتسب العامل القدرة على التكيف مع محيط العمل والقدرة على معالجة مختلف المشاكل التي يواجهه، ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه في فئة الإطارات نجد أن أعلى نسبة تتمثل في الذين لديهم من 06 إلى 10 سنوات خبرة في العمل بنسبة 32.07 % أي ما يعادل 17 إطار من 53 إطار، ثم تليها الإطارات الذين لديهم من 11 إلى 15 سنة خبرة في العمل بنسبة 22.64 % وهما نسبتان متقاربتان لكون أن المعدل الطبيعي بين 10 و15 سنة ليصبح الموظف العادي إطار مع بعض الفروق البسيطة حسب كل مؤسسة ، غير أن فئة الإطارات السامية نجد أن الخبرة المهنية تبدأ من 07 سنوات كأقل تقدير ، وهنا تغلب نسبة الذين لديهم بين 17 و 21 سنة خبرة في العمل بنسبة 36.36 % أي ما يعادل 08 أفراد، وهو المعدل الطبيعي في هكذا مناصب كمنصب رئيس قسم أو رئيس مصلحة، ثم تليها فئة من 22 إلى 26 سنة خبرة في العمل بنسبة 22.73 % أي 05 أفراد ، غير أن هذه النسب تعتبر متقاربة لأن عدد الإطارات السامية ليس بالعدد الكبير خاصة بالنسبة لرؤساء الأقسام .

و نستنتج مما سبق فإن المؤسسة لديها ما يكفي من خبرات في العمل يمكن أن تعتمد عليها في مواجهة مختلف الصعوبات ويدل أيضا على أن المؤسسة تسعى للمحافظة على عمالها وتطوير قدراتهم بالرغم من أن المؤسسة ليس

لها فترة طويلة منذ بداية نشـاطها أي أن ألأغلبية من أفراد العينة كانت خبراتهم من 06 الى 21 سـنة ، كما أننا نلاحظ بأن هناك نسبة وإن كانت صغيرة نوعا ما وهي نسبة الإطارات الذين تتراوح سنوات الخبرة في العمل من 01 إلى 05 سنوات التي تصل إلى 11.32 % وهذا يعكس أن المؤسسة في حالة توظيف مستمر للعمال.

المحور الثاني : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالمؤسسة :

الجدول رقم (06): يبين اهتمام المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الإتصال من وجهة نظر أفراد العينة:

الفئة	التعيين	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	نعم	53	% 100
	لا	00	% 00
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات	نعم	22	% 100
السامية	لا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة يرون بأن المؤسسة مهتمة باستخدام تكنولوجيا الاتصال ، وهذا واضح وجلي من خلال استعمال هذه التكنولوجيا من معظم أفراد العينة وغيرهم من منتسبي هذه المؤسسة ، وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة.

الجدول رقم (07): يبين الذين أجابوا بـ (نعم) في إهتمام المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة من وجهة نظر أفراد العينة:

الفئة	تكنولوجيات الاتصال المتوفرة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. الأنترانت (الشبكة الداخلية بين الموظفين)	53	% 100
	. الأنترنت (البريد الالكتروني)	53	% 100
	. الهاتف المحمول	53	% 100
	. أخرى (حدد):	53	% 100
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. الأنترانت (الشبكة الداخلية بين الموظفين)	22	% 100
	. الأنترنت (البريد الالكتروني)	22	% 100
	. الهاتف المحمول	22	% 100
	. أخرى (حدد):	22	% 100
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال معطيات ونتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن المؤسسة تتوفر على أكثر من تكنولوجيا واحدة وهذا نظرا لإجابات المبحوثين المتعددة وحسب الوظيفة التي يعملون بها في المؤسسة.

حيث أن كل أفراد العينة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال المتوفرة في المؤسسة وهذا لضرورة هذه التكنولوجيات لتسيير العمل من جهة وكذلك مواكبة للعصر من جهة أخرى ، فقد لاحظنا أن أفراد العينة بما أنهم إطارات وإطارات سامية يستخدمون الانترانت وهي عبارة عن شبكة داخلية في المؤسسة وهو برنامج يسمى تنسيق (OX) لديه خاصيتين أي أنه يعمل على مستوى الانترانت وكذلك مربوط أيضا بالأنترنت،حيث يقومون بالاتصال في ما بينهم عن طريق هذا البرنامج ، وكذلك عن طريق البريد الإلكتروني وأيضا الاستعانة بالهاتف المحمول ، أما من ناحية التكنولوجيات الأخرى ففئة الإطارات تستخدم الهاتف الداخلي ، أما الإطارات السامية يستخدمون الوسائط المختلفة كالواتساب والماسنجر ومختلف الوسائط الأخرى.

ومن الملاحظ أن المؤسسة تسعى إلى توظيف مختلف التكنولوجيات لضمان سير العمل بين الإطارات والإطارات السامية للمؤسسة وسهولته ما يحقق إنتاجية المؤسسة وتحقيق أهدافها وكل هذا ينطوي تحت المهارة اللازمة لدى هذه الفئة للتحكم فيها بكل سهولة وتقديم إضافة إلى العمل.

الجدول رقم (08) : يبين استخدام أفراد العينة لإحدى تكنولوجيا الإتصال الموجودة في المؤسسة:

الفئة	تكنولوجيات الاتصال المستخدمة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	46	% 86.79
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	07	% 13.21
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	17	% 77.27
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	05	% 22.73
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة تستخدم على الأقل إحدى هذه التكنولوجيات ، وهذا كما أسلفنا الذكر في ما سبق نظرا لأهمية هذه التكنولوجيا في صيرورة العمل لكننا نلاحظ أنه في فئة الإطارات هناك 86.79 % يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الموجودة بشكل دائم ويومي ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات السامية 77.27 % يستخدمونها بشكل دائم لكن هناك من يستخدمها إلا للضرورة ففي فئة الإطارات السامية هناك 22.73 % يستخدمها أحيانا وفئة الإطارات 13.21 % ، وهذا لعدة أسباب منها سن المبحوث فعادة

كبار السن لا تستهويهم هذه التكنولوجيا وكذلك الذهنية السائدة عند بعض الأشخاص بحب الوسائل التقليدية والخوف من الجديد، وهذا ما لمسناه في الإحدى الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها وهي دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية د راسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز GRTG بقسنطينة، رسالة ماجيستر(2007 - 2008) حيث طرحت الإشكال التالي : ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟ وقد توصلت الى أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة واستخدمت أدوات جمع البيانات كالملاحظة والمقابلة والاستبيان كما هو الحال لدينا نحن باستثناء المقابلة فإننا لم نقم بها حيث توصلنا الى نفس النتائج تقريبا .

الجدول رقم (09) : يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير السن :

الفئة	استخدام تكنولوجيا الاتصال	الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	نعم	من 26 سنة إلى 45 سنة	46	% 86.79
	أحيانا	من 46 سنة إلى 50 سنة	02	% 03.77
		من 51 سنة إلى 55 سنة	05	% 09.43
	المجموع الجزئي		53	% 70.67
الإطارات السامية	نعم	من 37 سنة إلى 46 سنة	17	% 77.27
	أحيانا	من 47 سنة إلى 51 سنة	02	% 09.09
		من 52 سنة إلى 56 سنة	03	% 13.64
	المجموع الجزئي		22	% 29.33
المجموع العام			75	% 100

من خلال الجدول المركب أعلاه والذي يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير السن نلاحظ أن النسبة العالية التي تستخدم تكنولوجيا هي الفئة العمرية الصغيرة أي الشابة من 26 الى 45 سنة بنسبة 86.79 % في فئة الإطارات ، كذلك هو الحال بالنسبة لفئة الإطارات السامية أيضا نرى أن الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال هي الفئة العمرية الشابة من 37 الى 46 سنة بنسبة 77.27 % ، أما الذين أجابوا بـ أحيانا فإننا نلاحظ هناك نسبة 13.64 % من فئة الإطارات وهي النسبة الأعلى في الذين أجابوا بـ أحيانا ثم تليها نسبة فئة الإطارات بـ 09.43 % ثم الفئة الثانية من الإطارات السامية بـ 09.09 % ، وأخيرا الفئة الثالثة من فئة الشباب أيضا بنسبة 03.77 %.

ومما سبق نلاحظ أن الفئة العمرية الكبيرة هي التي أجابت بـــ أحيانا وهذا بحكم أنهم كبار في السن نوعا ما مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، وقد لاحظنا هذه الظاهرة إن صح التعبير في عدة قطاعات أن كبار السن لا يفضلون استخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا لـ 03 أسباب:

. صعوبة بعض الوسائل الحديثة.

. ذهنية بعض الأشخاص السائدة والتي ترفض كل ما هو جديد وتفضل استخدام الوسائل التقليدية.

. اعتقادهم بأن هذه التكنولوجيا جعلت للشباب والذين لا يزالون في بداية الطريق.

وبالتالي فإن عامل السن يلعب دورا مهما في استخدام تكنولوجيا الاتصال، فكلما كان العاملون شباب كلما زاد استخدام تكنولوجيا الاتصال، وهذا ما يحتم على المؤسسات تحديد قواهم العاملة بإدخال عنصر الشباب رغم افتقارهم في أحيان كثيرة الى الخبرة المهنية اللازمة فتقوم المؤسسة بتكثيف الدورات التكوينية والرسكلة لأن هذا يعود على أداء العاملين و أداء المؤسسة ككل.

الجدول رقم (10) : يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الخبرة المهنية :

الفئة	استخدام تكنولوجيا الاتصال	الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	نعم	من 01 إلى 20 سنة	45	% 84.91
	أحيانا	من 21 إلى 25 سنة	08	% 15.09
	المجموع الجزئي		53	% 70.67
الإطارات السامية	نعم	من 07 سنة إلى 21 سنة	17	% 77.27
	أحيانا	من 22 سنة إلى 31 سنة	05	% 22.73
	المجموع الجزئي		22	% 29.33
المجموع العام			75	% 100

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية فإننا نلاحظ أن الذين أجابوا أحيانا هم الذين لديهم سنوات الخبرة المهنية العالية حيث نجد في فئة الإطارات السامية أن الذين لديهم الخبرة المهنية من 22 إلى 31 سنة تقدر نسبتهم بـ 22.73 % أي أنهم يكونون من الفئة العمرية الكبيرة وبالتالي أن استخدام تكنولوجيا الاتصال له علاقة بالسن وبالتالي ينعكس على الخبرة المهنية ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات فإن الذين أجابوا بـ أحيانا هم النسبة العالية أيضا هم أصحاب الخبرة المهنية الطويلة حيث تصل نسبتهم الى 15.09 % ، وهذا يعزز كلامنا السابق الذي يرجع استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف افراد العينة ، بحيث أن كبار السن دائما ما يفضلون الوسائل التقليدية وبالتالي تكون الإجابات بـ أحيانا للذين هم لديهم خبرة طويلة.

الجدول رقم (11) : يبين القدرة الجيدة لأفراد العينة في التحكم بتكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة:

الفئة	التعيين	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	53	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 100
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	22	% 100
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن كل أفراد العينة لديها القدرة الجيدة في التحكم بهذه التكنولوجيات، وهذا لكون أن أفراد العينة من الإطارات والإطارات السامية، كما أن تكوينهم علميا وتقنيا لأي أن معظمهم مهندسي دولة وحاملي الماستر، وهذا بفضل التكوين المستمر أيضا وهذا ما أكدته دراسة سابقة للباحثة يمينة نزار بعنوان التكنولوجيا المستوردة و التنمية الصناعية للعامل، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية سوناطراك ،باتنة حيث أكدت في فرضيتيها الأولى : إن الاستمرار في التكوين يؤدي إلى تحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها.

الثانية: إن تجاوب العامل مع التكنولوجيا المستوردة يمكن أن يساعد العامل في اكتساب ثقافة صناعية في التنظيم الصناعي الجزائري، حيث أكدت نسبها العالية لدى المبحوثين أن التكوين مهم وضروري وفي ظل وجود دورات تكوينية وتجاوب العامل مع التكنولوجيا المستوردة يستطيع العامل أن يتحكم بشكل جيد في التكنولوجيا التي يستخدمها.

الجدول رقم (12) : يبين تكنولوجيا الاتصال التي يفضلها أفراد العينة أثناء أداء عملهم:

الفئة	تكنولوجيا الاتصال	1		2		3		4		المجموع
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	
الإطارات	. الأنترانت	46	86.79	0	% 0	0	% 0	7	13.21	53
	(الإيمايل)	0	% 0	46	86.79	0	% 0	7	% 0	53
	. الموبايل	0	% 0	4	7.55	42	79.24	7	13.21	53
	. أخرى	7	13.21	0	% 0	2	3.77	44	83.02	53
الإطارات السامية	. الأنترانت	17	77.27	0	% 0	0	% 0	5	22.73	22
	.(الإيمايل)	0	% 0	17	77.27	0	% 0	5	22.73	22
	. الموبايل	5	22.73	6	27.27	5	22.73	6	27.27	22
	. أخرى	0	% 0	0	% 0	17	77.27	5	22.27	22

من خلال الجدول الذي يبين تكنولوجيا الاتصال التي يفضلها أفراد العينة نلاحظ أنه النسبة العالية سواء بين فئة الإطارات أو الإطارات السامية تفضل استعمال الانترانت فهي شبكة داخلية وليست مزدحمة حيث أن المعلومة تمر سريعا في الاتجاه المقصود ، ثم يأتي في المرتبة الثانية البريد الالكتروني بنسبة 86.79 % بالنسبة للإطارات و 77.27 % بالنسبة للإطارات السامية وهذا لكون أنهم يتعاملون بنظام تنسيق (OX) الذي يعمل من جهتين بالأنترانت والانترنت ، ثم يأتي في المرتبة الثالثة الهاتف المحمول وهذا عندما يتطلب اتصالا أنيا حيث نجد أن نسبة 79.24 % من فئة الإطارات و 22.73 % من فئة الإطارات السامية يستعملون هذه الوسيلة ، ثم يأتي الخيار الرابع وهو وسائل أخرى وهي تتمثل في الهاتف الداخلي بالنسبة للإطارات بنسبة 83.02 % ، أما بالنسبة للإطارات السامية فتتختلف الوسيلة الأخرى فهي ليست الهاتف الداخلي وإنما الوسائط الأخرى كالواتساب وغيرها ، وهذا كما هو الحال في الدراسة السابقة للباحثة حورية بولعويدات الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية حيث توصلت الى أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهازالكمبيوتر المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الأنترانات (Intranet) وهي شبكة داخلية المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام ، بينما شبكة الأنترنت (Internet) في المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت (Extranet) «وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات انترانت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات.

ومن خلال كل هذا يمكن القول أن أفراد العينة يلجؤون إلى أكثر من وسيلة واحدة في المؤسسة لتأدية عملهم، مما سهل على إدارة المؤسسة إدخال وسائل تكنولوجية متطورة ومتماشية مع متطلبات العمل لتسهيله، ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل بحيث تشير معطيات الجدول أن كل فرد من العينة لديه أكثر من تكنولوجيا للاتصال مفضلة في إنجاز مهامه بسهولة ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام تكنولوجيا وانخفاض أخرى وكما هو معلوم أن دخول أي تكنولوجيا جديدة مجال الأعمال يعني ذلك أن هذه الأعمال مقبلة على تغيير كبير قد يكون جذري من أجل تطوير المؤسسة.

الجدول رقم (13) : يبين تفضيل تكنولوجيا الاتصال لأفراد العينة حسب متغير السن :

الفئة	الفئة العمرية	تكنولوجيا الاتصال المفضلة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	من 26 إلى 50 سنة	01 . الانترانت. 02 . البريد الالكتروني. 03 . الهاتف المحمول.	46	% 86.79
	من 51 إلى 55 سنة	01 . أخرى (الهاتف الداخلي)	07	% 13.21
المجموع الجزئي			53	% 70.67
الإطارات السامية	من 37 إلى 51 سنة	01 . الانترانت. 02 . البريد الالكتروني. 03 . الهاتف المحمول.	17	% 77.27
	من 52 إلى 56 سنة	01 . أخرى (الهاتف الداخلي)	05	% 22.73
المجموع الجزئي			22	% 29.33
المجموع العام			75	% 100

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين تكنولوجيا الاتصال المفضلة لدى أفراد العينة حسب متغير السن ، نرى بأن الفئة العمرية تفضل الوسيلة الأسهل وهذا كما ذكرنا في ما سبق حينما عددنا أسباب ذلك فنجد في هذا الجدول 22.73 % من الفئة العمرية من 52 الى 56 سنة من الإطارات السامية يفضلون استعمال الهاتف الداخلي رغم أنهم إطارات سامية ، فهم يستخدمون التكنولوجيات الأخرى لكنهم يفضلون الوسائل التقليدية، كذلك الحال أيضا بالنسبة لفئة الإطارات هناك 13.21 % من الفئة العمرية من 51 الى 55 سنة يفضلون استخدام الهاتف الداخلي فهم يرونه مناسب لوصول المعلومة داخليا.

الجدول رقم (14): يبين تفضيل تكنولوجيا الاتصال لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

الفئة	الفئة العمرية	تكنولوجيا الاتصال المفضلة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	من 01 إلى 20 سنة	01 . الانترانت. 02 . البريد الالكتروني. 03 . الهاتف المحمول.	46	% 86.79
	من 21 إلى 35 سنة	01 . أخرى (الهاتف الداخلي)	07	% 13.21
المجموع الجزئي			53	% 70.67
الإطارات السامية	من 07 إلى 21 سنة	01 . الانترانت. 02 . البريد الالكتروني. 03 . الهاتف المحمول.	17	% 77.27
	من 22 إلى 31 سنة	01 - أخرى (الهاتف الداخلي)	05	% 22.73
المجموع الجزئي			22	% 29.33
المجموع العام			75	% 100

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين تفضيل تكنولوجيا الاتصال لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية نلاحظ أنه نفس الشيء تقريبا فالذين لديهم خبرة مهنية أقل من أفراد العينة هم الذين يفضلون تكنولوجيا الاتصال الحديثة ففي فئة الشباب هناك ما نسبتهم 86.79 % والذين تتراوح خبرتهم المهنية من 01 الى 20 سنة يفضلون الثلاث تكنولوجيات الاتصال الأولى ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات السامية هناك نسبة 77.27 % منهم يفضلون الثلاث تكنولوجيات الاتصال الأولى أيضا ، أما الذين لديهم خبرة مهنية أكثر وهم بطبيعة الحال الأكبر سنا فتجدهم يفضلون تكنولوجيا الاتصال الأخرى وهي الوسائل التقليدية وهي الهاتف الداخلي ، وهذا ما يؤكد رؤيتنا السابقة في ما يخص علاقة استخدام التكنولوجيا وتفضيلها بمتغير السن.

الجدول رقم (15) : يبين تغطية شبكة الانترنت لجميع مكاتب المؤسسة:

الفئة	تغطية شبكة الانترنت لجميع مكاتب المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	04	% 07.50
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	49	% 92.50
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطـــارات السامية	. نعم	20	% 90.91
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	02	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين تغطية شبكة الانترنت لجميع مكاتب المؤسسة نلاحظ أن النسب متباينة بين الإطارات والإطارات السامية ، حيث نجد أن فئة الإطارات يرون أن تغطية شبكة الانترنت لجميع المكاتب تكون أحيانا بنسبة 92.50 % ،ونجد 04 إطارات فقط بنسبة 07.50 % يرون أن التغطية في جميع المكاتب ، وهذا راجع لكون الإطارات يستعملون الانترنت الخاصة بهواتفهم وبالتالي يرون بأنها موجودة لأنها أصبحت منتشرة بسهولة ، أما فئة الإطارات السامية فهم مزودون في مكاتبهم بشبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة (wifi) مما يعني أن النسبة الغالبة فهي نعم بـــ 90.91 % ، و02 فقط بنسبة 09.09 % أجابوا بأحيانا وهذا لكون الشبكة متذبذبة لديهم وهذا راجع لموقع مكاتبهم البعيدة قليلا عن نقطة الالتقاط .

كما تجدر الإشارة فإننا نتكلم على مكاتب الإطارات والإطارات السامية ، أما بقية المكاتب فالانترنت فيها غير متوفرة وهذا راجع لكون العاملين ليسوا بحاجة لشبكة الانترنت للقيام بعملهم.

الجدول رقم (16) : يبين هل لدى أفراد العينة معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة أو بعضها :

الفئة	معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال المستخدمة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	05	% 09.43
	. لا	48	% 90.57
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	13	% 59.09
	. لا	09	% 40.91
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أن الأغلبية من فئة الإطارات أجابت بلا بنسبة 90.57 % ، وهذا لكون المؤسسة قد خلقت تكنولوجيا للاتصال خاصة بها على غرار برنامج تنسيق (OX) الذي يستخدم الانترانت ، وبالتالي فإنه لا تكون لديهم معرفة سابقة خاصة ببعض تكنولوجيات الاتصال ، أما فئة الإطارات السامية فيختلف الأمر حيث أن الأغلبية قد أجابوا بنعم بنسبة 59.09 % ، وهذا يرجع ربما للتكوين في حد ذاته وكذلك اختصاص التكوين نفسه فهم أغلبهم مهندسي دولة وبالتالي يكون لديهم رصيد معرفي في تكنولوجيا الاتصال على غرار الانترانت والانترنت ، أما الذين أجالوا بلا فهي نسبة لا بأس بها وهذا راجع دائما للتكوين كما ذكرنا سابقا فمعظمهم حاملي الماستر والليسانس لأن منصب إطار سامي يتحصل عليه عن طريق الخبرة المهنية بدرجة أولى.

الجدول رقم (17) : يبين هل هناك صعوبات يواجهها أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة:

الفئة	صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	00	% 00
	. لا	48	% 90.57
	. أحيانا	05	% 09.43
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	00	% 90.91
	. لا	20	% 90.91
	. أحيانا	02	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة سواء من الإطارات أو الإطارات السامية لا تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة وهذا راجع للتكوين الخاص بهم زيادة على الدورات التكوينية والتدريبية التي يتلقوها على مستوى المؤسسة من حسن لأخر وخاصة عند استعمالهم لتكنولوجيا جديدة عنهم.

الجدول رقم (18): يبين الذين أجابوا بـ (أحيانا) في نوع الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال:

الفئة	نوع الصعوبات	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. لغوية	00	% 00
	. تقنية	02	% 40.00
	. ضعف الشبكة	03	% 60.00
	. أخرى	00	% 00
	المجموع الجزئي	05	% 71.43
الإطارات السامية	. لغوية	00	% 00
	. تقنية	00	% 00
	. ضعف الشبكة	02	% 100
	. أخرى	00	% 00
	المجموع الجزئي	02	% 28.57
المجموع العام		07	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه الذي يبين نوع الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال أن العدد قليل جدا أي 07 أفراد يواجهون صعوبات فقط بنسبة 09.33 % والأغلبية من فئة الإطارات ، وقد كانت الصعوبات بين الضعف في الشبكة بنسبة 60 % وهذا قد يكون مشكل عام ليس فقط في المؤسسة نتيجة تزايد مستخدمي شبكة الانترنت خاصة وأن فئة الإطارات غير متوفر لهم لاقط الانترنت اللاسلكي (wifi) ، أما الصعوبة الثانية فهي تقنية بنسبة 40 % وهو أحيانا المعلومة لا تصل في الوقت المطلوب أو تعطل مفاجئ للبرنامج.

أما في فئة الإطارات السامية فليست هناك صعوبات تذكر ماعدا ضعف الشبكة وهذا راجع لموقع المكتب عن لاقط الانترنت اللاسلكي (wifi).

جدول رقم 19 : يبين ضمان المؤسسة دورات تكوينية و تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال:

الفئة	ضمان المؤسسة دورات تكوينية وتدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	53	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه أن جل أفراد العينة أقروا بأن المؤسسة تضمن لهم دورات تكوينية و تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال، حيث أنهم أجابوا بنعم بنسبة 100 %، وقد تكون هذه الدورات في المؤسسة أو في أحد مدارس التكوين التابعة لمجمع سونلغاز، وهذا من أجل تحسين الأداء الوظيفي سواء للعاملين او المؤسسة في حد ذاتها، وهذا يعتبر شيء إيجابي وهو الاهتمام بتكوين مستخدمي تكنولوجيا الاتصال ، حيث أننا نرى في الدراسة التي قامت بها الدكتورة يمينة نزار والمعنونة بالتكنولوجيا المستوردة و تنمية الثقافة الصناعية للعامل بالمؤسسة الوطنية سوناطراك باتنة (1998- 1999) وفي فرضيتها الأولى التي وضعتها وهي إن الاستمرار في التكوين يؤدي إلى تحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها، حيث أكدت في النسب الإيجابية التي توصلت إليها، أن التكوين مهم جدا في عملية التحكم التكنولوجي. فاستمرارية التكوين يؤدي إلى التحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها وبالتالي أكدت صدق الفرضية وإيجابيتها.

جدول رقم 20: يبين هل استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الاتصال يتمثل في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها الأخرى أو كلاهما:

الفئة	التعيين	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	53	% 100
	. الاتصال بفروعها الأخرى	00	% 00
	. كلاهما	00	% 00
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	22	% 100
	. الاتصال بفروعها الأخرى	22	% 100
	. كلاهما	22	% 100
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه أن فئة الاطارات كلهم يتصلون بالموظفين داخل المؤسسة مركزين على الانترانت بنسبة 100 %، أما فئة الإطارات السامية فهم يستعملون الخيارات الثلاثة، أي الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة وفروعها الأخرى وكلاهما، بنسبة 100 %، وهذا راجع لطبيعة المنصب فالإطار السامي لديه الصلاحية للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة وبالفروع الأخرى للمؤسسة.

جدول رقم 21: يبين هل سهلت تكنولوجيا الاتصال من طبيعة العمل داخل المؤسسة :

الفئة	هل سهلت تكنولوجيا الاتصال من طبيعة العمل داخل المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	41	% 77.36
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	12	% 22.64
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	18	% 81.82
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	4	% 18.18
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب مفردات العينة قد سهلت لهم تكنولوجيا الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة من طبيعة العمل حيث نرى أن فئة الإطارات السامية نسبة 81.82 % يرون أن تكنولوجيا الاتصال تسهل عملهم ، كذلك أيضا بالنسبة لفئة الإطارات نجد أن 77.36 % ترى نفس الشيء ، أما بالنسبة للإجابة الثانية وهي أحيانا فإننا نجد أن نسبة فئة الإطارات هي الأكثر حيث تمثل 22.64 % ثم تليها نسبة فئة الإطارات السامية بنسبة 18.18 % ، وهذا يعود بالنسبة لفئة الإطارات لبعض الصعوبات التي تواجههم كما رأينا في الإجابة على السؤال رقم 12 حيث نجد في فئة الإطارات 40 % تواجههم صعوبات تقنية و60 % تواجههم صعوبة ضعف الشبكة مما يولد نوع من قلة الرضا بهذه التكنولوجيا ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات السامية نجد صعوبة ضعف الشبكة ، هذا ما يؤدي بالبعض منهم يجيب أحيانا بالرغم من توفر إمكانيات أكثر نظرا لطبيعة المنصب .

وهذا ما أكدته دراسة سابقة استعنا بها وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـــ" التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة1999، حيث صاغ 05 فرضيات منها الفرضية الثانية : يعتقد الموظفون أن تقنيات الاتصال الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وتركز دراستنا على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، فهما في نفس السياق تقريبا مع الإختلاف في مكان ومجتمع البحث.

جدول رقم 22: يبين هل وفرت تكنولوجيا الاتصال الجهد والوقت في تسيير شؤون العمل:

الفئة	هل وفرت تكنولوجيا الاتصال الجهد والوقت في تسيير شؤون العمل	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	44	% 83.02
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	09	% 16.98
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	20	% 90.91
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	02	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه بأن الإجابات قريبة من السؤال السابق في الجدول رقم 17 فهما سؤالين قريبين من بعضهما وبالتالي تكون نسبة الإجابات متقاربة، حيث نلاحظ أن نسبة 90.91 % من فئة الإطارات السامية أجابوا بنعم ، وهذا طبيعي لأن تكنولوجيا الإتصال ضرورية في الوقت الحالي فهي توفر الجهد والوقت في تسيير شؤون العمل ،كذلك بالنسبة لفئة الإطارات نلاحظ أن هناك 83.02 % أجابوا بنعم ، أما بالنسبة للذين أجابوا بأحيانا فهم يبررون بنفس الأسباب المذكورة في تحليلنا للجدول السابق رقم 17.

المحور الثالث: دور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة:

جدول رقم 23: يبين هل هناك تحسين لخدمات المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال:

الفئة	هل هناك تحسين لخدمات المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	41	% 77.36
	. لا	00	% 00
	. ربما	12	% 22.64
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	20	% 90.91
	. لا	00	% 00
	. ربما	02	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بنعم هناك تحسين لخدمات المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال ، حيث نلاحظ أن فئة الإطارات السامية الذين أجابوا بنعم بنسبة 90.91 % وهذا راجع ربما لأنهم شعروا بتغيير في تحسين الخدمات خاصة وأنهم يعتبرون الأقدم في المؤسسة وقد عايشوا المؤسسة منذ سنوات مضت ،كذلك الخال بالنسبة للإطارات نجد أن نسبة 77.36 % أجابوا بنعم ، لكن نلاحظ هنا الفارق في الإجابة الثانية (ربما) حيث نرى أن فئة الإطارات هي النسبة الأكبر 22.64 % وهذا ربما لأنهم لا يشعرون بالتغير كما هو الحال بالنسبة للإطارات السامية ، لأنهم لا يتوفرون على معلومات من أصحاب القرار أو الجهات التي تتلقى المعلومات خاصة من حيث الأرقام والنتائج المتحصل عليها على مستوى مردودية المؤسسة ، لهذا نجد نسبة الإطارات السامية الذين أجابوا بـ(ربما)أقل بنسبة 09.09 %

جدول رقم 24: يبين هل استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة :

الفئة	هل استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	46	% 86.79
	. لا	00	% 00
	. ربما	07	% 13.21
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	20	% 90.91
	. لا	00	% 00
	. ربما	02	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الموجودة ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة حيث نجد أن فئة الإطارات السامية تعبر بنسبة عالية 90.91 % وهي نفس النسبة في الجدول السابق رقم 17 أي أنها نفس الإجابات ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات حيث نجد نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر بـــ 86.79 % وهذا راجع لكونهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال مهمة في الوقت الحالي ومن المؤكد أن تساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة انطلاقا من مساهمتها في أدائهم كعاملين ينتمون لهذه المؤسسة ، أما بالنسبة للذين أجابوا بـــ (ربما) فإنهم يرون نفس الآراء التي عبروا عنها في السؤال السابق .

جدول رقم 25: يبين هل استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ساهم في تقليل تكاليف العمل (ترشيد النفقات) :

الفئة	هل استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ساهم في تقليل تكاليف العمل (ترشيد النفقات)	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	48	% 90.57
	. لا	00	% 00
	. ربما	08	% 15.09
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	21	% 95.45
	. لا	00	% 00
	. ربما	01	% 04.55
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة وخاصة فئة الإطارات السامية يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ساهم في تقليل تكاليف العمل (ترشيد النفقات) وهذا لكون هذه التكنولوجيا تقلل من المصاريف كالورق والتكاليف بالمهمات التي تنجر عنها مصاريف كبيرة ، لهذا نرى أن فئة الإطارات السامية ترى بنسبة 95.45 % أن هذه التكنولوجيا تساهم في تقليل تكاليف العمل أي ترشيد النفقات وهذا لكونهم على إطلاع على بعض المصاريف التي ترهق المؤسسة على المستوى الإداري ناهيك عن المصاريف الأخرى الخاصة بالعتاد والتجهيزات ، أما بالنسبة للذين أجابوا بـــ (ربما) يرون أنه حتى هذه التكنولوجيا تستلزم متابعة وصيانة مستمرة وتتطلب مصاريف باهظة ، إلا أننا نجد أن نسبتهم قليلة جدا .

جدول رقم 26: يبين هل ساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين الاتصال داخل المؤسسة :

الفئة	هل هل ساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين الاتصال داخل المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	51	% 96.23
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	02	% 03.77
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من مفردات العينة تقر بمساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين الاتصال داخل المؤسسة، وهذا لكونهم يعتمدون عليها في أداء مهامهم اليومية وخاصة فئة الإطارات السامية التي وصلت نسبتها إلى 100 % ، أيضا وكما هو الحال بالنسبة لفئة الإطارات التي تقدر نسبة الذين أجابوا بنعم بـ 96.23 % وهذا لكونهم أيضا يستعملونها دائما للاتصال في ما بينهم، أما الذين أجابوا بـ (أحيانا) فإنهم يرون أن تقطع الانترنت وتعطل بعض الأجهزة يقلل من تسريع الإتصال بين العاملين في المؤسسة ، وهي نسبة قليلة في فئة الإطارات تصل إلى 03.77 % أي إطارين إثنين(02) ، وهذا ما أكدته أيضا دراسة مركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـــ" التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة1999، ففي فرضيته الثالثة والتي مفادها : يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية، ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتبع المنهج الوصفي، كما استعان **باستمارة استبيان** مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالا موزعة على محورين:

المحور الأول تضمن معلومات سوسيوديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وهذا ما يشبه دراستنا في المنهج وطريقة جمع البيانات وخاصة الاستمارة أو الاستبيان.

جدول رقم 27: يبين هل ترى أن ادخال تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم أدى الى تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسة:

الفئة	هل ترى أن ادخال تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم أدى الى تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	47	% 88.68
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	06	% 11.32
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يرون أن ادخال تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة أدى الى تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسة ، حيث نجد فئة الإطارات السامية هي الأعلى نسبة حيث أجابوا كلهم بنعم بنسبة 100 % وهذا لكونهم يملكون معطيات أكثر حول المؤسسة سواء من حيث الأداء أو من ناحية التسيير في حد ذاته كما انهم يتابعون أداء العاملين والمؤسسة في نفس الوقت على حد تعبير أحدهم ، ثم تليها نسبة فئة الإطارات وهي 88.68 % وهذا لكونهم لا يشعرون مباشرة ربما بتحسن الأداء وكذلك فهم لا يمتلكون المعطيات كما هو الحال بالنسبة لفئة الإطارات السامية ، لهذا تجد نسبة الذين أجابوا بـ (أحيانا) مرتفعة نوعا ما وصلت إلى 11.32 % رغم أن الإجابة بـــ (أحيانا) لا تنفي دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء وإنما قد لا يظهر لهم المؤشر بصفة مباشرة. وبما أن أغلب أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال أدى الى تحسين الأداء لدى العامل والمؤسسة وبالتالي فإنه يساهم في استقرار المؤسسة وهذا ما تذهب اليه النظرية الوظيفية والتي من روادها أوجست كونت، تالكوت بارسونز، دوركايم، ميرتون، سبنسر هربرت، وغيرهم من الرواد والتي قمنا بتطبيقها على دراستنا حيث ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن من خلال توزيع الأنشطة بينها، والتي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام، وأن هذه الأنشطة تعد ضرورة لاستقرار المجتمع، وهذا الاستقرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية حاجاته فتنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان الاستقرار.

جدول رقم 28: يبين هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى:

الفئة	هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	41	% 77.36
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	12	% 22.64
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب مفردات العينة أيضا تقر بفعالية تكنولوجيا الاتصال في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى حيث نجد فئة الإطارات السامية تقر في مجملها بصحة الفكرة وأجابوا بنعم بنسبة 100 % ، وهذا بحكم المنصب حيث أنهم يستطيعون الإتصال بالمؤسسات الأخرى بحكم عملهم ولديهم معطيات أكثر حيث أنهم يعلمون مدى فعالية تكنولوجيا الاتصال من عدمها ، بينما تجد فئة الإطارات تكون نسبتهم أقل (77.36 %)وهذا راجع لكونهم لا يقومون بالاتصال الخارجي مباشرة إلا بإذن رئيس المصلحة أو رئيس القسم ، وبالتالي لا تكون لديهم معطيات حول فعالية الاتصال الخارجي مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الإجابة بـــ (ربما) والتي وصلت إلى 22.64 % ، وهذا كما ذكرنا سابقا لا ينفي فعالية تكنولوجيا الاتصال في الاتصال الخارجي.

جدول رقم 29: يبين هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن:

الفئة	هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	49	% 92.45
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	04	% 07.55
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك نفس الانطباع حيث أن أغلبية مفردات العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن ، حيث نجد أن فئة الإطارات السامية أجابوا كلهم بنعم أي 100 % وهذا لاعتقادهم الراسخ وإيمانهم بدور وفعالية تكنولوجيا الاتصال الخارجي مع الزبائن رغم أنهم ليست هناك علاقة مباشرة بينهم وبين الزبائن ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات والتي كانت نسبة إجابتهم بنعم مرتفعة جدا 92.45 % وهذا بسبب علاقتهم سواء المباشرة أو غير المباشرة بالزبائن ، وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسة سونلغاز لا تعتبر المواطنين المستهلكين للكهرباء والغاز فقط كزبائن بل حتى الشركات المناولة والمقاولين تعتبرهم زبائن رغم أنهم يعتبرون من الشركاء الاجتماعيين الذين يقومون بأعمال لصالح المؤسسة ، وهذا المصطلح لمسناه حين الحديث مع منتسبي المؤسسة، أما الذين أجابوا بـ (ربما) فهي نسبة قليلة جدا بالكاد أن تتعدى الثمانية بالمئة وهنا تقدر بـــ 07.55 % أي 04 إطارات فقط وهذا ربما أنهم لم تكن بينهم وبين الزبائن إتصال وهذا ربما حسب طبيعة العمل الذي يقومون به.

جدول رقم 30: يبين هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها الوظيفي ووضع صورة حسنة لها:

الفئة	هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	49	% 92.45
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	04	% 07.55
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	22	% 100
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	00	% 00
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها الوظيفي ووضع صورة حسنة لها أنه يعطينا نفس النتائج في الجدول السابق رقم 25 حيث أن أغلبية مفردات العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة ويضع صورة حسنة لها خاصة في الوقت الحالي وخاصة لدى فئة الإطارات السامية والتي تصل إلى 100 % وهذا بسبب التنافس الكبير والذي أصبح جليا حسبهم بين المؤسسات وخاصة الاقتصادية والتي تحمل نفس المميزات خاصة في استعمال هذه التكنولوجيا سواء من حيث الاستعمال داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق الإعلام أو الطرق الاتصالية بالجمهور خاصة وأن مؤسسة سونلغاز من المؤسسات المهمة التي يعتمد عليها السكان بكل شرائحهم لأنها تسير في طاقتين حيويتين لا يمكن الاستغناء عليهما وهما الكهرباء والغاز ، وهذا ما يساهم في استقرار المؤسسة وبروز دورها المتوازن ، وهذا ما تذهب اليه النظرية الوظيفية والتي من روادها أوجست كونت، تالكوت بارسونز، دوركايم، ميرتون، سبنسر هربرت، وغيرهم من الرواد والتي قمنا بتطبيقها على دراستنا حيث ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن من خلال توزيع الأنشطة بينها، والتي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام، وأن هذه الأنشطة تعد ضرورة لاستقرار المجتمع، وهذا الاستقرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية حاجاته فتنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان الاستقرار.

المحور الرابع: دور استخدام تكنولوجيا الإتصال في رضا الزبائن:

جدول رقم 31: يبين هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون:

الفئة	هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	45	% 84.91
	. لا	05	% 09.43
	. أحيانا	03	% 05.66
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	20	% 90.91
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	4	% 09.09
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ترى بأن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون، حيث نجد فئة الإطارات السامية أجابوا بنسبة كبيرة تقدر بـــ 90.91 % بنعم وهذا راجع لمنصب العمل الذي يحتلونه فهم يقومون بالاتصال بالزبائن عن طريق تكنولوجيا الاتصال خاصة من أجل تحسين الخدمات للزبون وإعلامه ببعض الأشياء، وكذلك هم من أصحاب القرار أو على الأقل تجدهم أعضاء في لجان تمكنهم من البحث على وسائل من شأنها أن تحسن الخدمات للمواطن، ثم تليها نسبة فئة الإطارات التي تقدر بـــ 84.91 % وهي نسبة جد عالية ، وهم لهم علاقة مباشرة أيضا بالزبون وخاصة أصحاب الشركات المناولة و المؤسسات الصغيرة (المقاولون) الذين هم يعتبروهم من الزبائن أيضا كما ذكرنا في الجدول السابق ، ثم تليها نسبة الذين أجابوا بـــ (لا) من فئة الإطارات الذين يرون أن المؤسسة لا تولي اهتمام بهذه التكنولوجيا لتحسين خدمة الزبون فهم يرون بأن المؤسسة لازالت تقليدية في الشق الاتصالي وتحسين خدمة الزبون بنسبة تقدر بـــ 09.43 % فهم يرون أنه يجب على المؤسسة أن تهتم أكثر بتكنولوجيا الاتصال في مجال تحسين الخدمة للزبون على غرار مؤسسات اقتصادية أخرى كالتسريع في الخدمات وتخليص الفواتير والإعلام بالأعطال وغيرها ، ثم تليها نسبة الإطارات السامية الذين أجابوا بـــ (أحيانا) بنسبة 09.09 % حيث يروا أن المؤسسة تبذل في جهد لكن أحيانا تواجههم صعوبات في تكنولوجيا الاتصال في حد ذاتها كالتكلفة وغيرها. وأخيرا نسبة الإطارات الذين أجابوا بـــ (أحيانا) بنسبة 05.66 % والذين يروا أن المؤسسة أحيانا تستخدم تكنولوجيا الاتصال وأحيانا لا حسب طبيعة المعلومة وأحيانا تكنولوجيا الاتصال المستخدمة لا تلبي الرغبة أو لا تجدي نفعا في ذلك الوضع.

جدول رقم 32: يبين تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن:

الفئة	تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. الانترنت (منصات إلكترونية)	53	% 100
	. البريد الالكتروني	14	% 26.41
	. الهاتف المحمول	36	% 67.92
	. أخرى (حدد):	43	% 81.13
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. الانترنت (منصات إلكترونية)	22	% 100
	. البريد الالكتروني	05	% 22.73
	. الهاتف المحمول	08	% 36.36
	. أخرى (حدد):	06	% 27.27
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه الذي يبين تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن أن التكنولوجيات المستخدمة متعددة فنجد أن استعمال المنصات الالكترونية هي النسبة الغالبة تقدر بـ 100 % سواء بالنسبة للإطارات أو الإطارات السامية وهذا لكون المؤسسة اهتمت مؤخرا بهذه التكنولوجيا حيث أصبح الزبون يستخدمها في تخليص الفواتير أو بعض الاهتمامات الأخرى كالطلبات والاحتجاجات وغيرها وقد فعلت هذه التكنولوجيا منذ جائحة كورونا (Covid 19) في إطار تخفيف تنقل الزبون الى المؤسسة من أجل خدمة ما، ثم تليها نسبة الوسائل الأخرى وهي تتمثل في مختلف الوسائط الأخرى كالواتساب والماسنجر وغيرها من التطبيقات الأخرى وخاصة في فئة الإطارات بنسبة 81.13 % وهذا من أجل تسهيل العمل ووصول المعلومة، ثم الهاتف المحمول في فئة الإطارات بنسبة 67.92 % وهذا لكون الهاتف المحمول أصبح يسهل عملية الاتصال والتواصل سواء عن طريق المكالمات الهاتفية أو عن طريق الوسائط والتطبيقات الأخرى ، ثم تليها نسبة استعمال البريد الالكتروني وهي النسبة الأقل في فئة الإطارات بنسبة 26.41 % وهذا يستعمل في مراسلات أو برامج خاصة بينما هم يفضلون الاتصال الفوري من أجل وصول المعلومة في وقتها المطلوب ،أما فئة الإطارات السامية فيرون أن تكنولوجيا الاتصال التي تستعملها المؤسسة بعد المنصات الالكترونية هي الهاتف المحمول بنسبة 36.36 % وهذا لكونه يسهل كما ذكرنا سابقا عملية الاتصال ، الوسائل الأخرى المتمثلة في مختلف الوسائط المذكورة سابقا بنسبة 27.27 % وأخيرا البريد الالكتروني بنسبة 22.73 % وهذا لكون البريد الالكتروني يستعمل في أوقات محددة ،ووجب التنويه هنا الى أن فئة الإطارات السامية تفضل تكنولوجيا الاتصال الأكثر رسمية كالمنصات

الالكترونية والبريد الالكتروني وهما المعتمدتين من طرف المؤسسة ، أما التكنولوجيات الأخرى فهي ليست رسمية فقط من أجل تسهيل عملية التواصل.

جدول رقم 33: يبين نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن بواسطة تكنولوجيا الاتصال:

الفئة	نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن بواسطة تكنولوجيا الاتصال	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. تسديد الفواتير	53	% 100
	. الإعلام بالأعطال والأشغال	37	% 69.81
	. التعريف بالخدمات الجديدة	21	% 39.62
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. تسديد الفواتير	22	% 100
	. الإعلام بالأعطال والأشغال	16	% 72.73
	. التعريف بالخدمات الجديدة	10	% 45.45
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن بواسطة تكنولوجيا الاتصال فقد عين مفردات العينة سواء بالنسبة للإطارات أو الإطارات السامية مجموعة من الخدمات الموضحة في الجدول ، فكانت أول خدمة هي خدمة تسديد الفواتير الخاصة باستهلاك الكهرباء عن طريق المنصة الالكترونية، فقد كانت النسبة للفئتين هي 100 % وهذا كما ذكرنا سابقا فقد اهتمت المؤسسة بهذا الجانب منذ جائحة كورونا فقد أصبح الكثير من الزبائن يسددون الفواتير عن طريق المنصة الالكترونية الخاصة بالمؤسسة ،ثم تليها نسبة الإعلام بالأعطال والأشغال وذلك عن طريق المنصة أو عن طريق الهاتف المحمول أو عن طريق البريد الالكتروني بنسبة 72.73 % لدى فئة الإطارات السامية و 69.81 % لدى فئة الإطارات ، ثم تليها نسبة التعريف بالخدمات الجديدة بحيث تقدر النسبة لدى الإطارات السامية بـ 45.45 % و 39.62 % لدى الإطارات وهذا يكون عن طريق المنصة الإلكترونية وكذلك موقع الويب الخاص بالمؤسسة.

جدول رقم 34: يبين هل يواجه أفراد العينة صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمالهم لهذه التكنولوجيات:

الفئة	هل تواجهون صـــعوبة في الاتصـــال مع الزبائن عند استعمالكم لهذه التكنولوجيات	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	05	% 09.43
	. لا	38	% 71.70
	. أحيانا	10	% 18.87
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطـــارات السامية	. نعم	02	% 09.09
	. لا	16	% 72.73
	. أحيانا	4	% 18.18
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين مواجهة أفراد العينة صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمالهم لتكنولوجيا الاتصال نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا بـــ لا لدى أفراد العينة ككل ، غير أننا نجد نسبة الإطارات السامية هي الأعلى تقدر بـــ 72.73 % رغم أنهم ليس لهم اتصال مباشر مع الزبائن وإنما هم يعتقدون جيدا بأن تكنولوجيا الاتصال المتوفرة تسهل عملية الاتصال مهما كانت طبيعة الشريحة المراد الاتصال بها ، وهذا بحكم مناصب العمل التي يتقلدونها فهم دائما في دفاع مستمر على ما تقوم به المؤسسة وخاصة مثل هذه الأشياء التي أظهرت نجاعتها ، ثم تليها مباشرة نسبة الإطارات بنفس الإجابة (لا) 71.70 % وهي نسبة قريبة جدا مع العلم أن فئة الإطارات لديهم اتصـــال مباشـــر مع الزبائن ، ووجب التذكير أن حتى الشـــركاء الذين يقدمون الخدمات كشركات المناولة والمقاولات يعتبرونهم في قانون المؤسسة زبائن، زيادة على المستهلكين العاديين من أفراد المجتمع وهذا ما يعزز دور هذه التكنولوجيا ، ثم تأتي في المرتبة الثالثة نسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) لدى فئة الإطارات بـ 18.87 % وهذا حسب طبيعة الزبون وكذلك طبيعة تكنولوجيا الاتصال خاصة مع ضعف شبكة الانترنت وأحيانا نقص التغطية في الاتصال ، أما الذين أجابوا بنعم فهي نفس النسبة تقريبا لدى الفئتين وهي نسبة صغيرة وهم الذين أقروا بوجود صعوبات في الاتصـــال ويرجعون ذلك الى الذهنيات السـائدة لدى بعض الزبائن وكذلك عدم نجاعة بعض تكنولوجيات الاتصال في الوصول للزبائن.

جدول رقم 35: يبين هل تعتقد أن الزبون راض بما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال:

الفئة	هل تعتقد أن الزبون راض بما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	. نعم	39	% 73.58
	. لا	06	% 11.32
	. أحيانا	08	% 15.09
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	. نعم	19	% 86.36
	. لا	00	% 00
	. أحيانا	03	% 13.64
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه الذي يبين مدى رضا الزبون بما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال أن معظم أفراد العينة من الفئتين أجابوا بنعم حيث نلاحظ أن فئة الإطارات السامية وهي الأكثر بـ 86.36 % وهذا راجع الى كونهم كما ذكرنا سابقا يرون بأن تكنولوجيا الاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات وبالتالي تقدم الأحسن الزبون مما ينتج عنه رضا الزبون على المؤسسة ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات يرى 73.58 % منهم أن الزبون راض بما تقدمه المؤسسة وهذا نتيجة لاحتكاكهم الدائم تقريبا بالزبائن أو على الأقل فئة كبيرة منهم ، وهذا راجع أيضا لأهمية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال سوآءا داخليا أو خارجيا ، أما الذين أجبوا أحيانا فالنسبة الأكبر لدى فئة الإطارات بـــ 15.09 % وهذا بحكم الصعوبات والعقبات التي يرونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال وكذلك طبيعة الزبائن أنفسهم فمنهم من لا يتقبل التغيير ويريد الإبقاء على الوسائل التقليدية خاصة كبار السن ، أما فئة الإطارات السامية فبنسبة أقل تقدر بـــ 13.64 % أي 03 أفراد فقط أجابوا بـ (أحيانا) لنفس الأسباب تقريبا التي يراها الإطارات فقط هم يركزون على الذهنية السائدة لدى الزبائن ، ثم تأتي في الأخير نسبة الذين أجابوا بلا بـــ 11.32 % وهم فئة الإطارات الذين يروا أنه ليس هناك رضا للزبون باستخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال مقارنة ببعض المؤسسات الأخرى والتي سبقت مؤسسة سونلغاز في استخدامها وأصبحت رائدة فيها وتجد رضا كبير لدى زبائن تلك المؤسسات ، في حين نرى فئة الإطارات السامية ليس هناك من أجاب بلا أي 00 % حيث يرون أن هذه التكنولوجيا كفيلة بأن يرضى بواسطتها الزبون عن خدمات المؤسسة.

جدول رقم 36: يبين نسبة الرضا بالنسبة للذين أجابوا بـ نعم:

الفئة	نسبة الرضا	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	% 60	44	% 83.02
	% 50	6	% 11.32
	% 40	3	% 05.66
	المجموع الجزئي	53	% 70.67
الإطارات السامية	% 80	14	% 63.64
	% 70	05	% 22.72
	% 60	03	% 13.64
	المجموع الجزئي	22	% 29.33
المجموع العام		75	% 100

نرى من خلال الجدول أعلاه والذي يبين نسبة رضا الزبائن على ما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال أن أغلب مفردات العينة يرون أن الزبون راض بنسبة عالية، حيث نجد أن أعلى نسبة لدى فئة الإطارات تقدر بـ 83.02 % للذين نسبة رضاهم 60 % ،وهي نسبة عالية خاصة في ما يتعلق برضى شخص ما مما يؤكد أهمية ودور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة غير أنه لا بد أن نضع في الحسبان بأن بداية نسبة الرضا تبدأ من 60 % أي أقل من نسبة الإطارات السامية التي تصل إلى 80 % أي أكثر بـ 10 % ، ونسبة 80 % كبيرة جدا وهذا رأي فئة الإطارات السامية التي تؤكد دائما على نجاح مسار المؤسسة خاصة في ما يتعلق باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال من جهة وربما تكون لديهم أكثر معلومات من حيث رضا الزبون كقيام المؤسسة لسبر أراء الزبائن أو تتبع نبض الشارع وغيرها لأن نسبة الرضا بـ 80 % توحي بأن المؤسسة رائدة في الخدمات ، ثم تليها نسبة الذين عبروا عن رضاهم بأداء المؤسسة ككل بنسبة 70 % لدى فئة الإطارات السامية بنسبة 22.72 % بما يعادل 05 أفراد من 22 وهي نسبة مقبولة بالنظر الى حجم النسبة المراد قياسها وهي نسبة 70 % لأنه عندما تجد هذه النسبة في ما يخص الرضا عن ما تقدمه المؤسسة فإنها تمشي في الطريق الصحيح ، ثم تأتي نسبة الذين أجابوا بأن الزبون راض بنسبة 60 % من فئة الإطارات السامية بنسبة 13.64 % وهي فئة قليلة أي ما يعادل 03 أفراد من 22 فرد وهي أقل نسبة رضا خاصة بالزبون لدى فئة الإطارات السامية وهذا لاعتقادهم بأن النسب الأخرى ربما يتكون مبالغ فيها خاصة ونحن نتحدث عن نسبة كبيرة خاصة الزبائن التقليديين وهم المستهلكون للطاقة، ثم تليها نسبة الذين أجابوا بنسبة رضا الزبون تقدر بـ 50 % والتي تساوي 11.32 % بما يعادل 06 أفراد في فئة الإطارات ،وهي نسبة قليلة مقارنة بعدد أفراد العينة الذي يقدر بـ 53 فرد وهم يرون أن الزبون غير راض بنسبة كبيرة أي 50 % فقط وهي نسبة متوسطة وبإمكان المؤسسة أن تبذل جهد أكبر بالنظر للإمكانيات الموجودة سواء المادية أو البشرية وحتى التقنية .

وعموما من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة المشتركة بين فئتي أفراد العينة هي نسبة الرضا المقدرة بـ 60 % لكن الفارق كبير بينهما لأننا نجد أن نسب الرضا تختلف قليلا لدى الفئتين حيث نجد فئة الإطارات من 40 % مرورا بـ 50 % ووصولا إلى 60 % ، بينما فئة الإطارات السامية تبدأ من حيث تنتهي نسبة الفئة الأولى أي من 60 % الى 80 % وهذا يشكل فارقا في نظرة أفراد العينة للمؤسسة ، حيث نجد فئة الإطارات السامية دائما ما تدافع

بشدة عن سياسة المؤسسة ومتفائلة إلى حد كبير ، بينما نجد فئة الإطارات أقل انسجام وأقل رضا عن سياسة المؤسسة في التسيير.

ثانيا: المناقشة:

1. ربط النتائج بالتساؤلات المطروحة ومقارنتها :

السؤال الرئيسي : ما دور تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية ؟

التساؤل الفرعي الأول: وهو ما دور البرامج المستخدمة في مساعدة العاملين؟ وسنستعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذا السؤال ومحاولة تحليلها ومناقشتها.

ـــ جدول رقم 06 يوضح اهتمام المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال فكانت إجابة كل أفراد العينة من الفئتين الإطارات والإطارات السامية بنعم بنسبة 100 % مما يبين اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال لمعرفة دورها في مساعدة العامل لديها.

ـــــ جدول رقم 07 يوضح تكنولوجيات الاتصال المستخدمة وهي متعددة ومتنوعة وهذا ما يرسخ دور هذه التكنولوجيات من أجل مساعدة العاملين، حيث أن أفراد العينة يستخدمون هذه التكنولوجيات المتوفرة من طرف المؤسسة بنسبة 100 % بمعنى أن كل العاملين يعتمدون عليها وهي : الانترانت (الشبكة الداخلية)، الانترنت (البريد الالكتروني) ، الهاتف المحمول وتكنولوجيات اتصال أخرى كالهاتف الداخلي وبعض الوسائط الحديثة الأخرى وهذا لكونها تساعدهم في أداء عملهم.

ـــــ جدول رقم 08 يوضح استخدام أفراد العينة لإحدى هذه التكنولوجيات فكل أفراد العينة أجابوا بنعم بنسبة 100 % وها لدورها في مساعدتهم والسير الحسن لسيرورة العمل، خاصة وأن لديهم القدرة الجيدة لاستخدام هذه التكنولوجيا بنسبة 100 % كما يوضحه الجدول رقم 09، بحكم أنهم إطارات وإطارات سامية.

ـــ جدول رقم 16 يبين هل استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الاتصال يتمثل في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها الأخرى أو كلاهما حيث تعددت إجابات أفراد العينة حسب المنصب وحسب الفئة فالإطارات السامية أجابوا باستخدام تكنولوجيا الاتصال في كل الخيارات الثلاثة الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة وفروعها الأخرى وكلاهما معا بنسبة 100 % أما الإطارات فإنهم يستخدمون تكنولوجيا الاتصال للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة مركزين على الانترانت بنسبة 100 % ، وهذا لدور هذه التكنولوجيات لمساعدتهم في عملهم .

ـــ جدول رقم 17 يبين هل سهلت تكنولوجيا الاتصال من طبيعة العمل داخل المؤسسة حيث تعددت إجابات المبحوثين بين نعم وأحيانا وبنسبة كبيرة نعم سواء بالنسبة لفئة الإطارات السامية أو الإطارات وهذا ما تعكسه النسب المئوية حيث نلاحظ أن الإطارات السامية أجابوا 81.82 % بنعم أي أنها تسهل العمل داخل المؤسسة وكذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات التي تقدر نسبتهم بـــ 77.36 % ، وحتى الذين أجابوا أحيانا والتي وصلت نسبتهم الى 22.64 % في فئة الإطارات فإنهم يقرون بطريقة أو بأخرى بدور هذه التكنولوجيا في مساعدتهم في أداء عملهم .

جدول رقم 18 يوضح هل وفرت تكنولوجيا الاتصال الجهد والوقت في تسيير شؤون العمل، فقد كانت إجابات المبحوثين في مجملها بنعم بنسب عالية ففئة الإطارات السامية تقدر نسبتها بـــ 90.91 % وفئة الإطارات بـ 83.02 % والذين أجابوا بـــ أحيانا بنسبة 16.98 % في فئة الإطارات بما يعادل 09 أفراد ، وهي نسبة قليلة مقارنة بعددهم وهو 53 ، رغم أن الذين أجابوا أحيانا لا ينفون توفير هذه التكنولوجيات للجهد والوقت وهذا يعزز دور تكنولوجيا الاتصال في مساعدة العاملين وهو الهدف التي تسعى له المؤسسة.

من خلال ما تم ذكره يمكن القول بأن السؤال الفرعي الأول والذي مفاده ما دور البرامج المستخدمة في مساعدة العاملين؟ قد أجيب عليه من خلال التحليلات التي قدمت في الجداول التي بينت نتائج إجابات المبحوثين والتي أجابت عليه بشكل إيجابي من خلال النتائج التي ترى بأن لتكنولوجيا الاتصال المستخدمة لها دور أساسي في مساعدة العاملين لإنجاز عملهم بكل سهولة.

التساؤل الفرعي الثاني: وهو ما دور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة؟

جدول رقم 19 يبين هل هناك تحسين لخدمات المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال،أغلبية أفراد العينة أجابوا بنعم هناك تحسين لخدمات المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال ، ففئة الإطارات السامية الذين أجابوا بنعم بنسبة 90.91 % وهذا راجع ربما لأنهم شعروا بتغيير في تحسين الخدمات خاصة وأنهم يعتبرون الأقدم في المؤسسة وقد عايشوا المؤسسة منذ سنوات مضت ، كذلك الحال بالنسبة للإطارات نجد أن نسبة 77.36 % أجابوا بنعم ، وهذا ما يعزز دور البرامج وتكنولوجيا الاتصال المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة لأنهم يرون أن تحسين أداء العامل في المؤسسة من خلال استخدامه لتكنولوجيا الاتصال ينعكس إيجابا وبصفة أوتوماتيكية على أداء المؤسسة في حد ذاتها.

جدول رقم 20 يبين هل استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة، أغلب أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الموجودة ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة حيث نجد أن فئة الإطارات السامية تعبر بنسبة عالية 90.91 % وهي نفس النسبة في الجدول السابق رقم 17 أي أنها نفس الإجابات ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات حيث نجد نسبة الذين أجابوا بنعم تقدر بـ 86.79 % وهذا راجع لكونهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال مهمة في الوقت الحالي ومن المؤكد أن تساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة انطلاقا من مساهمتها في أدائهم كعاملين ينتمون لهذه المؤسسة، خاصة في ظل تنافس المؤسسات الاقتصادية وهي السمة التي تميز الاقتصاد الحر الذي يعتمد على منافسة المؤسسات وتقديم الأفضل.

جدول رقم 24 يبين هل أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى، أغلب مفردات العينة أيضا تقر بفعالية تكنولوجيا الاتصال في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى حيث نجد فئة الإطارات السامية تقر في مجملها بصحة الفكرة وأجابوا بنعم بنسبة 100 % ، وهذا بحكم المنصب حيث أنهم يستطيعون الإتصال بالمؤسسات الأخرى بحكم عملهم ولديهم معطيات أكثر حيث أنهم يعلمون مدى فعالية تكنولوجيا الاتصال من عدمها كذلك فئة الإطارات (77.36 %) وهي نسب عالية ، وبما أن استخدام

هذه التكنولوجيا زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى ، فإن هذا ينعكس على أداء المؤسسة بشكل إيجابي والدليل هو حضور المؤسسة في العديد من التظاهرات الاقتصادية وهذا لمكانتها الكبيرة بين المؤسسات.

جدول رقم 25 يبين هل أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن، هناك نفس الانطباع حيث أن أغلبية مفردات العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن ، حيث نجد أن فئة الإطارات السامية أجابوا كلهم بنعم أي 100 % وهذا لاعتقادهم الراسخ وإيمانهم بدور وفعالية تكنولوجيا الاتصال الخارجي مع الزبائن رغم أنهم ليست هناك علاقة مباشرة بينهم وبين الزبائن ، كذلك الحال بالنسبة لفئة الإطارات والتي كانت نسبة إجابتهم بنعم مرتفعة جدا 92.45 % وهذا بسبب علاقتهم سواء المباشرة أو غير المباشرة بالزبائن ، وبما أن استخدام هذه التكنولوجيا زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى ، فإنه ينطلي على فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن أيضا وهذا ينعكس على أداء المؤسسة أيضا بشكل إيجابي على الزبائن بحيث يشكل الأداء الإيجابي للمؤسسة رضا الزبائن بالخدمات التي تقدمها لهم.

جدول رقم 26 يوضح هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها الوظيفي ووضع صورة حسنة لها ، أغلبية مفردات العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة ويضع صورة حسنة لها خاصة في الوقت الحالي وخاصة لدى فئة الإطارات السامية والتي تصل إلى 100 % وهذا بسبب التنافس الكبير والذي أصبح جليا حسبهم بين المؤسسات وخاصة الاقتصادية والتي تحمل نفس المميزات خاصة في استعمال هذه التكنولوجيا سواء من حيث الاستعمال داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق الإعلام أو الطرق الاتصالية بالجمهور خاصة وأن مؤسسة سونلغاز من المؤسسات المهمة التي يعتمد عليها السكان بكل شرائحهم لأنها تسير في طاقتين حيويتين لا يمكن الاستغناء عليهما وهما الكهرباء والغاز، وبالتالي يعزز دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة.

من خلال ما تم التوصل إليه من خلال الإجابات والتحليلات في الجداول الخاصة بالأسئلة التي تنطوي تحت التساؤل الفرعي الثاني والذي مفاده ما دور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة؟ نرى أن اتجاه الاستجابة للأسئلة كان إيجابي وبالتالي تحققت الإجابة على السؤال بشكل يعكس دور البرامج المستخدمة (تكنولوجيا الاتصال) في تحسين أداء المؤسسة.

التساؤل الفرعي الثالث: وهو ما دور استخدام تكنولوجيا الإتصال في رضا الزبائن؟

جدول رقم 27 يبين هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون، أغلب أفراد العينة ترى بأن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون، حيث نجد فئة الإطارات السامية أجابوا بنسبة كبيرة تقدر بـــ 90.91 % بنعم وهذا راجع لمنصب العمل الذي يحتلونه فهم يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الإتصال لتحسين أداء العاملين في والمؤسسة ثم استخدام هذه التكنولوجيا لخدمة الزبائن وبالتالي البحث عن رضا الزبون من الاهتمامات القصوى للمؤسسة ، خاصة في ما يخص المنصات الالكترونية التي استخدمتها المؤسسة

وكذلك تكنولوجيا تنسيق التي تسمح بالاتصال بشكل سريع مع بعض الزبائن كشركات المناولة والمقاولات ، كذلك بالنسبة لفئة الإطارات التي تقدر بـــ 84.91 % وهي نسبة جد عالية ، وهم لهم علاقة مباشرة أيضا بالزبون وخاصة أصحاب الشركات المناولة و المؤسسات الصغيرة (المقاولون) الذين هم يعتبروهم من الزبائن أيضا كما ذكرنا في تحليلنا للجداول السابقة ، وبالتالي فهذا يعكس نجاعة تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في رضا الزبائن.

جدول رقم 28 يوضح تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن، حيث يرى أفراد العينة أن التكنولوجيات المستخدمة متعددة وفي مقدمتها المنصات الالكترونية هي النسبة الغالبة تقدر بـ 100 % سواء بالنسبة للإطارات أو الإطارات السامية وهذا لكون المؤسسة اهتمت مؤخرا بهذه التكنولوجيا حيث أصبح الزبون يستخدمها في تخليص الفواتير أو بعض الاهتمامات الأخرى كالطلبات والاحتجاجات وغيرها وقد استخدمت هذه التكنولوجيا منذ جائحة كورونا (Covid 19) ، ثم الهاتف المحمول في فئة الإطارات بنسبة 67.92 % وهذا لكون الهاتف المحمول أصبح يسهل عملية الاتصال والتواصل سواء عن طريق المكالمات الهاتفية أو عن طريق الوسائط والتطبيقات الأخرى ، ثم تليها نسبة استعمال البريد الالكتروني وهي النسبة الأقل في فئة الإطارات بنسبة 26.41 % وهذا يستعمل في مراسلات أو برامج خاصة بينما هم يفضلون الاتصال الفوري من أجل وصول المعلومة في وقتها المطلوب ،أما فئة الإطارات السامية فيرون أن تكنولوجيا الاتصال التي تستعملها المؤسسة بعد المنصات الالكترونية هي الهاتف المحمول بنسبة 36.36 % وهذا لكونه يسهل كما ذكرنا سابقا عملية الاتصال ، الوسائل الأخرى المتمثلة في مختلف الوسائط المذكورة سابقا بنسبة 27.27 % وأخيرا البريد الالكتروني بنسبة 22.73 % وهذا لكون البريد الالكتروني يستعمل في أوقات محددة ،ووجب التنويه هنا الى أن فئة الإطارات السامية تفضل تكنولوجيا الاتصال الأكثر رسمية كالمنصات الالكترونية والبريد الالكتروني وهما المعتمدتين من طرف المؤسسة ، أما التكنولوجيات الأخرى فهي ليست رسمية فقط من أجل تسهيل عملية التواصل، وبالتالي فإن كل تكنولوجيات الاتصال الموجودة تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على رضا الزبائن على خدمات المؤسسة.

جدول رقم 29 يبين نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن بواسطة تكنولوجيا الاتصال، فقد عين مفردات العينة سواء بالنسبة للإطارات أو الإطارات السامية مجموعة من الخدمات، فكانت أول خدمة هي خدمة تسديد الفواتير الخاصة باستهلاك الكهرباء عن طريق المنصة الالكترونية، فقد كانت النسبة للفئتين هي 100 % وهذا كما ذكرنا سابقا فقد اهتمت المؤسسة بهذا الجانب منذ جائحة كورونا فقد أصبح الكثير من الزبائن يسددون الفواتير عن طريق المنصة الالكترونية الخاصة بالمؤسسة ،ثم تليها نسبة الإعلام بالأعطال والأشغال وذلك عن طريق المنصة أو عن طريق الهاتف المحمول أو عن طريق البريد الالكتروني بنسبة 72.73 % لدى فئة الإطارات السامية و 69.81 % لدى فئة الإطارات ، ثم تليها نسبة التعريف بالخدمات الجديدة بحيث تقدر النسبة لدى الإطارات السامية بـ 45.45 % و 39.62 % لدى الإطارات وهذا يكون عن طريق المنصة الإلكترونية وكذلك موقع الويب الخاص بالمؤسسة، وبالتالي فإن الخدمات التي تقدمه المؤسسة عن طريق تكنولوجيا الاتصال الموجودة لديها تحصلت

على نسب عالية من طرف مفردات العينة، وهذا يزيد في تعزيز رضا الزبائن على الخدمات التي تقدمها المؤسسة عن طريق هذه التكنولوجيات.

جدول رقم 31 يبين مدى رضا الزبون بما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال من وجهة نظر أفراد العينة، معظم أفراد العينة من الفئتين أجابوا بنعم حيث نلاحظ أن فئة الإطارات السامية وهي الأكثر بـــ 86.36 %، ثم فئة الإطارات بنسبة 73.58 % ترى بأن الزبون راض بما تقدمه المؤسسة وهذا نتيجة لاحتكاكهم الدائم تقريبا بالزبائن وهذا راجع أيضا لأهمية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال سوآءا داخليا أو خارجيا، وهذا ما يؤكد دور تكنولوجيا الاتصال في رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

جدول رقم 32 يبين نسبة الرضا بالنسبة للذين أجابوا بـ نعم:

في هذا الجدول عبر أفراد العينة على نسب رضا لدى الزبائن عالية فهي تصل إلى 80 %،فقد تراوحت نسب رضا الزبون بين 40 % و80 % ، غير أننا نجد أعلى في الجدول هي نسبة فئة الإطارات التي عبرت عن نسبة رضا الزبون بـ 60 % حيث وصلت الى 83.02 % وتليها نسبة الذين عبروا عن نسبة رضا الزبون بـ 80 % وهي من فئة الإطارات السامية والتي تقدر نسبتهم بـ 63.64 % . وهما نسبتين عاليتين سواء بالنسبة لرضا الزبون أو إجابة المبحوثين، وهذا يدل على أن الزبائن جد راضين باستخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال.

من خلال النتائج المتوصل إليها من خلال الإجابات والتحليلات في الجداول الخاصة بالأسئلة التي تنطوي تحت التساؤل الفرعي الثالث والذي مفاده ما دور استخدام تكنولوجيا الإتصال في رضا الزبائن؟ نرى أن اتجاه الاستجابة للأسئلة كان إيجابي وبالتالي تحققت الإجابة على السؤال بشكل يؤكد أن لتكنولوجيا الاتصال دور مهم في رضا الزبائن.

السؤال الرئيسي :

من خلال تحليل التساؤلات الفرعية المتضمنة دور تكنولوجيا الاتصال والتي تنطوي تحت السؤال الرئيسي المتضمن ما دور تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية؟، فإن دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية حملته استجابات المبحوثين على أسئلة استمارة استبيان المرتبطة بهذا الجانب، وقد جاء السياق الأمبريقي المشخص بالتغيرات الكمية المحتواة في أسئلة الاستبيان ليكشف أن هناك حقيقة دور أساسي ومهم لتكنولوجيا الاتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية وهذا من خلال التأكيدات من طرف أفراد العينة بفئتيها (الإطارات والإطارات السامية) والتي من خلال استخدام هذه التكنولوجيات يمكن للمؤسسة أن تخطو خطوات كبيرة نحو المستقبل من حيث أداء العاملين فيها وأدائها كمؤسسة تستطيع أن تكون رقم صعب في السوق عن طريق تقديم خدمات نوعية للزبائن ومساهمتها بشكل مهم في عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وقيمة مضافة الى الاقتصاد الوطني .

2 . التوصيات:

في ضوء الطرح النظري و النتائج التي توصلنا إليها كان لابد من أن نتقدم ببعض التوصيات ـــــ يجب الأخذ بالطريقة أو الاستراتيجية التي تتماشى بها مؤسسة سونلغاز وتطويرها للحفاظ عن موظفيها واستثمار هذا المورد البشري وضمان ديمومة عملها.

ـــــ التركيز أكثر وبشكل موسع على دراسة دور تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بكافة أنواعها باعتبارها عنصر مهم في تطوير المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار علاقتها بأداء العاملين فيها وأداء المؤسسة في حد ذاتها.

ـــــ دراسة تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها ببعض العوامل الأخرى التي تساهم في تطوير المؤسسة، كاستقرار العاملين وخاصة فئة الإطارات السامية التي تساهم في اتخاذ القرارات والهوية التنظيمية.... وغيرها من العوامل.

ـــــ دراسة دور تكنولوجيا الاتصال في مؤسسات وقطاعات أخرى وهذا للوقوف على أراء أخرى للموظفين من جهة و التنوع المعرفي من جهة أخرى ، وكذلك للمساهمة في رقمنة المؤسسات من جهة ثالثة.

. أخذ أراء العاملين بعين الاعتبار وخاصة المتخصصين عند استخدام أي برنامج او تكنولوجيا اتصال.

خلاصة الفصل:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها اتضح بشكل عملي الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية بشكل عام والشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي بشكل خاص ، وهذا من خلال إجابة العاملين في المؤسسة (أفراد العينة)على الأسئلة المطروحة عليهم والمعدة لغرض المساعدة في الربط بين متغيرات الدراسة، حيث أظهرت الدراسة أن هناك دور كبير لتكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة ، وأن لها دور كبير في التسيير بخطوات إيجابية، وهذا من أجل تحقيق أهداف المؤسسة من أجل تقديم عمومية للمجتمع وكذلك المساهمة في التنمية الاقتصادية والاقتصاد الوطني بشكل عام في ظل التغيرات الحاصلة.

قد تمكنت الدراسة من مراعاة جملة من القواعد المعتمدة في عرض بياناتها ,وما تم استنباطه من دلالات سوسيولوجية من خلال مراوحات جدلية بين الإطار النظري والمكاشفة الامبريقية ,أن تكنولوجيا الاتصال ركيزة أساسية تنعكس أولا على أداء المورد البشري ويجب العمل عليه لأن له أثر بالغ ودور في زيادة الانتماء والأداء لدى العاملين في المؤسسة وكذلك على أداء المؤسسة ككل .

فنجد أن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تطمح لتحقيق النجاحات والانجازات ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الاتصال وإعطائها المكانة والدور لتحسين الأداء الوظيفي لها وبالتالي فرض وجودها في السوق ، وهذا ما تم استخلاصه من نتائج في هذا البحث.

وأخيرا نرجوا أن تكون هذه الدراسة ولو بشكل بسيط كانت ذو فائدة لعملية البحث العلمي وان تكون قد أحاطت بموضوع دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية عموما، والشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي بشكل خاص.

خـــاتـــمـــــة

الخاتمة:

تناولت دراستنا موضوعا هاما في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل وهو في الحقيقة يميل الى مجال الاتصال والعلاقات العامة، حيث كشفت هذه الدراسة عن دور تكنولوجيا الاتصال واعتبارها قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات لا سيما الاقتصادية منها سواء العمومية أو الخاصة حيث بات من الواضح أن المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما وممارسة لتكنولوجيا الاتصال، فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هذين المتغيرين بحيث توفر للمورد البشري من خلال هذه الشبكات جميع التسهيلات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة سونلغاز متمثلة في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي تهتم بتكنولوجيا الاتصال باعتبارها قد وفرت لكل موظف جهاز كمبيوتر مرتبط بشبكة الانترنت في تأدية مهامه، على الأقل أفراد العينة التي أجرينا الدراسة عليها، وهذا ما يجعل العاملين يتحكمون في هذه التكنولوجيا بشكل جيد ولا تواجههم أي صعوبات في استخدامها وهذا لمعرفتهم المسبقة بها وللدورات التدريبية التي تسخرها المؤسسة في تحسين أدائهم، وهذا نتيجة اهتمامها بتكنولوجيا الاتصال وهذا ما يساهم في تحسين أداء العاملين فيها مما ينعكس إيجابا على أدائها هي كمؤسسة وهذا ما خلصت عليها دراسات سابقة كالتي استعنا بها نحن كدراسة الباحثة يمينة نزار والتي أجرتها بمؤسسة سوناطراك بباتنة ، وكذلك دراسة مركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية والتي قام بها الباحث عجلان بن محمد الشهيري والتي أكدت على الدورات التكوينية وضرورة المعرفة النظرية و العملية لأسرار التكنولوجيا، وكذلك استقرار العاملين وخاصة من ذوي الكفاءة التي لها أثر إيجابي على أداء العاملين، هذا وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين أداء المؤسسة وزيادة

فعاليتها مما حسن من نوعية الخدمات خاصة وأن المؤسسة تحرص وبشكل مستمر على إدخال كل ما هو جديد من التقنيات منّ أجل التميز في الأداء والعمل، وهذا ما جعل مستوى أداء العامل يتحسن مما انعكس على رضا الزبائن بأنواعهم.

ومما سبق فإن تكنولوجيا الاتصال لها أهمية كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة وتحفز العاملين في المؤسسة محل الدراسة ومساعدتهم على القيام بأعمالهم، فبفضل هذه التكنولوجيا أصبحت الأعمال تنجز بسهولة وسرعة داخل المؤسسة ويبقى الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إضافة إلى الدراسات التي تهتم بمجال تكنولوجيا الاتصال.

قائمة المراجع

قـائـمـة المـراجـع

أولا : باللغة العربية

1 الكتب :

إبراهيم مذكور، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب ، مصر ، 1975.

أحمد القصـــير،**منهجية علم الاجتماع بين الوظيفية، الماركســـية والبنيوية**،(القاهرة :الهيئة المصـــرية العامة للكتاب،) 1985.

أكرم حجازي، النظرية الاجتماعية التقليدية والمعاصرة،(اليمن :ددن، د.س).

الجاسم جعفر، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة ، عمان الأردن ،2005.

جودت عزت عطوي، أســاليب البحث العلمي : مفاهيمه–ادواته–طرقه الإحصــائية دار الثقافة للنشــر و التوزيع عمان 2009 .

حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2 ، (بيروت:دار الطليعة، 1996).

راوية محمد حسن، **السلوك التنظيمي المعاصر**،(الإسكندرية :الدار الجامعية،) 2008، ص: 21

ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم :**مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق**،(عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000) .

عامر قنديلجي، **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات**،(عمان :دار اليازوري العلمية 1999).

علي هلال، **إدارة الأفراد**، مركز تطوير الأداء للنشر، السعودية، 1996.

عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، (الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية، 1995 .

غاني نصر حسين القريشي :**المداخل النظرية لعلم الاجتماع**،(عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع،2011).

فرانسوا ليسلي (François Lislie)، نقول ماركيز: **وسائل الإيصال المتعددة** ، ترجمة فؤاد شاهين ، عويدات للنشر و التوزيع ، بيروت ،2001.

فريد النجار :**التغير والقيادة والتنمية التنظيمية محاور الإصلاح الإستراتيجي في القرن 21** ،(الإسكندرية : الدار الجامعة،) 2006 .

محمد جاســـم العبيدي ، ألاء محمد العبيدي طرق البحث العلمي،دار ديبونو للطاباعة والنشـــر والتوزيع عمان الأردن 2010 .

محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**،(القاهرة :عالم الكتب،) 2004 .

محمد عبيدات وآخرون :**منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**،(عمان :دار وائل للنشر، ط 2،1999).

محمد فهمي طلبة :**الحاسبات الإلكترونية مكوناتها وتطبيقاتها**،(القاهرة :المكتب المصري الحديث،) 2000 .

مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد :نظريات الاتصال،(القاهرة :دار النهضة العربية،) 2006 .

قائمة المراجع

مصطفى خلف عبد الجواد :**نظرية علم الاجتماع المعاصر**،(عمان :دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009).

موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2 ، (الجزائر : دار القصبة، 2006).

ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**. دراسة نظرية تطبيقية،(د.م.ن، د.د.ن، 2004).

نوري منير : تسيير الموارد البشرية ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر، 2014.

يمينه نزار، علي غريب :**التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية**،(الجزائر :مخبر علم الاجتماع، د ط،) 2002.

2. المذكرات:

بلهانية إلهام – بوترعة ابتسام دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل / جامعة 8 ماي 1945-قالمة-.

حسن علي الزعبي :**أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين** دراسة تطبيقية في ضريبة دخل مدينة عمان كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، سنة. 2006 .

حورية بولعويدات **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة جامعة منتوري – قسنطينة– 2007-2008.

شكري مدلس: **دور التسيير التقديري للوظائف والكفاءات في فعالية إدارة الموارد البشرية**، رسالة ماجستير في تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر، باتنة،2008 .

صليحة شلواش :**واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على العمل الصحفي**، مذكرة ماجستير في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011 . 2012 .

عزيزة مقيدش و سلمى بوالحاج **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية** دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز" بالطاهير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال 2017/2016.

محمودي شهر زاد ـ كساوي خديجه استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية د راسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز وحدة مستغانم مذكرة لنيل سهادة الماستر السنة الجامعية 2018 2019.

مريم عبد الهادي :**أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي** دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بجيل، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة جيجل،2015 .

مومن شرف الدين :**دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف،2012 – 2011 .

ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**. دراسة نظرية تطبيقية،(د.م.ن، د.د.ن، 2004).

وردة شرفي، **فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية**، رسالة ماجستير في تنمية وتمييز الموارد البشرية، قسم علم اجتماع والديمغرافيا، جامعة قسنطينة، الجزائر 2007 / 2008.

يمينة نزار : **التكنولوجيا المستوردة و التنمية الصناعية للعامل** ، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية سونطراك ،باتنة الجزائر ،1998.

3 . المنشورات الدورية:

جواهره سعاد محاضرة مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03 كلية الاعلام والاتصال قسم الإعلام 2018.

طراد خوجة سميرة، **الضغوط المهنية والأداء في المؤسسة التربوية** ،مجلة المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية و السياسية 2021 .

قرزيز محمود ،يحياوي مريم : الاتصال وعلاقته بتنمية الموارد البشرية بالمؤسسة التكوينية ، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية ، قالمة الجزائر ، العدد رقم 3 / 2009.

ثانياً :باللغة الأجنبية

Abdelkader Rachedi, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006

Boislandelle, H-M :Gestion de ressources Humaines dans la petite et moyenne entreprise, économique , paris , 1998.

Carter Roger. Sinclair Ian. students guide to Information technology .british .library cataloguing in publication date 1997.

Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises Fidèle Nwamen Dans La Revue des Sciences de Gestion 2006/2 (n°218), Éditions Direction et Gestion.

Information and communication Technology (ICT) www.techopedia.com, Retrieved 27-9-2018. Edited

L'importance des TIC dans l'entreprise Algérienne Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention d'un master académique filière : analyse économie et prospective, Université Abdelhamid Ben Badis Mostaganem .

Le rôle des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la gestion des ressources humaines (GRH) Mémoire de Fin d'étude En vue de l'obtention d'un diplôme de Master en Sciences de Gestion, Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA 2019/2020.

الـمـلاحـق

الملحق رقم 01 : استمارة البحث العلمي

	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي– كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية	

استمارة استبيان حول:

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية من وجهة نظر الإطارات والإطارات السامية

دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي

هذه الاستمارة خاصة ببحث علمي في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، حول دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية من وجهة نظر العاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز / توزيع الوادي، فنرجو منكم قراءة الأسئلة قراءة متأنية والإجابة عليها بدقة وصراحة، ونحيطكم علما بأن معلوماتكم سوف تستخدم لغرض علمي فقط وفي إطار سري تام.

شكرا على تعاونكم

ملاحظة:

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

من إعداد الطالب:

*ضيف بشير *

إشراف الأستاذ الدكتور :

أ. د. ضيف الأزهر

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول : البيانات الشخصية :

1 . الجنس :

. ذكر ☐ . أنثى ☐

2 . السن : .....؟

3 . المؤهل العلمي :

ليسانس ☐ مهندس / ماستر ☐

4 . المنصب (المستوى الوظيفي):

إطار سامي ☐ إطار ☐

5 . الخبرة المهنية: .....؟

المحور الثاني : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالمؤسسة :

6 . هل مؤسستكم تهتم باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

. نعم ☐ . لا ☐

. إذا كانت إجابتك بـ "نعم" ما هي تكنولوجيات الاتصال المتوفرة في مؤسستكم؟

(يمكنك إختيار أكثر من إجابة)

. الأنترانت (الشبكة الداخلية بين الموظفين) ☐ . الهاتف المحمول ☐

. الأنترنت (البريد الالكتروني) ☐ . أخرى (حدد): .....

7 . هل تستخدم أنت إحدى هذه التكنولوجيات؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

8 . هل لديك قدرة جيدة في التحكم بتكنولوجيا الاتصال الموجودة في مؤسستكم؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

9 . ما هي الوسائل والتقنيات التي تفضلها أثناء أداء عملك؟(يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

. الأنترانت (شبكة داخلية بين الموظفين) ☐ . الهاتف المحمول ☐

. الأنترنت (البريد الالكتروني) ☐ . أخرى (حدد): .....

10 . هل تغطي شبكة الأنترنيت جميع مكاتب المؤسسة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

11 . هل كانت لديك معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة أو بعضها؟

. نعم ☐ . لا ☐

12. هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال ؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

. إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات؟

. لغوية ☐ . تقنية ☐ ضعف الشبكة ☐ أخرى (حدد): .....

13 . هل تضمن لكم المؤسسة دورات تكوينية و تدريبية لزيادة التحكم في تكنولوجيا الاتصال؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

14 . هل استخدامك لتكنولوجيا الاتصال يتمثل في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها الأخرى أو كلاهما؟

. بالموظفين داخل المؤسسة ☐ . فروعها الأخرى ☐ .كلاهما ☐

15. هل سهلت تكنولوجيا الاتصال من طبيعة عملك داخل المؤسسة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

16. هل وفرت تكنولوجيا الاتصال الجهد والوقت في تسيير شؤون عملك؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

المحور الثالث: دور البرامج المستخدمة في تحسين أداء المؤسسة:

17 . بعد استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال هل لاحظت تطور في تحسين خدمات المؤسسة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

18. هل استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

19 . هل استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم ساهم في تقليل تكاليف العمل (ترشيد النفقات)؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

20. هل ساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

21. هل ترى أن ادخال تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم أدى الى تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

22 . هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع المؤسسات الأخرى؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

23. هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي مع الزبائن؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

24 . هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها الوظيفي ووضع صورة حسنة لها؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

المحور الرابع: دور استخدام تكنولوجيا الإتصال في رضا الزبائن

25. هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة الزبون؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

26 . ما هي تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتسهيل التواصل مع الزبائن؟

. الانترنت (منصات إلكترونية) ☐ . الهاتف المحمول ☐

. البريد الالكتروني ☐ . أخرى (حدد)

27 ما نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن بواسطة تكنولوجيا الاتصال؟

.....

28. هل تواجهون صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمالكم لهذه التكنولوجيات؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

29. هل تعتقد أن الزبون راض بما تقدمه المؤسسة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

. إذا كانت إجابتك بـ "نعم" ما هي بالتقريب نسبة الرضى؟ ☐

الملحق رقم 02 الهيكل التنظيمي للمؤسسة