

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع علوم الإعلام والاتصال



**دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء
الوظيفي للعمل بالمؤسسة
الإقتصادية**

دراسة وصفية تحليلية لعينة من عمل مؤسسة نפטال لفرع تيزي وزو

منكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص
إتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذة:
سميرة معمري

من إعداد الطالبتين:
ثيزيري بن شعلال
كرستينا بن عمران

السنة الجامعية: 2019/2018

ملخص الدراسة:

أصبح مهما اليوم عند الباحثين والمسيرين محاولة التعرف الدقيق على استخدامات التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية ودرجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستوى أداء الفرد، وهذا لما نراه اليوم من خلال الاحصائيات والدراسات التي تبين التطور الكبير الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لابد منها، تعبر عنها عملية التبني، وقد كانت المؤسسات الغربية السبابة في ميدان ادخال تكنولوجيا الاتصال الرقمية، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور غذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه غلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسستنا، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بفرع تسيير ونقل المنتجات البترولية بتييزي وزو ولمعالجة الاشكال المطروح، افترقنا أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية المدروسة (جهاز الحاسوب، الانترنت الاكسترانت، الهاتف..) وتوفير هذه الوسائل، بحيث يحتل الهاتف المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

كما افترقنا ان هذا الاستخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة المدروسة خلال اختبار ثلاث مؤشرات رئيسية والمتمثلة في تحسين الأداء وتحسين محيط العمل.

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً بل نتيجة لعدة أسباب أهمها أهمية الموضوع وحدائته، ولتحقيق ذلك اعتمدنا في اجراء هذه الدراسة الوصفية، على منهج المسح مستعينين في جمع المعلومات بأدوات البحث العلمي وهما الملاحظة في عين المكان وذلك لكشف بعض الحقائق وظروف الاستخدام وعاداته، وكذا المقابلة حيث اعتمدنا في بداية الدراسة المرحلة الاستكشافية على المقابلة نصف المهيكلة بهدف جمع معلومات عن تاريخ المؤسسة، نشاطاتها، وكذا التكنولوجيات المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدتنا هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية استمارة الاستبيان شمل مجتمع البحث 80 مفردة وتم توزيع 80 استمارة وتم استرجاع 60 منها وذلك بسبب ظروف وطبيعة العمل فأغلبية عمال مؤسسة نفضال هم عمال ميدانيين لذلك كان من الصعب الوصول للاستمارات بعد توزيعها.

كلمة الشكر

سجدة للخالق، رب العرش العظيم

والحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا

شكرنا وعرفنا أردنا أن نخصه للأستاذة المحترمة التي وثقت بنا وحرصت على

معاونتنا في هذا العمل العلمي المتواضع "معمرى سميرة".

ثيزيرى / كرسطينا

اهداء

إلى نبع المحبة الذي لا تكدره عوادي الزمن

وفيض الحنان الذي يقف في طريقه عائق

إلى والدي الكريمين اطال الله في عمرهما

غنيمة وحميد وإلى أخواتي الاعزاء مصطفى وبوعلام

إلى كل من عرف معنى الصداقة والإخلاص

وبالأخص أمال، ثيزيري، وردية

إلى الصغار سعدية، مريم.

وإلى كل من ساهم ولو بكلمة في هذا العمل.

كرستينا

اهداء

إلى من علمتني أن الشرف ليس ذهباً يباهى به، أو مالا يتميز به
إنما الشرف علما ينتفع منه وينفع به أمي الحبيبة صليحة حفظها الله.

إلى أبي العزيز الذي لا مثيل له صديق

حفظه الله.

إلى إخوتي امال، عيني

وأخي محند رزقي

رعاهم الله.

إلى كل الذين أحببتهم واحبوني، كرسيتنا ووردية.

ثيزيري

خطة البحث

مقدمة

الاطار المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية.
- 2-تساؤلات الدراسة.
- 3-أهمية وأهداف الدراسة.
- 4-أسباب اختيار الموضوع.
- 5-منهج الدراسة وأدواته.
- 6-مجتمع البحث وعينة الدراسة.
- 7-تحديد المفاهيم والمصطلحات.
- 8-الدراسات السابقة.

الإطار النظري

الفصل الأول: الاتصال.

- المبحث 1: مفهوم الاتصال.
- المبحث 2: أنواع الاتصال.
- المبحث 3: أهمية الاتصال.
- المبحث 4: وظائف الاتصال.

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال الرقمية

المبحث 1: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 2: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 3: الانتقال من النظام التماثلي إلى النظام الرقمي.

المبحث 4: مزايا وخصائص تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 5: وسائل الاتصال الرقمية.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

المبحث 1: مفهوم الأداء الوظيفي.

المبحث 2: أنواع و مستويات الأداء الوظيفي.

المبحث 3: نظريات الأداء الوظيفي.

المبحث 4: تقييم الأداء الوظيفي مراحل وطرق تقييمه.

الفصل الرابع : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث 1: مفهوم المؤسسة الاقتصادية.

المبحث 2: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

المبحث 3: أنواع وأهداف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

المبحث 4: وضعية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 5: معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

الجزائرية

الإطار التطبيقي

1-بطاقة فنية حول مؤسسة نפטال لبيع و تسويق المنتجات البترولية فرع تيزي وزو.

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة نפטال.

3-القراءة الكمية للجداول.

4-نتائج البيانات.

الخاتمة

مقدمة:

نظرا للدور الهام الذي تؤديه المعلومات والمعرفة في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وللدور الأساسي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توليد المعلومات ومعالجتها وتصنيفها وتبادلها وتسييرها، يلتبس المحتوى الرقمي الذي يشمل هذه الأمور جميعا أهمية فائقة في هذا العصر.

فرضت تكنولوجيا الاتصال الرقمية نفسها من خلال تقنيات اتصال فعالة وسريعة في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى أداء الأفراد أو على مستوى المؤسسات، أتاحت الرقمية أساليب وطرق مستحدثة ومتباينة ومتنوعة لتبادل المعلومات والوثائق بين الأفراد، حيث اتسعت رفعة الاتصالات ومكتب الأفراد والمنظمات والمؤسسات ككل من تبادل كميات ضخمة وهائلة من البيانات والمعلومات في وقت واحد وبسرعة مذهلة، كذلك وفرت المال والجهد وعناء التنقل والسفر، إلا أن هذه التقنيات تتطلب مهارات وتدريب خاص لمستلزميها حتى يمكن جعلها واقعا ملموسا وذلك من خلال تبني سياسات وآليات رقمية للاتصال تكون ملائمة للتطور والتقدم التكنولوجي، فمن هذا المنظور يشكل المحتوى الرقمي حلقة مركزية تتوسط الابتكار أو التجديد التكنولوجي واستثماره.

ومع هذه التحولات التي أصبحت حkra على نشاط المؤسسات الاقتصادية بشكل خاص الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الرقمية في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها وفيها مؤسسة نفضال فرع تسويق المنتجات البترولية بتيزي وزو، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسة الاتصالية، إلا أن هذه الأخيرة لم تكن على مستوى جميع المؤسسات، بل أن اغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، ذلك أن دخول هذه التكنولوجيا إلى الوسط المؤسستي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" وبمعنى آخر

"رفض التجديد" الذي ينظرون له بمنظار "الخطر" الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها والأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا للتأثير لبعض العوامل الذاتية التي تجعل سبب الاستخدام مرتفعة او منخفضة.

وما نعيشه اليوم، هو مزيج بين تكنولوجيات الاعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال، حيث قدمت للإنسان انجازات لا مثيل لها وهي أقرب إلى الخيال منه إلى الحقيقة، وكان تأثيرها واضحا وجليا في العديد من المستويات حتى مستوى المنظمات والمؤسسات، وقد جاءت دراستنا هذه لمعرفة دور الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وعلاقته في تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

لإلمام بجوانب الدراسة التي جاءت في جانبين الجانب المنهجي والتطبيقي، حيث تناولنا في الجانب المنهجي أهم الخطوات المنهجية الواجب اتباعها في اعداد مذكرة التخرج من تحديد الاشكالية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم الأساسية، الدراسات السابقة، المنهج المستخدم، ادوات جمع البيانات، عينة الدراسة وطريقة اختيارها من مجتمع البحث، ثم استقلنا مباشرة للاطار النظري الذي يتمحور حول أربعة فصول، فنجد في **الفصل الأول ماهية الإتصال** والذي تم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة (المفهوم، الأنواع، الأهمية، الوظائف)، أما **الفصل الثاني فيتعلق بتكنولوجيا الإتصال الرقمية** ويتضمن هذا الفصل عرضا حول (مفهوم تكنولوجيا الإتصال مراحل تطورها، كيفية الإنتقال من النظام التماثلي إلى الرقمي، مزايا، خصائص التكنولوجيا وفي الأخير تطرقنا إلى وسائل الإتصال الرقمية).

أما **الفصل الثالث فيتعلق بالأداء الوظيفي** (المفهوم، الانواع، مستويات الأداء ثم تليها نظريات الأداء، وبعدها تقييم الأداء الوظيفي ومراحله).

وأخيرا في **الفصل الرابع تطرقنا إلى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** منها (المفهوم بشكل عام للمؤسسة الاقتصادية ثم مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أنواعها، أهدافها

إضافة إلى الوضعية التي كانت فيها المؤسسة الإقتصادية الجزائرية في ظل التكنولوجيا الرقمية ومعوقات تطبيقها).

أما الجانب التطبيقي استعرضنا فيه بطاقة فنية حول المؤسسة قيد الدراسة لنصل إلى تحليل البيانات الميدانية وتفسير وتحليل نتائج الدراسة لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه.

الإطار المنهجي

الاطار المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية.
- 2-تساؤلات الدراسة.
- 3-أهمية وأهداف الدراسة.
- 4-أسباب اختيار الموضوع.
- 5-منهج الدراسة وأدواته.
- 6-مجتمع البحث وعينة الدراسة.
- 7-تحديد المفاهيم والمصطلحات.
- 8-الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

عصرنا اليوم هو عصر الاتصال بامتياز، فشبكات الاتصال على اختلاف مكوناتها طفت بشكل جلي وبارز على الحياة اليومية للإنسان كون الاتصال نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.⁽¹⁾

وكذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات مهما كانت وظيفتها وذلك على اعتبار أنه لا يمكن أن تتواجد هذه المؤسسات في صورة موحدة ومتكاملة دون أن تكون محكومة بنظام اتصالي يربط كافة أجزائها وفروعها ببعضها في نسق موحد ومنظم، كما أنه يستحوذ على تشكيل صورة المؤسسة داخليا وخارجيا.

ويمثل الاتصال في المؤسسات الاقتصادية بأساليبه ووسائله موضوعا هاما للدراسة باعتباره يشكل أهم وسيلة لتسيير وتنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة، حيث يساعد في تطوير السلوك لدى الأفراد، والجماعات العاملين والمؤسسات بما يتناسب ومتطلبات العمل وأهداف الإدارة.

كما تعتبر أداة أساسية لتحديد الصورة العامة للمؤسسة لدى الرأي العام، وتكمن أهمية الاتصال في المؤسسة ، على أنه وسيلة اتصال تمثل همزة وصل والرابط الذي يجمع كافة أجزاء التنظيم، وذلك من خلال أهمية اتصال الرسائل إلى العاملين بالمؤسسة ومجموع التعليمات التي تحدث بين القاعدة والقمة وتكون كل من الاحتكاك والتقارب بين الموظفين بهدف تعزيز العمل الجماعي وتوجيه كل الطاقات لخدمة المؤسسة والاتصال الفعال يزيد من ارتباط العمال ببعضهم البعض ويولد لديهم الإرادة والطموح للنهوض بالمؤسسة إلى أعلى مراتبها وهذا ما يدفع العامل بانتمائه للمؤسسة ويعطيه دفعا لبذل أكبر الجهود

¹- مصطفى العوزي: العولمة وتطورات العالم المعاصر مقال 2014/05/12 الساعة 21:30

الممكنة للحفاظ على منصبه الوظيفي وذلك تطويرا لأساليب العمل في ظل تكنولوجيا اتصال جديدة فتحت الأبواب للبيئة الرقمية⁽¹⁾

أحدثت الرقمنة مجالا واسعا لمن لا بيئة له في مجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط، بحيث يمهد لقيام مجتمع جديد وهو المجتمع اللاورقي، أو المجتمع الرقمي، اذ يعتبر أكثر أهمية بالمقارنة بالوسائل الاتصال القديمة الكلاسيكية كما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي المحور الأساسي باعتباره نقطة القوة والتميز في عصر المعلوماتية إذ أصبح بالإمكان نقل المعلومات بسرعة كبيرة وعلى النطاق الواسع فظهر ما يعرف بالطرق السريعة والآلية المعلومات المتمثلة في مجموعة الشبكات التفاعلية ذات التدقيق العالي والتي تثبت الصوت والصورة المتحركة مع النص المكتوب، في شكل معطيات رقمية بسرعة منافسة وبهذه المزايا التي تتمتع بها التكنولوجيا الرقمية أصبحت كل المؤسسات الاقتصادية منها تدرك أن الاتصال لم يعد عبارة عن مجرد ملاحق أو زخارف إضافية لتحسين الصورة العامة أو للتباهي بها أمام المنافسين، بل عنصرا أساسيا في تخطيطها الاستراتيجي، كما أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الدينامكية حيث انتقلت من الطبيعية المادية إلى اللامادية، هذا التحول الذي فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد فأصبحت مطالبة بان تكون رد فعل (Réactive) وأن تكون مرنة (Flexible).

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على الدعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

¹- أمل محمد خطاب، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، الطبعة الأولى القاهرة 2010 ص 34.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم ومنها مؤسسة نפטال للبيع وتسويق المنتجات البترولية

حيث أحدثت تكنولوجيا الاتصال تغييرات عميقة في الممارسات الاقتصادية الجزائرية التي كانت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، كما أن تبني المؤسسات لهذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي له بل يرى له من منظار الخطر ورفض التغيير (1)

ومن خلال هذا العرض سنحاول من خلال دراستنا تناول السؤال المحوي التالي:

- كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال الرقمية أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة الاقتصادية نפטال فرع ولاية تيزي وزو؟

2- تساؤلات الدراسة:

بعد تفكيك إشكالية الدراسة استخرجنا مجموعة من التساؤلات التي حصرناها فيما يلي:

- ما المقصود بالتكنولوجيا الاتصال الرقمية؟
- ما هي التقنيات الرقمية الأكثر استخداما في مؤسسة نפטال بتيزي وزو؟
- هل تؤثر متغيرات الدراسة على مدى استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية نפטال بتيزي وزو؟
- ماهي أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة لعمال فرع بيع وتسويق المنتجات البترولية بتيزي وزو؟
- ما هي العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة " نפטال " بتيزي وزو؟

¹حسن عماد مكاري، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الثانية، القاهرة 1998.

3- أهمية وأهداف الدراسة:

أ- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في الكثير من الجوانب وهي:

- أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في مختلف المجالات وما توفره من مزايا وشروط الفعالية للتنظيمات بمختلف أنواعها في المؤسسة الاقتصادية نפטال.
 - إثراء بحوث التكنولوجيا الرقمية التي أصبحت تأثر بشكل كبير على العمال داخل المؤسسات الاقتصادية نפטال لبيع و تسويق المنتجات البترولية كنموذج.
 - نتائج الدراسة والمقابلات المرتبطة بها قد تكون لها فائدة كبيرة بالنسبة للباحثين وللمؤسسة الاقتصادية "نפטال" حيث سيلفت الموضوع نظر المؤسسة للأهمية الكبيرة التي يلعبها قطاعهم الصناعي في ظل التكنولوجيا الرقمية.
 - يعد هذا البحث دراسة أخرى تضاف إلى الدراسات العربية بالنظر إلى قلة البحوث المقدمة في هذه المواضيع خاصة باللغة العربية.
- ب- أهداف الدراسة:

باعتبار أن الرقمنة نتاج اجتماعي يتعدى كونها مجموعة من الآلات والمعدات، فالهدف من هذه الدراسة.

هو البحث عن ماهية التقنيات الحديثة التي تقف وراء أداء الموظفين اثر استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة في الإدارة وطرق التعامل معها. كما تهدف الدراسة أيضا الى معرفة الوسائل الرقمية المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية من طرف العمال والتأثيرات التي تحدثها على مستوى الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة كما تسعى إلى بيان مدى تفضيل العمال الإداريين للتقنيات الرقمية في تسير أعمالهم.

وفي الأخير معرفة آراء العاملين فيما إذا ما كان هذا التغيير المستمر في وسائل الاتصال الرقمية جانب يسهل العمل أم أنه بمثابة عائق بالنسبة لهم ومدى كفاءة العاملين في استخدامهم لهذه التكنولوجيا الرقمية.

4- أسباب اختيار الموضوع:

رغم كون الموضوع من المواضيع الحديثة فإن دوافع اختيار ودراسة هذا الموضوع دون غير المواضيع العلمية كمحور دراسة له عدة أسباب وقد كانت أسبابنا مقسمة إلى:

أ- الأسباب الذاتية: فتمثل الأسباب الذاتية بما يلي:

- التعمق ومواصلة البحث في الموضوع حيث قمنا بقراءات خاصة حول الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وهذا ما دفعنا إلى التفكير والتعمق في الأمر ومحاولة معرفة استغلال هذه التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية على مستوى الولاية.

- محاولة إثراء معلوماتنا الخاصة حول موضوع استخدام التكنولوجيا الرقمية باعتبارها الركيزة الأساسية التي آلت إليها المؤسسات المعاصرة من حيث التسيير والعمل.

- التدريب والنفود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في علوم الإعلام والاتصال.

ب- الأسباب الموضوعية: أما الأسباب الموضوعية تتمثل في:

- أهمية الاتصال في المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بالتالي أهمية تكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها وجودة خدماتها المقدمة لزيائنها.

- حداثة الموضوع المرتبط بحداثة الاتصال الرقمي والنظم الرقمية، حيث أن اغلب الباحثين والدارسين لم يولوا بعد الاهتمام الكافي لهذا النوع من المواضيع ولا يعطوا حقها رغم دخول تكنولوجيا الرقمية للاتصال إلى مؤسسات عديدة، وما يفسره الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا على الخصوص.

5- منهج الدراسة وأدواته:

يعتبر المنهج العلمي العمود الفقري لكل دراسة، فهو أسلوب للتفكير والتنفيذ، يعتمد عليه الباحث لإنجاز بحثه و لتنظيم أفكاره تحليلها وعرضها للحصول على حقائق حول الظاهرة فهو طريقة منظمة تتيح أسلوب وخطة معينة لدراسة ظاهرة ما ويهدف للوصول إلى الحقائق وترسيخ المعارف واختبارها بعد التأكد من صحتها⁽¹⁾

تندرج دراستنا في إطار الدراسات الوصفية المسحية التي تتمثل في دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية وتأثيرها على العمال في المؤسسة الاقتصادية فرع لبيع وتسويق المنتجات البترولية ببتيزي وزو.

فالدراسات الوصفية تقوم على أساس وصف طبيعة سمات وخصائص مجتمع أو جماعة معينة أو ظاهرة ما قصد إدراك خفاياها والحصول على بيانات الظاهرة أو الحدث المدروس⁽²⁾

وبالنظر إلى طبيعة موضوعنا، وكذا لأهداف الرامية لتحقيقها فقد اعتمدنا على منهج المسحي الذي يندرج بطبيعته ضمن البحوث الوصفية كونه يدخل في البحوث الكشفية والتحليلية، ذلك أنه عبارة عن دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة معينة وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر، كما أن منهج المسح يعتبر من أفضل المناهج التي تبحث في اتجاهات الفرد وخصائصه وكذا احتياجاته في بحوث الإعلام والاتصال.⁽³⁾

والمنهج المسحي يستمد قوته من نقاط أساسية وهي :

- يدرس قضايا معنية على الطبيعة وبدون تكييف أو إعطاء فرضيات نظرية تغيير من واقع الأمر شيئاً.

¹- كمال دشلي، منهجية البحث العلمي د ط مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية 2016 ص 53
²- عقيل حسن عقيل، البحث العلمي د-ط، مكتبة مديولي ، مصر 1999 ص 47
³- سمير محمد حسين، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، دط، عالم الكتب، القاهرة د.س ص 131

- يساعد في اكتشاف العلاقات القائمة بين الظواهر وجمع المعلومات اللازمة لتكوين نظرية شاملة يمكن بمقتضاها إيجاد حل منطقي ومعقول للقضية المدروسة.
- التعرف على جمهور المنشأة من مسح جمهور وسائل الإعلام والمستهلك والوصول إلى المستهدفين ومعرفة طبيعتهم وذلك بالتعرف على آرائهم ورغباتهم وتفضيلاً لهم ودوافعه.
- (1)

* أدوات الدراسة:

ولقد اعتمدنا في عملية جمع البيانات على أداة الاستمارة الاستبائية بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى أدواتي الملاحظة والمقابلة .

• الاستمارة:

هي أحد طرق استطلاع الرأي العام والتعرف على الأفكار والتوجهات لدى مجموعة من الأفراد حول موضوع البحث كما هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية (2) كما تعرف الاستمارة على أنها تلك القائمة من الأسئلة المعدة من قبل الباحث حول موضوع محدد، من قبل جهات أو أفراد معينين توجه إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات الموضوعية لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة. (3)

الاستبانة أسلوب لجمع البيانات، الذي يستهدف استشارة المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث لتقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.

1-عمار بحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الطبعة الثانية المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، ص128-129

2-موريس، أنجرس مرجع سبق ذكره ص ص 204، 205.

3- كمال دشلي، مرجع سبق ذكره ص 97

تضمنت الاستمارة التي قمنا بتصميمها لإعداد هذه الدراسة ثلاثة محاور والتي تتضمن بدورها (عدد الأسئلة) موجهة لمجتمع البحث، حرصا على ترتيب الأسئلة وتوضيحها وإعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المستجوب في حالة من الغموض أو الحرج وهي كالآتي:

إلى حور الاول: بيانات شخصية وتضمنت اسئلة متعلقة بدراسة العلاقة بين المبحوثين والمتغيرات التالية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة.

المحور الثاني: وهي اسئلة عامة حول استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة نفعال من طرف العمال.

المحور الثالث: تمحورت أسئلة هذا المحور حول معرفة أثر استخدام تكنولوجيا الرقمية على أداء عمال المؤسسة نفعال بتيزي وزو.

وبعد انجاز وتنظيم أسئلة الاستمارة ومحاورها تم عرضها على الأساتذة المشرفة معمرى بهدف تحكيمها ومعرفة النقص فيها ومطابقة أسئلتها لشروط المنهجية.

وللتأكد من وضوح الاستمارة قمنا بتجريبها على عينة مكونة من (عدد الأساتذة) وقد اجمع المبحوثين على وضوح الاستمارة ولتوزيعها بعد ذلك. (1)

• الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات إذ هي تقنية مباشرة للتقصي، تستعمل عادة في مشاهدة مجال المجموعة محل الدراسة بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ المعلومات. (2)

1- محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الإعلام الطبعة الأولى، عالم الكتب، مصر، 1993 ص 183

2- موريس، أنجرس، مرجع سبق ذكره ص ص 186، 187

ولذا قد تكون الملاحظة عفوية وتلقائية بظاهرة أو قضية أو مشكلة ما تثير انتباه واهتمام بسيط من قبل الباحث ثم تتطور لتتحول إلى ملاحظة علمية منظمة، وعلى الباحث أن يقوم بتسجيل ملاحظاته بصوت وصورة وأرقام حول تلك الظاهرة أو المشكلة.⁽¹⁾

بناء على ما سبق تعرف الملاحظة: بأنها عملية مراقبة السلوك والظواهر والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهها، وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد تفسير العلاقة بين المكونات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها الخدمة أغراض الإنسان وتلبية متطلباته.⁽²⁾

وفي درسنا اعتمدنا على الملاحظة بالمشاركة وهي تعني شكل من أشكال الملاحظة المباشرة باعتبار أن الباحث ليس فقط مشاهدا ولكن في نفس الوقت ممثلا في الظاهرة أو المكان الذي ملاحظة حيث يندمج الباحث في مجتمع البحث وشارك في حياة المبحوثين ويصبح بذلك شاهدا على سلوكاته أثناء حدوث التفاعل دون ان يتدخل في سيرورة هذه النشاطات، وتمت هذه العملية أثناء قيامنا بالتريص بالفترة (18 جويلية إلى 21 سبتمبر).

• المقابلة:

وهي عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي يتم مقابلة بمعنى القول أنها استبانة شفوية.

¹- طه حميد حسن العنكي، نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، الطبعة الاولى، منشورات صفصاف، العراق، 2015، ص ص 37-38.

²- كمال دشلي، مرجع سبق ذكره ص 89

كما هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف بعمق على المستجوبين.(1)

المقابلة هو لقاء بين الباحث الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، على الأشخاص محددين وجها لوجه، وبنفسه يقوم بتدوين الإجابات على الأسئلة.(2)

لكي تتحقق الأهداف الموجودة من وراء المقابلة ينبغي أن، تتوفر درجة من التعاون والتفاعل الايجابي بين الباحث والمبحوث وعلى الأول (الباحث) طمأنة الأخير وإقناعه بأهمية المعلومات التي يدلي بها، كما ينبغي على الباحث الإصغاء إلى إجابات المبحوث وتسجيلها بأمانة وموضوعية.(3)

المقابلة المستخدمة في هذه الدراسة هي حرة غير مقننة، بحيث لا قيود فيها، ويمكن تعديل الأسئلة وتبديلها وزيادتها أو نقصها حسب الظروف والأوضاع وتشجيعهم على التعبير بكل حرية.(4)

ويتميز هذا النوع من المقابلات بالمرونة لتوجيه الأسئلة والحديث عن الخطط والأهداف العامة لتنظيم المقابلة، كما يترك المبحوث الحرية الكاملة في التعبير عن آرائه ومعتقداته بحرية كاملة ولا تجعله يحس بقيود

6- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

لكي تكون الدراسة مقبولة لا بد من تحديد مجتمع البحث الذي نريد دراسته ، فمجتمع البحث هو مجتمع الاكبر الذي يتضمن كل المفردات التي تستهدف الباحث اختيار بعضا منها لتحقيق نتائج الدراسة.(1)

1- موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 197

2- كمال دلشي، مرجع سبق ذكره، ص 93

3- طه حميد حسن العنكي، مرجع سبق ذكره 39

4- رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي أساسياته وممارساته العلمية والنظرية، الطبعة الأولى، دار الفكر دمشق، 2000، ص 326

حيث يشمل مجتمع الدراسة جميع عناصر المشكلة المدروسة محل الدراسة فمجتمع الدراسة لمشكلة تدنى مستوى المعيشة لدولة ما يشمل جميع الأفراد الموجودين في تلك الدولة.

كما يعرف على أنه "مجموعة من العناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة ونميزها من غيرها من العناصر الأخرى التي يجرى البحث عنها أو التقصى".⁽²⁾
فمنذ البداية يتعين على الباحث أن يوضح هدفه ويحدد بالضبط نوع الدراسة والأفراد الذين تشملهم ومن لا تشملهم حتى تكون الصورة واضحة في الذهن.⁽³⁾

يتكون مجتمع بحث دراستنا في كل عمال مؤسسة نפטال" فرع لبيع و تسويق المنتجات البترولية بولاية تيزي وزو.

إن تحديد المعينة يعتبر من أهم الخطوات التي يتخذها الباحث في إنجاز بحثه العلمي وهذا لضمان وصوله إلى نتائج صحيحة وجد دقيقة ويتم تحديد هذه العينة بعد أن يتعرف الباحث على المجتمع الأصلي لبحثه ويدرس مفرداته.

فبعد الحصول على المعلومات الكاملة تأتي مرحلة اختيار عينة من الأفراد الذين تنطبق عليهم الشروط ويمثل المجتمع الأصلي، تمثيلا حقيقيا.

إذ تعتبر العينة ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي يستجمع من خلاله المعطيات في ميدان العلم، حيث تسمح لنا العينة المتكونة من بعض العشرات، المئات أو الآلاف من العناصر أي حسب الحالة المأخوذة من مجتمع البحث الأصلي.⁽⁴⁾

واعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية بمعنى حددنا مجموعة من موظفي فرع بيع وتسويق المنتجات البترولية لمؤسسة " نפטال " بتيزي وزو، والذين بإمكانهم الإجابة على

1-محمد عبدالله، البحث الإعلامي في الدراسات الإعلامية ، الطبعة الاولى، عالم الكتب، القاهرة ، 2002، ص 129.

2-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ط2، دار القصبة للنشر الجزائر 2006 ص 299

3-عمار بحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية مرجع سبق ذكره ص 35

4- نفس المرجع، ص 36

كل أسئلة استمارة الاستبيان بشكل صحيح وواضح تشمل حجم العينة: على سبعين مفردة ممثلة للمجموع الكلي لمجتمع البحث.(1)

7- تحديد المصطلحات والمفاهيم:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم من أهم خطوات البحث العلمي والتي يتمكن من خلالها إزالة معظم الغموض الذي يرافق مسار بحثه ويتحكم بصورة جيدة في موضوعه ويتعرف بالتدقيق على المفاهيم الأساسية التي يتمحور حولها البحث. وفي بحثنا هذا توجد عدّة مفاهيم يتوجب توضيحها مع ذكر التعريفات الإجرائية لها والتي نوجزها فيما يلي:

أولاً: التكنولوجيا:

لغة: إشتقت كلمة تكنولوجيا TECHNOLOGIE من الكلمة اليونانية (teche) وتعني تركيباً أو مهارة أو نسخاً، وكلمة (Logos) تعني علماً أو دراسة، وبذلك فالتكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون.²

إصطلاحاً: يعرفها Jones 1998 " بأمرها تشير إلى المهارات والمعرفة والخبرة وهيأة المعرفة العلمية والأدوات والمكان والمعدات التي تستعمل في التصميم والإنتاج والتوزيع".

أو أنها " عملية تحويل المواد الأولية إلى منتجات وخدمات جاهزة من خلال الطرق والأساليب والأدوات والمعدات وكل ما له علاقة بهذا التحويل" وبمعنى أبسط فإن التكنولوجيا تعني "محاولة تطويع القوى لمصلحة وخدمة البشر".³

1- موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره ص 301

2- إبراهيم أبو عرقوب، الإتصال الإنساني ودوره في التعامل الإجتماعي، دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، عمان، 1993 ص 125.

3- حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن الهواسي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري، تكنولوجياي)، دار الكتب والوثائق، 2014، ص 17.

التعريف الإجرائي للتكنولوجيا: هي مجموع الوسائل المختلفة التي أنتجتها التطورات العلمية لتسيير العمل البدني والفكري وبصيغة أخرى هي تلك الحصيلة المعرفية والممارسات الفنية البشرية التي تطبق على الأشياء المادية لإنتاج الوسائل وتطورها.

ثانيا: الإتصال.

لغة: تشتق معظم المفاهيم التي قدمت الإتصال تعريفه من الأصل اللاتيني لهذه الكلمة (Communis) وتعني المشاركة والإشتراك في الشيء.¹

إصطلاحا: تعرف جيهان رشتي " الإتصال على أنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها المتلقى ومرسل الرسالة في مضامين إجتماعية معينة، في هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة، أو معنى مجرد، فنحن حينها نتصل نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالإتصال يقوم على المشاركة في المعلومة والصور الذهنية للآراء.²

التعريف الإجرائي للإتصال: الإتصال هو تبادل المعلومات ونقل المعاني وهو جوهر النظام الإجتماعي أو المنظمة، وهو الجزء المتم لكل وظيفة.

ثالثا: الإتصال الرقمي.

¹ - هالة منصور، الإتصال الفعال، مفاهيم أساليبيه ومهاراته، المكتبة الجامعية الأزرابطية، الإسكندرية، مصر، 2000 ص 45.
² - جيهان رشتي، نظم الإتصال والإعلام في الدول النامية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1972 ص 12.

الإتصال الرقمي: هو العملية الإجتماعية التي يتم فيها الإتصال من بعيد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة و إستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.¹

التعريف الإجرائي للإتصال الرقمي: هو إتصال يتم باستخدام النظم الرقمية يعتمد على وسائل إلكترونية بأسلوب رقمي ورقمنة المعلومات وهذا المفهوم يؤكد دور الكمبيوتر في عملية الإتصال ,ونقصد بالاتصال الرقمي في بحثنا الوسائل الإتصالية الرقمية الحديثة وشبكات الإتصالية وواقع وجودها في المؤسسات الإقتصادية.

رابعاً: تكنولوجيا الإتصال الرقمية:

هي أسلوب تقني حديث لنقل الإشارات الإتصالية بإستخدام الوسائط الناقلة كالكابل الأقمار الصناعية، تعتمد في ذلك على إرسال النبضات، الكهربائية بطريقة التشغيل والإيقاف ON، OFF حيث تتخذ جميع الرموز والحروف والأرقام والأصوات والصور والرسوم كوداً رقمياً مكوناً من أرقام واحد والصفراً (0،1) وهذه اللغة تسمى الحروف الثنائية (Binary) باللغة الإنجليزية أو (Bit) باللغة الفرنسية.²

التعريف الإجرائي: هي كل تلك التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع، إنتاج، بث، نقل، استقبال وعرض المعلومات الإتصالية بين المجتمعات والأفراد وذلك بطرق حديثة ورقمية.

خامساً: الأداء الوظيفي.

¹ - محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 103.
² - محمد لعقاب، وسائل الإتصال الرقمية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2007، ص 13.

تعني بالأداء تلك النتائج العلمية، الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال، أو تنفيذ الأعمال.

والأداء الوظيفي إذن يعرف بأنه ذلك الجهد المبذول الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته، ويشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محدّدة.¹

التعريف الإجرائي: يعني قيام العاملين بتنفيذ المهام والواجبات الوظيفية المنوط بهم وفق ما جاء في دليل الواجبات والمسؤوليات المطلوبة لتحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها بكفاءة وفعالية في المؤسسة الاقتصادية لبيع و تسويق المنتجات البترولية ".
سادسا: المؤسسة.

هي عبارة عن فضاء أو مكان وطرف عمل لها مواردها البشرية و المادية والتي تجمعها لإنتاج السلع والخدمات المعدة للبيع ويشير المصطلح الى مجموعة من الأشخاص الذين تم تجميعهم معا لتحقيق أهداف معينة فالمؤسسة هي القادرة على التكيف مع تطور البيئة المحيطة وتكون مهيكلة على أساس قوانين و إجراءات خاصة.¹

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن تجمع لأشخاص ذوي الكفاءة المختلفة تملك رؤوس أموال وقدرات عقلية وجسدية واستخدامها لإنتاج السلع وبيعها أعلى من تكلفتها لتحقيق أرباح مادية.

سابعا: المؤسسة الاقتصادية

¹ – محمد بن دليم القحطاني، بيئة عمل الشركات نمو منظمة صحية واحترافية وطموحة، ط1، لندن، 2019، ص 35.
¹– Lucienne MARECHAL, *L'entreprise Accueillante*, 2^{ème} édition, edi.pro, (Nd) 2009.p77,.

هو كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات، ومجموعة من الأفراد منظمين ضمن شروط واقعية معينة بغرض القيام بمهام محددة تهدف في مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف.²

التعريف الإجرائي: هو ذلك النسق الإقتصادي المفتوح المؤطر قانونيا تنشأ به إتصالات داخلية وخارجية تهدف إلى تبادل السلع و الخدمات من أجل الحصول على الربح و نقصد في بحثنا هذا استخدامات العمال للاتصال الرقمي داخل المؤسسة الإقتصادية.

8-الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث السابقة، لأن إطلاع على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين ، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن المراجع الهامة التي اعتمد عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لدراستنا.

الدراسة الأولى: للباحثة " حورية بولعويدات" في دراستها، إستخدم تكنولوجيا للإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وهي دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق **GRTG** بقسنطينة وذلك في عام 2007-2008.

والهدف من دراستها هو معرفة مدى الإستخدام الفعلي للتكنولوجيات الإتصال الحديثة، فإنطلقت من ترتيب استخدام التكنولوجيات الاربعة من جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت وشبكة الإكسترانت والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام وما ينتج منها وبالتالي الآثار التي تتركه على مستوى أداء المؤسسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، فاعتمدت الباحثة على المنهج

²ناصر دادى عدون، الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، د-ط، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص 22

المسحي التحليلي من أجل جمع البيانات وتحليلها تحليلًا دقيقًا محاولتها الإجابة على الإشكالية التي طرحتها، ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ مستعينة بأدوات جمع البيانات، الملاحظة، المقابلة واستمارة الاستبيان، وغطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات ومن النتائج التي توصلت إليها الباحثة ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل.

وما يميز دراستنا هذه الدراسة هو أننا ندرس استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية كشبكة الأنترنت، والأنترانيت، وهذا ما يتفق مع هذه الدراسة، أما نحن فهدفنا هو معرفة أهم الوسائل التكنولوجية الرقمية في المؤسسة، و إبراز أهميته في المؤسسات الاقتصادية.

الدراسة الثانية: للباحثة "زينب بن التركي" في دراستها، دور تكنولوجيات الإعلام والإتصال في تسيير العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهي دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى بالجنوب أوماش ببسكرة وذلك في عام 2008/2007

وهي مذكرة نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير في كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، والهدف من هذه الدراسة هو البحث ومعرفة أحدث التكنولوجيات والتقنيات التي يمكن أن تستخدمها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من اجل تسيير علاقات زبائنها مما يرفع من ادائها و يكسبها ميزة تنافسية، تطرقت في الفصل الثاني إلى استخدامات تكنولوجيات الإعلام والإتصال وبعض أشكالها المستخدمة حاليا من الفاكس. الفيديو توكس التلكس، الهاتف ، الاليف الضوئية... وآثارها في تنظيم مهارات العاملين وتحسين الكفاءة الإنتاجية وتطوير الخدمات والمنتجات والتفاعلية واليقضة لتحركات المنافسين في الوقت المناسب والتواجد في كل مكان من خلال عروض متنوعة ملائمة لمتطلبات المؤسسة، وفي نفس الوقت ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، أسواق جديدة ميزة تنافسية....، فاعتمدت

الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن مختلف جوانب الدراسة وتحديد العلاقة بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى مختلفة، ومن أجل جمع البيانات وتحليلها تحليلًا دقيقًا للوصول إلى تفسيرات و نتائج دقيقة بالإضافة الي استخدام منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية ومحاولتها الإجابة على الإشكالية التي طرحتها: ما هو دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تسيير العلاقة مع الزبون في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

مستعينة بأدوات جمع البيانات استمارة استبيان، مقابلة، ملاحظة ومن النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن تكنولوجيا الإعلام والإتصال ساهمت في خلق وظائف جديدة داخل المؤسسة والتي تتعلق اساسا بمعالجة وتسيير المعلومة، كما تعمل على ابقاء المؤسسة على إتصال دائم مع الزبون.

ما يميز هذه الدراسة عن دراستنا انها من تخصص اخر (تسيير واقتصاد) الا انها لم تخرج عن نطاق دراستنا فهي توافقها من حيث زاوية الدراسة فمثلها مثل ما قمنا بدراسته بمعنى معرفة اهم التقنيات الحديثة والرقمية التي يمكن من خلالها ان تستفيد منها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتحسين علاقاتها الداخلية و الخارجية في الجزائر.

الدراسة الثالثة: وهي للباحث سيد أحمد معطي في دراسته واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال على أنشطة البنوك الجزائرية وهي دراسة تحليلية استبائية لحالة بنوك سعيدة وذلك عام 2012/2011 مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تطرق في دراسة إلى ثلاثة فصول حيث تناول في الفصل الأول مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والإتصال في البنوك وأهم الوسائل الحديثة المستخدمة في البنوك العالمية، وفي الفصل الثاني تناول تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر لمدخل لهذا الفصل حيث عرض فيه المصاريف الإلكترونية في الدول العربية ثم تخصص وانتقل إلى الجزائر، وعرض فيه الأنظمة

المستخدمة في البنوك الجزائرية وواقع الأنترنت في هذا القطاع وفي الفصل الثالث أشار إلى مخاطر التكنولوجيا البنكية والجرائم التي تواجه الصناعة المصرفية.

فإعتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي، بهدف وصف وتحليل مختلف أبعاد الموضوع، كما اتبع المنهج الإحصائي عن طريق تحليل إستمارة الإستبيان وفي الأخير توصل إلى فكرة مفادها أن تكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال في القطاع البنكي قدم وعما حقيقيا في تحسين نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنك، إلا أنها لازالت تعاني من التأخر مقارنة مع الدول الرائدة في هذا الميدان والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات وتحسين مناهج ادارة المخاطر ووسائل حماية المعلومات الخاصة بالبنوك، ومن أجل جمع البيانات وتحليلها تحليلا دقيقا للوصول إلى نتائج وتفسيرات دقيقة والإجابة في الأخير مع الإشكالية المطروحة.

تنصب هذه الدراسة ضمن المناهج الوصفية التحليلية بغض النظر عن التخصص الذي تمت فيه دراسة هذا الموضوع و ما التمسنا في هذه الدراسة انها دراسة محلية لبنوك الجزائر لكن في تخصص اخر يختلف عن الاعلام و الاتصال (ادارة الافراد وحوكمة الشركات) لكن تبقي الدراسة مشابهة لدراستنا الحالية بحيث تتواجد فيه قوي مشتركة كالمنهج المستخدم و ادوات جمع البيانات وطريقة التحليل الكمي والكيفي للجداول.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإتصال

الفصل الأول: الاتصال.

المبحث 1: مفهوم الاتصال.

المبحث 2: أنواع الاتصال.

المبحث 3: أهمية الاتصال.

المبحث 4: وظائف الاتصال.

المبحث 1: مفهوم الإتصال.

حدد القاموس الإنجليزي أكسفورد تعريف للإتصال على أنه "عملية نشر، أو إذاعة المعلومات المتاحة، كما تشير إلى كلمة التواصل بصفة عامة كما تعرفه موسوعة Universels: هي أب، أم، أطفال، وهي الوحدة الإقامة السكنية(1).

قدم الدكتور حسين حمدي الطوبجي في تعريفه للإتصال أنه "العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى يصبح مشاعا بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه وتوثر فيها"(2).

ويقول ويلبرشرام "علم الإتصال ليس تخصصا أكاديميا بذلك المعنى الذي يشير إلى الفيزياء، أو الاقتصاد، بل بالأحرى هو مفترق طرق حيث كثيرون من يمرون به وقليلون من يتوقفون فيه، لقد كان ذلك في بداية الستينيات من القرن الماضي، ويبدو أن مفترق طرق هذا مميزا جدا، فمنذ ذلك الحين كثر المتوقفون فيه وبدأ يتحول إلى معلم عام يحمل دلالة هامة لدى الكثير من الأكاديميين، على تنوع تخصصاتهم، ليقدموا اسهاماتهم في إثراء المعرفة المتعلقة بالإتصال(3).

ويعرفه ألبرت هنري Albert Henry: "الاتصال بأنه نقل المعنى من شخص لآخر، من خلال العلامات أو الإشارات، أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين".

ولدى ميلر Miller "الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر".(4)

أما عند شيرى Cherry "الاتصال استعمال للكلمات أو الرسائل أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث".

1- الملتقى الوطني الثاني، جودة الحياة في الأسرة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، 2003، ص28.

2- عبد الحافظ محمد سلامة، الإتصال وتكنولوجيا التعليم، الطبعة الأولى دار البازورى للنشر والتوزيع، عمان 2002، ص15.

3- فاطمة الزهراء امير علي، الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، الجزائر 2010 ص6.

4- مدحت محمد أبو النصر، مهارات الإتصال مع الآخرين، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2012، ص 26.

ومن خلال التعاريف يتضح الدور الذي يلعبه الإتصال في توجيه المعلومات، من جهة إلى أخرى، أو من شخص إلى آخر وضرورة توفر لغة مشتركة، والتي يتوقف عليها الإتصال.(1).

الإتصال تبادل المعلومات أو توفير التسلية عن طريق الكلام أو الكتابة أو أية وسيلة أخرى، وربما كانت أهم أنواع الإتصالات الشخصية التي تحدث عندما يعبر الناس عن أفكارهم ورغباتهم لبعضهم البعض، ويتصل الناس فيما بينهم من خلال طرق عديدة، ومن ذلك الكلام والذي يعبر عنه بالإتصال اللفظي أو بتحريك الأيادي وحتى تعبيرات وجوههم والذي يعبر عنه بالإتصال الغير اللفظي ويستخدم الناس المكالمات الهاتفية الخطابات للإتصالات الشخصية، ولولاها لما عرف الآباء احتياجات أبنائهم، ولما استطاع المدرسون مساعدة تلاميذهم على التعلم، ولما استطاع للأصدقاء التنسيق مع أصدقائهم ولما استطاع الناس المشاركة في المعرفة، وكان ضروريا أن يتعلم كل شخص كل شيء بنفسه، ولما أمكن للبشر في أغلب الحياة أن يحبوا لفترة طويلة(2).

وجاء في تعريف آخر لـ إنجل باركنسون الإتصال بأنه "عملية منظمة، نظمية، وعفوية أنها تتطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل مستهدفين بها...(3).

المبحث 2: أنواع الإتصال.

أولا الإتصال الخارجي:

1- ناصر دادي عدون الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، للطبعة الأولى، دار المحمدية العامة، الجزائر.ص13
2- عمر المفلح خضرة، الإتصال المهارات والنظريات واسس عامة، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص17.
3- بشير العلاق، الإتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص17.

يتمثل الاتصال الخارجي في كافة الإتصالات التي تقوم بها المؤسسة أو العاملين فيها مع المؤسسات الأخرى أو مع زبائنها والمتعاملين معها، أو من عامة الناس، ويمكن أن تأخذ هذه الاتصالات صيغ وأشغال مختلفة في علاقاتها مع الأطراف الخارجية.

وهذه الاتصالات تتمثل في حقيقتها صيغة معقدة في التفاعل مع المتغيرات البيئية المختلفة، المحيطة بالمؤسسة، وما تفرضها المتغيرات من تهديدات قد تؤدي إلى انهيار أو فشل البرامج التي تضعها المؤسسة في تثبيت مكانتها و قوتها مع ما تفرضه البيئة ضمن شروط ومؤثرات تنافسية مختلفة تفرضها على خطط واستراتيجيات المؤسسة⁽¹⁾.

إن المؤسسة التي ترمي إلى حصول رضى الجمهور وثقته، كما يقال، عليها أولاً أن تضمن رضى وثقة العاملين فيها من عمال وموظفين، لأن هؤلاء إذا كانوا سعداء في عملهم بالمؤسسة فإنهم يعكسون أثراً طيباً لها من حولهم عن طريق معاملاتهم للناس أثناء عملهم وكذلك في أحاديثهم عنها وفي علاقاتهم الشخصية، وعلى العكس فإن العاملين في المؤسسة المتذمرين الساخطين بإمكانهم هدم برامج العلاقات العامة والاتصال الخارجي من أساسها.⁽²⁾

من جهة أخرى فإن الاتصال الخارجي الذي تقوم به المؤسسة ليس مصلحة أو مكتب داخل مؤسسة فقط على نمط المونولوج، بل هو مهمة كل فرد من المؤسسة باعتباره حامل لرسالة اتصالية عن المؤسسة، ويمثل المؤسسة في مجموعات الانتماء التي هو عضو فيها انطلاقاً من الأسرة إلى مجموعة الأقارب ومجموعة الأصدقاء... إلخ.⁽³⁾

ثانياً: الاتصال الداخلي:

¹- فضيل دليو، الإتصال في المؤسسة، دط، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الجزائر، 2003 ص ص146-147.
²- كريمة حاج، أحمد، العلاقات العامة داخل المؤسسة، مذكرة، لنيل شهادة الماجستير (منشورة)، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران الجزائر 2010 ص82.
³- عبد الله حسن، مهارات الاتصال الإداري، ط1، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015، ص 23.

يمكن أن يعبر عنه بأنه اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي هي التي تتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو العاملين في جميع مستوياتهم أي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط على شكل أوامر وتوجيهات وقرارات وتعليمات من أعلى إلى أسفل التنظيم، أو على شكل اتصال صاعد من أسفل التنظيم إلى أعلاه على شكل اقتراحات وطلب اجازات أو معلومات أو قد تكون على اتصال أفقي بين مدراء من نفس المستوى، ورؤساء الأقسام من نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور والتعاون من أجل تحقيق أهداف المنظمة(1).

يتمثل الاتصال الداخلي في تدفق المعلومات ونقلها داخل المؤسسة لإنجاز الأعمال المخطط لها والتي تعنى في حقيقة الأمر الإجراءات المتعددة من قبل المؤسسة، وإدارتها لصياغة الشكل المنطقي والرسمي لعملها، وذلك في اتخاذ القرارات وتوجيه العاملين فيها ولها نوعين من الاتصالات:

أ- **الاتصالات الرسمية:** وهي تلك الاتصالات التي تتسبب عبر القنوات الرسمية والمتوافقة مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ووفق التسلسل الوظيفي لها، بحيث تكون هذه الاتصالات من المدير إلى من هم دون مرتبة كمدراء الإنتاج، التسويق العلاقات العامة ... إلخ والذين هم بدورهم يتصلون بمن هم أدنى مرتبة وكل حسب تخصصه في العمل بحيث تأخذ شبكة الاتصالات الرسمية في المؤسسة اتجاهات مختلفة تبرز أهمية ودور كل واحدة منها، لكن غالبا ما تأخذ الاتجاهات التالية: (2)

* **الاتصال النازل:** وهو الاتصال الأكثر شيوعا في المؤسسات إذ يبدأ من الإدارات العليا وصولا إلى الدوائر الأقل في الهرم الإداري (العمال)، ويأخذ هذا النوع من الاتصال

1- خوله بلحم، مساهمة الاتصال الداخلي في إحداث التغيير التنظيمي، مذكرة ماجستير (منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2014 ص20.

2- عيد الرزاق حسين، مهارات الإتصال اللغوي، ط1، مكتبة العبيكان للنشر، 2010، ص ص 42، 43.

بصيغة الأوامر والتعليمات بما يتوافق مع الأهداف أو الخطط الموضوعة من طرف الإدارة.(1)

تتضمن أنواع الرسائل النازلة تنفيذ الأهداف والإستراتيجيات فهي تعطي اتجاها معين للعمل المستويات الأدنى ومن الأمثلة على ذلك الرسالة التي توجه إلى كافة العاملين لتحسين الجودة وتنبيه أفراد المنظمة إلى أهمية المناقشة على اساس الجودة. وكذا تعليمات العمل ومنها تلك التعليمات الخاصة بمنح الإجازات العاملين والتعديلات التي تجرى عليها، بالإضافة إلى الإجراءات والممارسات والتي تتمثل في الخطوات أو الإجراءات اللازمة لمنح اجازة لموظف لمدة سنة من دون راتب.(2)

* الإتصال المساعد:

هو الإتصال المتمثل في المعلومات المتحصل عليها من المستويات الدنيا في المؤسسة إلى الإدارة العليا، وذلك لمعرفة هذه الأخيرة البيانات والمعلومات في معرفة مستوى الإنجاز المحقق، ويمكن أن يكون هذا الإتصال على شكل شفهي أو تحريري أو على شكل تقارير.

يرى ليفزي (Livesy) أن الاتصالات المساعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأضحالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهرم التنظيمي، وتصنف الاتصالات المساعدة ضمن الإتصال الرأسي أو العمودي) وتسلك الاتصالات المساعدة عدة سبل مثل الاجتماعات الدورية والتقارير المكتوبة والاقتراعات والمشاكل والاستثناءات، وتقارير الأداء والشكاوى والمنازعات، علاوة على المعلومات المالية والمحاسبة وغيرها(3).

1- عبيد حمدي، فن الإتصال الفعال تنمية ذاتية، سما للنشر والتوزيع، مصر، 2017، ص 11.
2- أحمد بن عبد الرحمان الشميميري وآخرون، مبادئ إدارة الأعمال، الأساسيات والاتجاهات الحديثة، ط10، العبيكان للنشر، عمان، 2014، ص 243.
3- عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الإتصال، الطبعة الأولى، مكتبة نانسي، مصر، 2005 ص13.

*الاتصال الأفقي (الجانبى):

وهو الاتصال الذي يحدث بين المستويات المتساوية في المرتبة داخل المؤسسة بهدف التشاور والتنسيق فيما بينهما لتحقيق الأداء الأفضل في العمل(1).

ب-الاتصالات غير الرسمية:

تتم هذه الاتصالات خارج إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهم ما تتميز به هذا النوع من الاتصالات هو وجود جماعات صغيرة داخل المؤسسة تنمى إلى فئات أو معتقدات معينة يختلفون بها عن البقية، ويمكن أن تتواجد في ظل ضعف نظام الرقابة، أو ضعف فاعلية الاتصالات، حيث أنها ليست خروجاً عن نظام المؤسسة بل هي مسألة طبيعية وتحدث في أغلب مؤسسات العالم وينبغي على المؤسسة التعامل معها كحقيقة وتوظيفها لصالح أعمالها وأهدافها(2).

المبحث3: أهمية الاتصال.

ساعدت وسائل الاتصال في انتشار المعرفة و المعلومات بين الناس في جميع انحاء العالم .فالمؤلفين والكتاب مثلا يستطيعون نقل معارفهم من خلال كتبهم والمؤسسات من خلال تبادل الافكار والمشاعر وفهمها من قبل الاخرين .ما يؤدي الي تطوير العلاقات بين عامة الناس

يطلق علي العصر الحالي الكثير من المسميات منها عصر الاتصال و اصبح العالم الان يعيش ثورة حقيقية في مجال الاتصالات مهدت لها الثورة التكنولوجيا التي تبلورت معالمها واتضحت في منتصف القرن العشرين.³

ويمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية وبقدر نجاح الفرد في الاتصال مع الاخرين بقدر نجاحه في الحياة. حيث ينعكس ذلك علي صحته النفسية والاجتماعية ...وبقدر نجاح الامم في تواصلها مع ما فيها بتراتها وثقافتها في الاتصال مع الأمم الأخرى. وبقدر نجاحها

¹- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، د.ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 32، 35.

²- مصطفى محمود ابو بكر، عبد الله عبد الرحمن البريدي الإتصال الفعال، ط، دار الجامعة الإسكندرية، مصر 2013، ص ص 166-165.

³بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، د.ط، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 34.35

في البقاء والاستمرارية و التطور. ليبلغ الفرد اعلي مراتب الاتصال لابد ان يكون قادرا علي الاتصال بذاته كون الاتصال الذاتي اولي مراحل الاتصال ومرتبطة بالبناء المعرفي والادراكي للفرد .

وبذلك يستطيع الفرد اشباع حاجاته المختلفة الجسمية والنفسية والتعبير عن مشاعره ونواياه.

فيمثل صميم العلاقات الاجتماعية فطبيعة البشر اقامة علاقات مستمرة وطبيعية من خلال شبكات الاتصال التي تنشأ فيما بينهم وبالتالي تحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب بين افراد المجتمع كما تمكن من الحد من التوتر وحل النزاعات اينما ظهرت.¹

المبحث 4: وظائف الإتصال.

للاتصال العديد من الوظائف التي تمارس في سياقات مختلفة لها طبيعتها ودلالاتها وعلاقاتها ومؤثراتها تعكس الابعاد الاساسية في الحياة وتتضمن تلك السياقات مايلي:

*السياق الديني الفكري (الوظيفة الدينية):

تمارس في هذا السياق عملية الاتصال نظرا للأهمية الكبرى للدين في تشكيل انماطا في التفكير والسلوك في شتي مجالات الحياة.مثال على ذلك تواصل الناس من خلال خطبة الجمعة او الدروس والبرامج الاعلامية الدينية بمختلف اشكالها.²

*السياق التثقيفي التعليمي (الوظيفة التثقيفية والتعليمية):

تعددت انواع الاتصالات التي تحدث في سياق تثقيف الناس او تعليمهم من خلال ادوات التثقيف المختلفة واساليب التعليم المتنوعة في المؤسسات الثقافية (النوادي الادبية النوادي الثقافية ...) ولمؤسسات التعليمية (المدارس، المعاهد، الكليات والجامعات...).³

¹اسماعيل محمود حسن ، مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير، ط1، دار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص ص 18--20.
² محمد موسى محمد أحمد البر، وسائل الإتصال في الدولة الإسلامية ودورها في نشر الوعي الديني، المنهل للنشر، مصر، 2017، ص 31.
³ محمد أحمد فياش، بحوث وقضايا معاصرة في الإعلام، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 111.

***السياق الاجتماعي(الوظيفة الاجتماعية):**

يتم هذا النوع من السياق علي انه ينطوي علي عدد كبير من عمليات الاتصال الانساني داخل اروقة الأسرة و في جنابات البيت، مما يجعله ذو كثافة اعلي من حيث تواجهه علي خارطة الانشطة اليومية للإنسان.¹

***السياق السياسي (الوظيفة السياسية):**

يعكس هذا السياق الفضاء الذي تتحرك فيها الفعاليات والمؤسسات والجمعيات والافراد باعتبارهم اطرافا تشارك في العملية السياسية بما في ذلك الحكومة، كالرسالة السياسية التي تنقلها الحكومة عبر احد ممثليها للشعب اتجاه قضية عامة سواء كان ذلك بشكل مباشر او غير مباشر.²

***السياق الاداري او التنظيمي(الوظيفة الادارية او التنظيمية):**

هو ذلك السياق الذي تحدث فيه عمليات الاتصال في نطاق أعمال المنظمة أيا كان نوعها.

واهدافها بطريقة تتوافق مع الهيكل التنظيمي والبنية الادارية بمختلف مكوناتها.³

***السياق الاقتصادي (الوظيفة الاقتصادية):**

يشير الي السياق الذي تمارس فيه عمليات الاتصال ذات الطابع الاقتصادي بين الاطراف المستفيدة .ويتسم ذلك السياق بالسعة والقدر الذي يعكس تنوع الانشطة الاقتصادية بصورها التجارية والصناعية والزراعية والمالية والخدماتية.⁴

¹ أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الإتصال وفن التعامل مع الآخرين، ط1، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 97.

² إباد هلال الدليمي، نظام الإتصال والإعلام الدولي، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وتأثيرها على سيادة الدولة، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2013، ص 85.

³ حمد القمزي، بن عبد الله، تقنيات التعليم ومهارات الإتصال، ط2، دار روابط للنشر وتقنيات المعلومات، 2012، ص 57.

⁴ مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الإتصال الفعال، دط، دار الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص ص 165-166.

***الوظيفة الاقناعية:**

تساعد هذه الوظيفة الاتصالية النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق او الاجتماع بين افراد المجتمع وفئاته عن طريق الاقناع وضمان قيام كل فرد ببلدور المطلوب منه اتجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة.

والقصد من وظيفة الاقناع في الاتصال هي احداث التحولات او التغييرات المطلوبة في وجهات نظر المجتمع حول حدث معين او فكرة تساعد النظام الاجتماعي او السياسي او تثبيت وجهات نظر وافكار قائمة والتأكيد عليها.¹

***الوظيفة الترفيهية:**

يلعب الاتصال دورا هاما في الترويج عن افراد المجتمع وتخفيف اعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم. وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويج عن نفوس الناس وادخال السرور اليها من خلال برامج فنية متعددة و جذابة تستهوى جمهور المستقبلين، وتلعب وسائل الاتصال الجماهيرية دورا بارزا في هذه الوظائف.²

¹ ظافر كباره، الكلمة في الإسلام دورها ومسؤولياتها، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2012، ص 47.
² مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الإتصال، ط1، دار مكتبة الحاد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص ص 185-186.

الفصل الثاني

تكنولوجيا

الاتصال الرقمية

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الرقمية

المبحث 1: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 2: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 3: الانتقال من النظام التماثلي إلى النظام الرقمي.

المبحث 4: مزايا وخصائص تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 5: وسائل الاتصال الرقمية.

المبحث 1: مفهوم التكنولوجيا الرقمية.

هي كلمة يونانية الأصل مكونة من مقطعين هما: تكنو Techno، Techne، بمعنى مهارة وحرفة أو الطريق والوسيلة ولجو Logos، بمعنى دراسة أو تنمية أو علم أو كلمة على اختلاف المعنى في استخداماتها المتنوعة. (1)

وفي حلول القرن 19 وبداية ارهاصات الثورة الصناعية، انطلقت كلمة من التراث اليوناني إلى اللغة الإنجليزية، واتخذت شكلا جديدا لا يختلف كثيرا عن شكل الأصل والمنشأ وأصبح في المناخ الإنجليزي كلمة واحدة وهي تكنولوجيا Technologie وذلك بتوحيد المقطعية السابقين ودمجهم معا، وتغير بذلك المبنى والمعنى واصبحت كلمة تكنولوجيا تعنى أي ابتكار وإجراءات أو أسلوب منطقي لإحداث أثر منظم يمكن تكراره ومع افرزات الثورة الصناعية وبحلول القرن 20 زحفت الكلمة إلى اللغات الأخرى وبدأت العلوم المختلفة تتبنى الكلمة (2).

ويعرفه الدكتور محمد الهجرسي "بأنها مجموعة من المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عملها، ووظيفة ما، في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات لمادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة (3).

الفرق بين مصطلحي تكنولوجيا وتقنية:

إن كلمة تكنولوجيا Technologie هي كلمة معربة ولا أصل لها في اللغة العربية ومصطلح تقنية يأتي مقابلا للكلمتين الأجنبية Technique وTechnique وبهذا

1- J.S. Chitode, digital communication, Technical, 2nd édition, PU blications, Pune, 2010.

2- فريد بن زيد: استخدام التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والإتصال في الصحافة المكتوبة (مذكرة ماجستير منشورة) جامعة منشوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص ص 40، 41

3- سعد الهجرسي، الكتب وبنوك المعلومات، وقائع الماضي وحقائق الحاضر وتوقعات المستقبل مجلة عالم الكتب، العدد 3، القاهرة، 1984، ص 25.

يكون اللفظ العربي الدال على المعنى الشامل لكلمة تكنولوجيا تتمثل في الأسلوب أو الطريقة أما التقنية فتعني تلك المعدات والأجهزة لإنتاج شيء ما فمثلا "تكنولوجيا الصحافة يأتي في ثناياها تقنية التصوير الضوئي وتقنية الطباعة وفي هذا البحث نقول أن التقنية تمثل جزء أو عضو من التكنولوجيا ككل(1).

تكنولوجيا المعلومات: هناك العديد من التعاريف التي جاءت تعريف ماهية تكنولوجيا المعلومات المعلومات وسنحاول فما يلي أن نورد بعضها لتقريب معنى تكنولوجيا المعلومات والتي لها علاقة بعلوم الإعلام والاتصال.

يعرف قاموس ماكميلان (Macmillan) تكنولوجيا المعلومات بأنها حيازة معالجة تخزين، وبث معلومات ملفوظة، مصورة، ثنائية أو رقمية، بواسطة مزيج من الحاسوب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ويعمل على أساس الإلكترونيات الدقيقة(2).

"تكنولوجيا المعلومات هي الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية، والتي هي في نص مدون، وتجهيزها وتخزينها وبثها وذلك باستخدام مجموعة من المعدات المايكرو إلكترونية، الحاسبة والإتصالية عن بعد"(3).

أ-مصطلح الرقمنة في نتاج الفكر العالمي:

تم تتبع مصطلح الرقمنة Digitization وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitalize، Digitise، Digitize كمقابل للفعل "يرقمن"المشتق من مصطلح رقمي digit و الذي عرفه بأنه تحويل (الصور أو الصوت) إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز

1- فريد بن زيد مرجع سبق ذكره ص 43.

2- عبد الرزاق بوترة، تكنولوجيا الإتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلام لدى الصحفية الجزائرية للتلفزيون الجزائري، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2009 ص ص 30 31.

3- أحمد الشامي، سيد حسن الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، دار المريخ للنشر، 1988 ص 569.

حاسوب، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitization، digitizer⁽¹⁾.digitized.

أما في تعريف اليونسكو فإن تكنولوجيا المعلومات هي مجالات المعرفة العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، أنها تفاعل الحاسبات والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

كما نجد تعريف سيشكومف فمصطلح الرقمنة Digitization أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي Scanning، حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل نقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام المساحات الضوئية أم لا⁽²⁾.

ب- مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العربي:

أشار المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف للرقمنة على أنها عملية تحويل المواد التناظرية Analog Matériel إلى شكل إلكتروني (رقمي) (Electronic digital)

بينما يرى د.نبيل علي بأن لتكنولوجيا المعلومات وسائل انتاج تعالج البيانات والمعلومات والمعارف لتحويلها إلى منتجات نهائية من سلع وخدمات معلوماتية أو مواد وسيطة ليتناولها خبراء يشترون أو تستهلكها نظم معلومات أخرى، ويعتقد بأن لتكنولوجيا المعلومات عدة روافد تكنولوجية تمثل بعضها:

1- نجلاء أحمد بس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة الأولى العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012 ص 16.

2- نجلاء احمد بس، مرجع سبق ذكره، ص17.

أ-الشق المادي Hardware وهي تكنولوجيا عتاد الكمبيوتر Computer hard war والتحكم الأوتوماتيكي Automaticcontral وتكنولوجيا الاتصالات.

ب-الشق الذهني: وهي البرمجيات Software، وهندسة المعرفة Knowledge وهندسة البرمجيات Software engineering وكلها تتلقى مع بعضها البعض في توليفات ثنائية وفوق ثنائية، وما أن تلتقى حتى تندمج وتتصهر في كيان كلي يزداد تماسكا وتشابكا يوما بعد يوم⁽¹⁾.

وحسب لليحياوي 1997 فإنها عملية ترميز على شكل بتات من (0-1) لكل المعلومات والإشارات المسح إرسالها عبر الشبكة، بمعنى أن كل اشارات (من صوت ومعطي وصورة وغيرها) تتحول إلى رموز من عدد (0-1) يمكن للشبكة أن تقضمها كوحدات في البث وتستقبلها كرسالة أصلية عند الوصول.

ويمكننا تعريف الإتصال الرقمي كالتالي:

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة⁽²⁾.

المبحث 2: مراحل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

لقد مرت الاتصالات البشرية خلال محطات تاريخية محددة، تركت كل مرحلة بصمات واضحة على مسيرتها منذ الآلاف من السنين، مراحل حددها الباحثون والمختصون وقسموها إلى خمسة مراحل وهي كالتالي:

¹- ياس خضير البياني، الإتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة ، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، الإمارات العربية المتحدة، 2015 ص93.

²- محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتب للنشر، مصر، 2007 ص26.

المرحلة الأولى: ويطلق عليها المرحلة الشفهية سماه "دانيل بيل" بمرحلة اللغة الملفوظة (1) فالإنسان الأول قد تفاهم مع الآخرين بالأصوات والإيحاء، قبل استعمال الكلمات الحقيقية وقد استخدم الناس قرع الطبول وإشعال النار، وإشارات الدخان للاتصال بالآخرين مما دعم العلاقات الاجتماعية وتماسك المجتمع وهي كانت بمثابة شكل من أشكال الإعلام والاتصال (2).

المرحلة الثانية: وفيما عرف الإنسان اللغة المكتوبة وأصبحت حاسة البصر الحاسة الرئيسية للتواصل، حيث كانت للحضارة السومرية والمصرية القديمة الأساس في اختراع الكتابة بشكلها البسيط تم المتطور، فقد استطاعت الحضارة السومرية الكتابة على الطين اللين، منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد التي حفظت الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى (3).

كما مرت الكتابة بدورها بالعديد من المراحل فقد انتقلت من الكتابة التصويرية أو الوصف التصويري إلى نظم علم الأصوات والتعبير عن الأفكار المعقدة بالصور أو الرسومات المعبرة علي استخدام الحروف البسيطة للتعبير عن أصوات محددة و تعتبر الرسومات الدقيقة للحيوانات ومشاهد الصيد أقدم المحاولات لتسجيل المعلومات حتى يمكن استعادتها فيما بعد وكانت الحجارة أول وسيط يتم تسجيل المعلومات عليه، وبدأت بعدها الكتابة تنفصل تدريجيا عن الصور وعن التعبير التماثلي للأشياء فأسفر هذا التوجه إلى ظهور الأبجديات اللغوية لشعوب العالم فأصبح لدينا 28 حرف للغة العربية، و26 حرف للغة الإنجليزية، فكل شعب له لغته الخاصة التي تعلمها وأتقنها (4).

1- محمد نيمور، محمود علم الدين، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصال ط1، دار الشروق، القاهرة، 1997 ص21.

2- عبد الرزاق الدليمي، علوم الإتصال في القرن الحادي والعشرين، د.ط، البيزوري النشر والتوزيع، 2016 ص7.

3- محمود شكر الجبوري، الاتجاهات الحديثة في تحسين الكتابة والخط العربي، د.ط، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص14.

4- عبيد الربحاني، الإعلام الرقمي (الإلكتروني)، ط.1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012 ص12.

كانت الكتابة آنذاك على العظام والخشب لكن سرعان ما تلاشت لعدم قدرتها على الصمود أمام العوامل الطبيعية فأجتهد المصريون القدامى في صناعة الورق على النبات البردي واستخدامه في الكتابة، وكان الكاتب يستخدم قلما مدببا من البوص وحبرا اسود أو أحمر⁽¹⁾.

تمكن الصينيون من اختراع الورق قبل 1000 سنة من الميلاد، وتم اختراعه من نباتات حضاوية وهي لحاء من شجر التوت فبقيت صناعة الورق غير معروفة قبل الإسلام إلى غاية منتصف القرن الثامن بعد تجاوز المسلمين الصين أثناء فتوحاتهم الإسلامية شرقا، ثم طوروها وأنشئوا أول مصنع إسلامي في مدينة سمرقند، ويفصل العرب انتقلت صناعة الورق إلى أوروبا وذلك بإنشاء أول مصنع في مدينة شاطية بالأندلس (إسبانيا)⁽²⁾.

المرحلة الثالثة: اقترنت هذه المرحلة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر (15) على يد يوحنا غونتبرغ" وذلك بالحروف المعدنية المنفصلة، طوال سنة 1436م، انتشرت بسرعة في كل أنحاء أوروبا وذلك بوجود أسواق جاهزة وراغبة في الاستخدام فقد وصل عدد الكتب المطبوعة خلال الخمسين سنة الأولى إلى مليون كتاب وكانت الأسعار الكتب خلاله مهمة في انتشار هذه السلعة الجديدة، وعلى سبيل المثال كانت مطبعة ريبولا في فلورنسا تتقاضى في عام 1483 ل (3 فلورينات) عن الصفحة الواحدة³.

أدت ظهور الطباعة إلى سرعة انتشار حركة الإصلاح الديني على يد الراهب الألماني مارتن لوثر سواء على المستوى الأوروبي أم في الأمريكيتين بعد حركة الكشوفات البحرية، فقد اعتبرت ثورة بكل المقاييس لكونها نشرت الثقافة والعلوم والمعارف وتدوين التراث

1- أمير عكاشة، الفراعنة، حكايات وأساطير حيرت، العالم، وكالة الصحافة العربية، 2016 ص52.

2- جمال بدير، المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007 ص 45.

3- جيمس بيرك، ترجمة ليلي الجبالي، مراجعة شوقي جلال، عندما تغير العالم، 1994، ص 119

الانساني فتعاريفه ووقائع احداثه ومع تطور أساليب الحياة أصبحت الطباعة كأحد أهم الركائز الأساسية لحركة التنوير الاوروبية والنهضة في اوروبا والعالم¹.

المرحلة الرابعة: بدأت معالم ثورة الاتصال خلال القرن التاسع عشر واكتملت معالم نموها في النصف الأول من القرن العشرين فعرفت هذه المرحلة بالمرحلة الالكترونية، فبدأت المحاولات الأولى في استغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها وفي عام 1837 تم اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع صمويل مورش اختراع التلغراف عام 1937 كأداة اتصال عبر شبكات من الأسلاك واستطاع جراهام بل عام 1876م أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة⁽²⁾

استخدمت تكنولوجيا أخرى كالكاميرا في مجال السينما التي افتتحت باريس عام 1895 من طرف الإخوان لوميير⁽³⁾ ثم تلتها الإذاعة وتم التوصل إلى التلفزيون وبعده التلكس، وتبدأ بعد ذلك أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري ثم الأقمار الصناعية الألياف البصرية، الفيديو كاسيت: والفيديو ديسك والفاكس ميل والاسطوانة المدمجة، وبفضل الامتزاج بين الوسائل الرقمية مثل الحاسبات الالكترونية وغيرها ظهر مجتمع المعلومات الذي تزوج فيه نظم الاتصال ومعالجة البيانات وتمكن الفرد إلى الوصول إلى بنوك المعلومات في أي مكان في العالم فمجتمع المعلومات يتيح للفرد إمكانية التوظيف وضبط تواصله ليس مع أفراد فقط بل مع مؤسسات الإعلام والمعلومات مما غير أشكال وإنتاج وبت استهلاك المعلومات⁽⁴⁾.

المرحلة الخامسة: والمتمثلة في المرحلة التفاعلية فقد أتاحتها التكنولوجيا في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال اندماج ظاهرة تفجر المعلومات وتطور وسائل الاتصال

¹ عبد الله محمد اسحاق، محطات حركة التنوير الاوروبية، الجزء الأول، دار ابن رشد للنشر والتوزيع، مصر، 2017، ص72

² - حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الطبعة الاولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 1993 ص42

³ - حسن حداد، رؤى نقدية في السينما، د.ط، 2016 ص 40

⁴ - جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية ، ط1، دار المعترف للنشر والتوزيع، 2015ص.56

وتعد أساليبه وقد تمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في حيز صغير للغاية، وبسرعة فائقة، كما مثلت ثورة الإتصال الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية وشبكة الانترنت لنقل البيانات و الصور والرسوم والصوت عبر الدول والقارات بطريقة فورية(1).

وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الإتصال الجماهيرية أهمية كبيرة خاصة برامج التلفزيون والوسائل الإلكترونية واستخدام الأقمار الصناعية والألياف البصرية، ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية وقد أطلق على هذه المرحلة بالتكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا التفاعلية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط.(2)

كما ظهر في السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة طورت صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وحدثت هذه التطورات نتيجة طلب المستهلكين من جانب، ودفع التكنولوجيا من جانب آخر وقد تحدد طلب المستهلكين من خلال ما يلي:

- الرغبة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري
- الحاجة لتوفير قنوات للاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.
- الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل شراء السلع والبضائع، والتعامل مع البنوك ودفع الفواتير الضرورية.
- الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها والتحكم في الجوانب الأمنية.
- التحقق من وجود الاعتمادات المالية والتحكم في استخدام الميزانيات لإدارة المشروعات.

1- مصطفى يوسف كافي، عودة الشميلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015 ص69

2- محمود علم الدين، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصال ، ط1، دار الشروق، القاهرة قن 1997، ص149

- الانتشار الواسع للخدمات التلفزيونية وتعدد أشكالها مثل التلفزيون عال الدقة والتلفزيون التفاعلي والتوسع في حجم شاشة الاستقبال.(1)

أما شبكة الانترنت فهي أكبر شبكات المعلومات في العالم وأكثرها شعبا وانتشارا تقوم على أحدث تكنولوجيا الاتصال في بث المعلومات إلى ملايين المشتركين فهي الشبكة التي تتسج خيوطا حول العالم تتفاعل على المستوى العالمي من خلال شبكة واسعة من أجهزة الكمبيوتر ذات الاتصال المتبادل وبالتالي ظهور الوسائط الحديثة المتطورة التي استطاعت بقدرتها الفائقة إعداد المواد الإعلامية بما فيها البرامج، و نقل الأحداث لحظة وقوعها من موقع الحدث بصورة مباشرة وفورية حيث استطاعت من خلال تطورها الفني والتكنولوجي الكبير أن تلغى دور الوسيط في نقل الأخبار والمعلومات وبظهور الحاسوب أدى إلى الدمج بين الاتصالات الفضائية والاتصال عن طريق الكوابل وكلها تتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي، الألياف الضوئية أشعة الليزر، الأقمار الصناعية.(2).

المبحث3: الإنتقال من النظام التماثلي إلى الرقمي.

إن الثورة الاتصال الثالثة التي جاءت بعد الثورة الصناعية أدت إلى تغيير عاداتنا وسلوكياتنا وأساليب معيشتنا، حيث جعلت الإعلام يتأرجح بين القيود المرتبطة بالسلطات وبين التنافس الحر وغياب قيود الرقابة في وسائل أخرى كشبكة الانترنت، التي أصبحت أحد الانجازات الضخمة والقوية للثورة التكنولوجية والتي شهدت تسارعا عظيما وخطيرا في ذات الوقت، في صناعة تكنولوجيا الاتصال، وما طرأ عليها من تطورات كبيرة بأجهزة الاتصال الالكترونية خاصة في مجال الطباعة والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية والكمبيوتر والانترنت والأقراص المدمجة وصولا إلى التطورات التقنية الرقمية (الإعلام الرقمي) كنقل الصورة المطبوعة والمرئية والفتوغرافية(3).

¹- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، مرجع سبق ذكره ص ص 45-76

²- عبيد الربحاني، الإعلام الرقمي الإلكتروني، مرجع سبق ذكره ص 150

ولم يأتي الإعلام الرقمي ليحل محل الوسائل القديمة بالوسائل الحديثة (الكمبيوتر) فحسب بل أصبح يمس كافة أطراف العملية الاتصالية من خلال ما يمتاز به من خصائص متنوعة كالتفاعلية والبث المباشر والاستشعار عن بعد الأقمار الصناعية التي تجعل القارئ كل مستخدم للوسيلة الإعلامية أن يكون شريكا ايجابيا في العملية الإعلامية، الذي أصبح أكثر قدرة على مواجهة تحديات هذا العصر (1).

1. النظام التماثلي:

هو تمثيل وقياس أداء أو سلوك بواسطة متغيرات طبيعية متصلة مثل تمثيل الإرسال الإذاعي أو التلفزيوني أو الاتصال عبر خطوط الهاتف بموجات كهرومغناطيسية متصلة (Continues electromagnetic waves).



يمثل الشكل أعلاه، الإشارة التماثلية وهي التي تأخذ قيما متواصلة دون انقطاع خلال فترة زمنية محددة ومثالا لهذه الإشارات: إشارات الموجات الصوتية ودرجة حرارة الضغط حيث تتغير قيم هذه الإشارات بين لحظة وأخرى. (2)

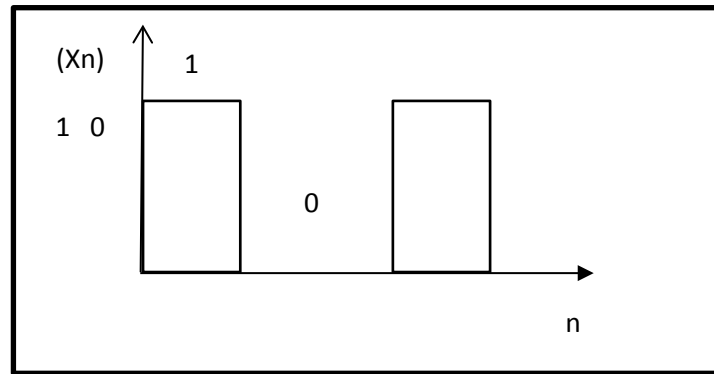
2. النظام الرقمي: (الديجيتال) هو نظام يستخدم الأرقام كقيم مستقلة مميزة وهو ترجمة لكلمة Digital باللاتينية، حيث يقوم هذا الأسلوب بتحويل المعلومات من نص وصورة وصوت إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها وذلك من خلال حالتين هما:

1- عبير الربيعاني، الإعلام الرقمي الإلكتروني، مرجع سبق ذكره ص 38.
2- محمود الربيعي، أحمد أحمد شعبان دسوقي وآخرون، المعجم الشامل لمصطلحات الحاسب الآلي والانترنت، د.ط، ..العبيكان.. للنشر، 2001، ص20.

التشغيل والإيقاف On/OFF حيث تتخذ كل من حروف ورموز والأرقام وصورة ورسوم والأصوات شكل أرقام "الواحد والصفير" فالواحد يقابل التشغيل "ON" والصفير التوقف OFF ويطلق على كل زوج من أرقامه اسم "Bit" بمعنى حرف، ويطلق على مجموعة الرموز Bits اسم Byte وعادة ما يحتوي كل بايت على ثمانية رموز (Bits) البايت وهي وحدة ليس لها لون ولا وزن ولا حجم ويمكنها أن تتقل بسرعة كبيرة جدا تصل إلى سرعة الضوء (1).

يتم التعبير عن المعلومات في النظام الرقمي بالاعتماد على النظام الكودي وبمجرد أن يتم التشفير يتم ضغطها لتخزين عدد كبير من المضمون وعند استقبالها تقوم الآلة بإزالة الضغط ويتم بذلك إزالة التشفير.

يمثل الشكل المقابل الإشارات الرقمية (2).



3. الترميم:

تعني عبارة الترميم في النظام الرقمي شيئين اثنين وهو تعويض الآلة التماثلية بآلة رقمية، مثل رقمنة الهاتف ترميم الهاتف أما ترميم المعطيات هو تحويل المعطيات المنتجة

¹- أسماء حسين ملكاوي، أخلاقيات التواصل في العصر الرقمي، هيرماس نموذجاً، تقديم، فهمي جدعان، ط.1، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات بيروت، 2017، ص37

²- عبد الهادي طرخان، رحلة في هندسة الإلكترونيات، ط.1، المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع، 2001، ص 73

والمحفوظة في شكلها التماثلي إلى معطيات رقمية، حتى يصبح استغلالها ممكنا مع الآلات والأجهزة الرقمية بأداة تسمى (Aidcnvenler) تقوم ببيت كود مستمر من البيانات أيا كانت وتحولها إلى إشارات رقمية وبالتالي تقوم جهة الاستقبال بتحويل تلك الإشارات الرقمية إلى إشارات نظرية تحاكي واقع تلك البيانات المرسله (1). والرقمنة لها قياسها الخاص وهو كما يلي:

-1 أوكتي=8 أحرف Octet :8bits

1كيلو-أوكتي= ألف (1000) أوكتي K.O

1ميغا-أوكتي= مليون أوكتي-110

1ميغا= أوكتي= مليار أوكتي-Go

الانتقال من النظام التماثلي إلى النظام الرقمي:

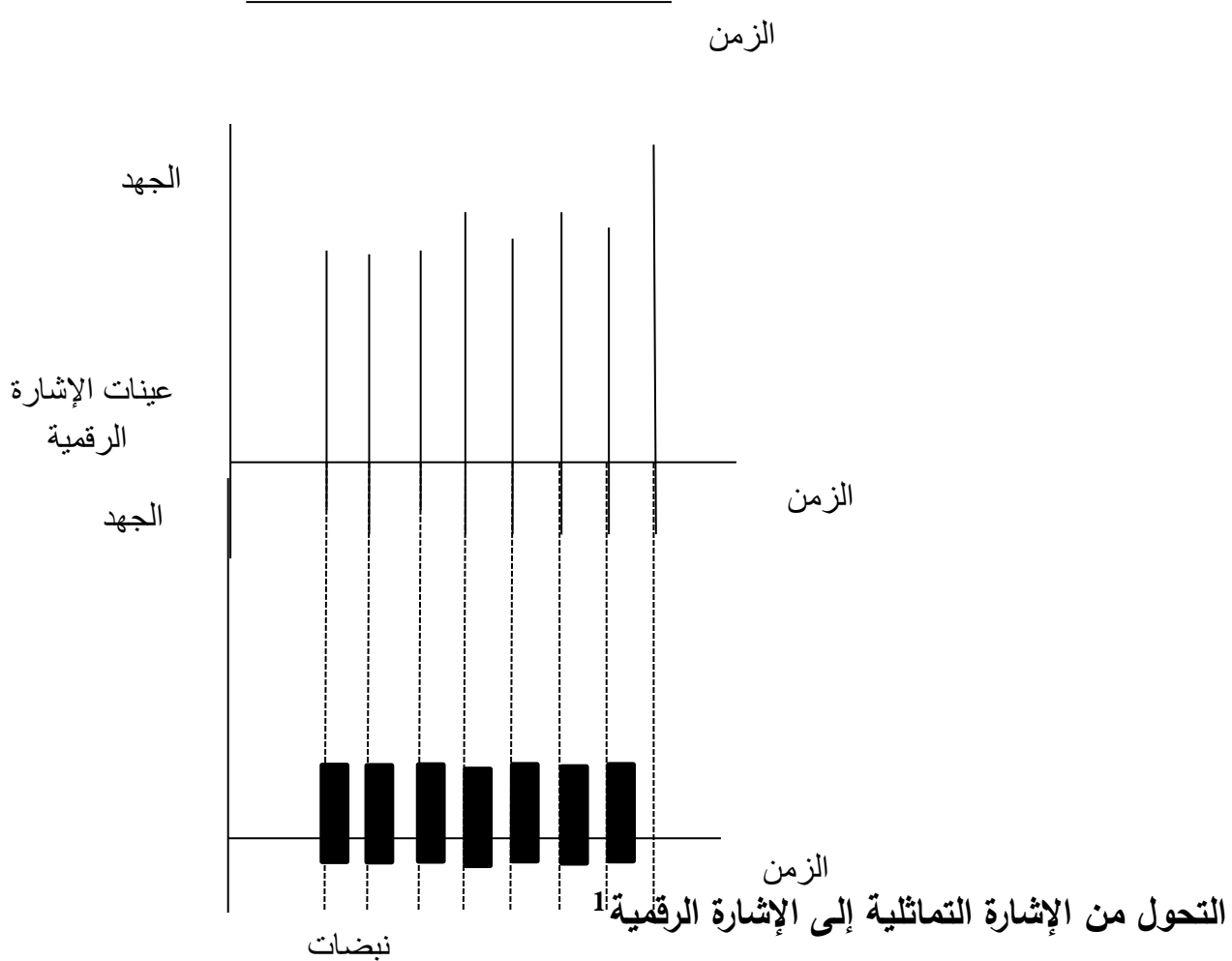
إن انتقال الاتصالات من النظام التماثلي ANALOG إلى النظام الرقمي Digital انصهرت الحاسبات والاتصالات، وكان نتاج هذا الاندماج ما عرف باسم ثورة المعلومات ثم اتحدت الحاسبات والاتصالات مع قوة تكنولوجيا الوسائل المعتمدة Multi-Media وهي تكنولوجيا قادرة على التعامل مع الصوت والصورة المتحركة أو الساكنة والتعامل مع النصوص بكل اللغات (2).

وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقمية وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضا وقد استفادت الصحف الالكترونية والوسائل الأخرى كالتلفزيون الذي يقدم الصورة المرئية إلى جانب النص المرئي في آن واحد (3).

الجهد

1- محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، مرجع سبق ذكره، ص 14
 2- أحمد أمين، محمد فتحى عبد الهادى، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات العدد 14، المجلد السابع، كتاب دوري يصدر مؤقتا مرتين في السنة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة 2000 ص 42.
 3- عبيد الرحمانى، الإعلام الرقمي (الالكتروني) مرجع سبق ذكره ص 52

عينة من الإشارة
التماثلية



المبحث 4: مزايا وخصائص تكنولوجيا الإتصال الرقمية.

أ- مزايا تكنولوجيا الإتصال الرقمية:

- التحسين الواضح والمستمر في مستوى الخدمات ذلك لأن الإشارة الرقمية اقل عرضة للضوضاء والتشويش والتداخل من الإشارة المستمرة التماثلية.

¹KazysetofWesolowski, Introduction to Digital Communication Systems, 1 st edPozhanuniversity of Technology, pol and, 2009, P 485.

- يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة والتي تجعل الاتصال مؤسسا مصانا كوحدة متكاملة عالية الجودة وهو يستخدم في البيئات التي يكون الاتصال التماثلي مكلف وفي ظروف البيئة الصعبة تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي.¹
- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة ويصحح مسارها ولا يمكن تحقيق ذلك في الاتصال التماثلي. ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عامين.²
- تحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات، حيث تتجه قنوات الإرسال الأصلية سواء كانت سلكية أو لاسلكية إلى إحداث تحريف أو تشويه للإشارة الرقمية ويمكن أن، يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل بالاتساع AM أو يؤدي إلى بعض التغيير في شكل الموجة المرسله وقد يؤدي ذلك إلى تداخل بين النبضات الرقمية علاوة على ذلك فإن خصائص القناة تتغير بمرور الوقت وخاصة في حالة استخدام قنوات الراديو المتحركة ويمكن الحل العام لهذه المشكلة في تحقيق التناغم التوفيق من خلال قياس خصائص التشويش في القناة بصفة مستمرة وكذلك قياس تشويش المتوقع في شكل الموجة المستقلة.
- التحكم في الصدى، يمكن إدراك هذه الظاهرة باعتبارها انعكاسا لارتداد الإشارة من جهاز الإرسال إلى نفس جهاز الإرسال ويحدث ذلك عند استخدام الاتصال التماثلي.
- أما في الاتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة معينة تشبه أداة Equalizer تقوم بتخزين اللغة المرسله إلى محطة الإرسال والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الاتصال إلى الطرف النهائي المستهدف وبالتالي يتم تفادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الاتصال التماثلي⁽³⁾.

¹ ياسر عبد الرحمن خلف، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 131.

² حسن عماد مكاي، عادل عبد الغفار، الإذاعة في القرن الحادي عشرين، د ط، دار المصرية اللبنانية للنشر، مصر، 2009، ص 120.

³ - حسن رضا، الإعلام الرقمي وعلم المعلومات، مدونة تعنى بنشر مفاهيم الإعلام الرقمي وعلاقتها بعلم المعلومات العدد 1 ، 2014

- تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة Flexibility حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج SOFTWARE بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.

يتسم الاتصال بالشمول GENERIC حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أن الأصوات المركبة Multiplexed في وقت واحد .

- يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال Security حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري، كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الالكتروني لبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية (1).

ب- خصائص تكنولوجيا الإعلام والإتصال الرقمية:

-التفاعلية: وفيها يقوم الأفراد المشاركون في العملية الاتصالية بالتحكم المباشر في تتابع المعلومات والتأثير على أدوار الآخرين، كما تسمح له في اختيار عرض المحتوى والخروج والانتهاء من البرنامج من أي نقطة أو في أي وقت شاء ولها ميزة أساسية وهي أنها تدمج الوسائط المتعددة (نص، الصوت، الفيديو، الرسوم) وهذه الخاصية ساهمت في ظهور

¹- حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره ص ص 152-153

نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما جعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال(1).

- **اللاجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن ، تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعنى أيضا درجة تحكم نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها(2).

- **قابلية الحركة:** حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة إلى اي مكان مثل الحاسب الشخصي والتليفون المحمول(3).

- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة كما هو الحال في أنظمة التليتكست، التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة المواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية مثل Euronews, Eurosport. (4)

- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنوع أكبر من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع وذلك عن طريق وضع معايير فنية لهذه الأجهزة يتم الاتفاق بين هذه الشركات. (5)

- **الشيوع أو الانتشار:** ويعني الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع وكل وسيلة تظهر وتبدو في البداية على أنها طبقة من طبقات المجتمع وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى

1- يامين بودهان، تحولات الإعلام المعاصر، د.ط، البازوري للنشر والتوزيع، د.س.ص22

2- خالد محمد غازي، ما بعد العولمة صناعة الإعلام وتحويل السلطة.ط المنهل للنشر والتوزيع مصر، 2017 ص 91

3- فتحى حسين عامر، وسائل الاتصال الحديثة من الجديدة إلى الفيس بوك.ط، المنهل للنشر والتوزيع، مصر، 2011،ص45

4- علي حجازي ابراهيم، الإعلام البديل، د.ط، المنهل للنشر والتوزيع 2017 ص 18

5- عيد القادر بغداد باي، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 48، أحمد زبانه، غليزان، الجزائر، ص 67.

www.jilrc.com في يوم 11 نوفمبر 2019 على الساعة 02:00.

ضرورة، تلمح في التليفون، وبعده الفاكسميل وكلما زادت عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية وفي الرأي (الفن تولفر) أن المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدو طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال لا ليقصى من هم اقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها(1).

-**التوجه نحو التصغير:** في ظل هذه الثورة والتطور التكنولوجي المزدهر نجد بان الوسائل الجماهيرية تتجه إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان لآخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك: ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة نجد تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية. (2)

- **التدويل أو الكونية أو العالمية:** إن التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن وقد بلغ الأهمية في الحقب الأخير إلى حد أن طلق البعض على الكرة الأرضية بأنها القرية العالمية وذلك للقدرة الهائلة التي تتحها تكنولوجيا الاتصال في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم ن فهي تعتبر البيئة الجديدة لوسائل الاتصال عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة كتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عند الحدود الدولية في أي مكان في العالم. (3)

-**التعقيد وكثافة الاستخدام:** أن التكنولوجيا الاتصال خاصة المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، هي لكل ذلك تأخذ صيغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

1- عبد الامير موييت فيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي د ط دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006ص26

2- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار اليازوري للنشر، عمان، 2016، ص 21.

3- يوسف حديد، نصيرة براهمة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضارية الجزائرية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد17، الجزائر 2014 ص 263

- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين كلهم أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة لوجود المستقبل للرسالة (1).

المبحث 5: وسائل الاتصال الرقمية.

1- الشبكات الإتصالية:

أ-نشأة الأقمار الصناعية:

بدأ العصر الفضائي عند إطلاق السوفيات أو قمر صناعي سبوتنيك في الفضاء يوم 04 أكتوبر سنة 1957 وكان ذلك إيذانا بثورة الاتصالات الخامسة وأصبح الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية وتطورات الحاسبات الالكترونية(2).

أما استخدام الأقمار الصناعية في مجال الاتصالات فقد بدا في 10/07/1962 حين شوهد برنامج تليفزيوني في كل من أمريكا وبريطانيا في وقت واحد بعد أن بث أول صناعي مستقر في الفضاء باسم تليستار الذي تم الاتصال به عن طريق إقامة هوائيات ضخمة في شمال الولايات المتحدة الأمريكية مكنت القمر الصناعي من تكبير هذه الإشارات عشرة ملايين مرة قبل إعادة بثها إلى الأرض لتستقبلها هوائيات استقبال في كل من إنجلترا وفرنسا وأسندت هذه الخدمة التلفزيونية التجريبية لأقل ساعة بسبب تحرك القمر الصناعي بعيدا عن الخط النضر الوهمي الذي ترسل له الإشارات من الأرض(3).

أما بالنسبة للقمر العربي فقد قامت المؤسسة العربية للاتصالات القضائية عربسات (ARABSAT) باتخاذ الإجراءات الهندسية والإدارية عام 1967 بضرورة استخدام الأقمار الصناعية في تطوير وسائل الإعلام العربية، أطلق القمر الصناعي عربسات بأجياله الثلاثة

¹- سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات مجلة جامعة دمشق المجلد 26 العدد الأول والثاني دمشق 2010ص446

²- فيصل هاشم شمس الدين، تقنية المعلومات ، ط1، شمس للنشر والتوزيع، القاهرة 2008 ص 102

³- محمد علي حوات، قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي المعاصر ط1، مكتبة مدبولي للنشر القاهرة ، 2005، ص22

في عام 1985 ثم القمر الصناعي المصري نايلسات في عام 1998 وبذلك دخل العالم العربي عصر الانفتاح الاتصالي(1).

-تعريف القمر الصناعي:

هي أداة مصنوعة تدور بصورة مستمرة حول الأرض أو حول أحد الأجرام السماوية الأخرى، وتدور معظم الأقمار الصناعية حول الأرض ويستخدمها الناس لدراسة الكون والمساعدة في التعرف على أحوال الطقس وتحويل المكالمات الهاتفية، عبر المحيطات ومساعدة السفن والطائرات على الملاحة ومراقبة المحاصيل والموارد الأخرى وملاحظة تحركات المعدات العسكرية على الأرض(2).

وكتعريف أشمل لمصطلح القمر الصناعي فقد حدده البرفسور على محمد شهود القمر الصناعي أو، التابع الفضائي هو جرم مصنوع يطلق من الأرض إلى الفضاء الخارجي ليدور مع الأرض أو حول الأرض لإرسال معلومات مفيدة تتلقاها مراكز الاستقبال تضعها تحت تصرف الجهات التي أطلقت القمر...أو تلك التي يسمح لها مطلقو القمر بموجب اتفاق خاص باستخدام تلك المعلومات...وهو أيضا واسطة تنقل معلومات مفتوحة أو، مشفرة بغرض الاستقبال المفتوح أو المكود لكل من يريد الاستفادة منها(3)

-تكنولوجيا الأقمار الصناعية واستخدامتها:

تعتبر تكنولوجيا الأقمار الصناعية التي تقوم عليها الثورة المعلو اتصالية الحديثة انجاز في المستوى يؤدي دورا حيويا في الاتصالات العالمية وعليه سنبرز أهم استخداماته في المجال الاتصالي:

1- عبد الله محمد عدوى، الجماليات في الإعلام التلفزيوني، ط1، المركز العربي للأبحاث والدراسات السياسات بيروت 2016 ص35

2- مكي محمد مكي، المدن الإعلامية الحرة، ط1، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص35

3- مرفت أمين الشراوي، اختراعات غيرت مجرى التاريخ ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن 2017، ص35

- إمكانية بناء شبكة أو شبكات إقليمية للاتصالات والمعلومات أو، توسيعها أو إعادة بناء هيكلها، سواء كانت هذه الشبكات كبيرة وواسعة المساحة والتغطية الجغرافية أو صغيرة ومحددة.

- الأقمار الصناعية قادرة على تسهيل وتوفير الوصول إلى الشبكات الاتصال القريبة من وجود المستهدفين وتقليل تكاليف ونفقات الاتصال كنتيجة لذلك.

- الاتصال عبر الأقمار الصناعية يؤمن نقل المعلومات بإشكالها المختلفة، كالنصوص الأرقام، الرسومات، والأشكال والأصوات البشرية والمعلومات الأخرى كالموسيقى والرسم وما شابه ذلك أي أنها معلومات متعددة الأوعية والوسائط(1).

- تعتبر وسيلة للاتصال التليفزيوني المباشر والغير المباشر.

- أعطت دفعة قوية في مجال الخدمات التلفونية فعلى سبيل المثال سمحت تليفونات القمر الصناعي بإعداد التقارير من مناطق الأزمات والحروب، وأمكن نقل مشاهدة الكوارث الطبيعية التي كانت مستحيلة من قبل.

- توفر استقبال عالي الجودة لخدمات الراديو والهاتف ونقل البيانات، تمتاز بأنها فورية ومباشرة وقليلة التكلفة (2).

- استخدامها لعقد المؤتمرات عن بعد عندما تستدعي الحاجة

- ملائمة ومماثلة لتناقل وتناول جميع أشكال الربط بين الشبكات القياسية التناظرية (ANALOG) و (Digital)

1- عامر إبراهيم قند يلجى، أيمن فاضل السامرائى ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، جامعة البلقان التطبيقية، الاردن ، 2009ص257

2- سامي فوزي، شروق تكنولوجيا الاعلام الحديث، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع القاهرة، 2015، ص74

- كمية وحجم المعلومات المنقولة في الثانية الواحدة عبر الأقمار الصناعية أكبر بكثير من أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال المستخدمة حالياً⁽¹⁾.

وتكمن أهمية الاتصال عبر الأقمار الصناعية أنه يساهم بشكل كبير في بناء نواة اتصالية حيث تشكل حلقة وصل بين عدد هائل من الأمكنة في العالم ، وإتاحة حوار تفاعلي عبر معدات تقنية تزداد غني بما تحتويه من أنظمة كودية شفوية وكتابية وتزداد غني أيضا بخواص متميز توفره من حوار يتحقق بقطع النظر عن تموضع المكاني والزمني للمتحدثين⁽²⁾.

ب- تكنولوجيا الحاسوب واستخداماته:

-نشأة وتطور الحاسوب: يعد أول تقديم للحاسوب عام 1946 حيث كان يتكون أكثر من 18000 صمام الكتروني وهذه الصمامات هي نوع معقد بعض الشيء من الأدوات الالكترونية التي لها شكل مصباح الإضاءة الكهربائي المعروف وذو الحجم المتوسط، وهي مماثلة للصمامات التي كانت تستعمل لتشغيل الراديو لمدة طويلة من الزمن وكان الحاسوب في حينها يحتل بناية كاملة ويزيد وزنه عن ثلاثين طنا.

ومعجىء الكمبيوتر الشخصي في الثمانيات من القرن العشرين أصبح الإعلام الآلي أداة إدارية ليفرض الكمبيوتر نفسه كأداة الإعلام والاتصال منذ مطلع التسعينات وعليه فقد مر الحاسب بعدة أجيال:⁽³⁾

- الجيل الأول: ظهر عام 1946 وتجسد ذلك في جهاز (ENIAC)

- الجيل الثاني: وكان ذلك في مطلع الستينات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل للصمامات المفرغة.

¹- على فرحاني، مهارات المتحدث الاعلامي، طريقك للمنصات الاعلامية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015، ص159

²- عبد الله سنو الاتصال والديمقراطية، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص184

³-K.C. Parton, The digital computer, elseVier science, Niw York, 2015, P 124.

- **الجيل الثالث:** 1970 بعد استخدام الدوائر الالكترونية حيث تم فيها تصغير أبعاد المركبات الالكترونية والوحدة المركزية بوجود أول دائرة مجمعة، هذه الأخيرة مكونة من مادة السيلسيوم، نحتت بها مركبات كهروبية مثل الترانزستور بطريقة مخبرية متطورة .

- **الجيل الرابع:** في بداية السبعينيات ظهرت ما يسمى بالمعلومات المجهرية وانتشرت المعلومات في عدة قطاعات نشيطة كالبنوك، البحث العلمي. وأصبحت الأجهزة الحالية تمتاز بقدرة عالية تصل الى 32 BIT. وذلك باختراع المعالج Microprocesseur من نوع 80486 وتصل قدرة الخزن في ذاكرته الحية إلى 640 كيلو اوكتي.(1)

- **الجيل الخامس:** في بداية الثمانيات بعد ظهور الكمبيوتر الشخصي من طرف الشركة الأمريكية (IBM) وأصبحت آلة متعددة المهام في وقت واحد وفي وقت قصير سنة 1981.(2)

- تعريف الحاسوب:

الحاسوب جهاز الكتروني مر على وجوده أكثر من سبعة عقود، ولكنه تطور بشكل كبير وأصبح أداة فعالة في تسيير أعمالنا اليومية ، وله تطبيقات واسعة جدا غطت مجالات الحياة كافة، والحاسوب بشكل مبسط يتكون من معالج رقمي يقوم بتنفيذ الأوامر العمليات التي توكل عليه(3).

1- أريان عبد الوهاب قادر باجلان، التفكير باستخدام الحاسوب في تعليم الرياضيات ، د.ط امنهل للنشر والتوزيع ،،2011 ص 57
2- عنتر بن مرزوق، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2016، ص ص 42، 43.
3- حارث عيود، مزهر العاني، الاعلام والهجرة إلى العصر الرقمي، ط.1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع عمان، 2015، ص 22

هو جهاز إلكتروني من أجهزة الذكاء الصناعي يتعامل مع البيانات ويقوم بمعالجتها وفقا لبرامج معينة ثم يخرج المعلومات المطلوبة والبيانات المعالجة، فهو يتعامل أساسا مع الأرقام أو النظام الرقمي⁽¹⁾.

مكونات نظام الحاسوب: ينقسم الحاسوب إلى ثلاثة أجزاء:

أ. المعدات: (HARD WARE): الأجهزة التي يتكون منها جهاز الحاسوب (المكونات المادية للحاسوب).

ب. البرمجيات: (SOFT WARE) التي تحتوي على التعليمات والأوامر التي توجه الأجهزة والمعدات إلى كيفية استخلاص المعلومات، ومنها نظام تشغيل الحاسوب والبرامج التطبيقية وغيرها ويطلق عليها المكونات البرمجية.

ت. المستخدمون (USERS): هم المستفيدون من هذا النظام من خلال استخدام الحاسوب لإنجاز مهمات معينة⁽²⁾.

جدول يمثل الفرق بين المعالجة اليدوية التقليدية والمعالجة الإلكترونية.

المعالجة الإلكترونية	المعالجة اليدوية	
- لوحة المفاتيح	- الملاحظات البشرية	الإدخال
- القلم الضوئي	- المستندات الورقية	
- الفارة وعصى التوجيه	- الآلات الكاتبة	

¹- حورية مدان، معجم مصطلحات الحاسبات الإلكترونية، د.ط، دار الكتب العلمية الجزائر، 2016، ص 123

²- إبراهيم الخشمان مهارات الحاسوب وتطبيقاته، د.ط، دار المعز للنشر عمان، 2012، ص 39

- قارئ السفارة الشرطة		
- وحدة المعالجة المركزية - المعالج الدقيق	- الصقل البشري - الآلات الحاسبة	المعالجة
- شاشة العرض المرئي - الاستجابة الصوتية - الطابعات	- الصوت البشري - التقارير المكتوبة - المحادثات الهاتفية	الايخارج
- ذاكرة الحاسوب - الشرائط الممغنطة - الاقراص الممغنطة	- العقل البشري - التسجيلات الورقية - دواليب ادراج الحفظ	
- وحدة التحكم بالحاسوب - تعليمات وبرامج الحاسوب.	- العقل البشري - الاجراءات المكتوبة	الرقابة

- استخدامات الحاسوب:

يستخدم جهاز الحاسوب في معالجة الكلمات والطباعة بصورة أكثر تقدماً وسرعة من الآلة الكاتبة، كما غيرت الحاسبات الالكترونية من طريقة أداء الناس حيث أصبح يستخدم في الشركات والمؤسسات والبنوك وحتى المستوى المهني كالعيادات والمكاتب الهندسية.

وكذلك يستخدم للدخول إلى شبكة الانترنت واستخدام كافة تطبيقاتها من تصفح (BROWSING) و بريد الكتروني (Email) وإجراء الحوار (chat) والتسوق والبحث عن المعلومات عبر الشبكة.

والجدير بالذكر هنا أن الكمبيوتر لم يوضع ليؤدي غرض واحد معين بل وجد ليلاعم العديد والعديد من المجالات التي يمكن إدخاله واستخدامه فيها لأنه له قابلية كبيرة على التطوير والتحديث ليلاعم كافة المجالات الحديثة(1).

ج- الانترنت كأهم تطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

¹- ايهاب أبو العزم، مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، منشورات، ط1، دار الحكمة، ليبيا، 2017، ص12

- نشأة شبكة الانترنت:

الانترنت هي شبكة كمبيوترات عالمية بدأتها بعض الجامعات الأمريكية بتمويل من وزارة الدفاع في أواخر الستينات من القرن الماضي عام 1968 وسميت الانترنت محدودة المجال والغرض والانتشار آنذاك ARPANET أربانيت، حيث عملت بالدرجة الاولى على ربط أقسام العلوم الأكاديمية في تلك الجامعات معا للتشاور والتحاور والبحث في شؤون علمية تهتمها .

فكانت الانترنت في بداية نشأتها غرضها تأمين التبادل السريع والفعال للمعلومات العسكرية إبان الحرب الباردة، ففي عام 1975 تم تطوير برمجيات عديدة متنوعة (بروتوكولات أو لغات اتصال الكترونية) تستعملها أجهزة الكمبيوتر للتواصل وتبادل المعلومات معا... الأمر الذي يسمح بالنتيجة لكثير من الجامعات والمؤسسات الرسمية من الربط والاتصال معا بلغة بروتوكولية واحدة مفهومة(1).

خلال الثمانيات من القرن العشرين الماضي أي خلال المدة (1980-1989) قامت أعداد كبيرة من مؤسسات التعليم العالي من كليات وجامعات بالربط بالانترنت ، مما اتاح لها المشاركة معا نتائج الابحاث التي تجريها ومصادر المعلومات المتنوعة المتاحة لكل منها.

أما في السبعينات من القرن العشرين الماضي، أي في المدة (1990-1999) دخلت الانترنت المجالات التربوية، الاقتصادية /تجارية بدرجة قوية وواسعة حتى بلغت في انتشارها كثافة استعمالها من الشمول والتأثير على شخصية ومستقبل الإنسان.(2).

جدول يوضح أهم مراحل تطورات شبكة الانترنت: (1).

1- محمد زياد حمدان، الاسرة مع الانترنت وتكنولوجيا المعلومات، دط، دار التربية الحديثة، دمشق، 2015، ص104
2- أمير عكاشة، الانترنت، دط وكالة الصحافة العربية، 2015، ص13

السنة	مراحل تطور الانترنت
1969-1957	-إيجاد قاعدة بيانات وتأمينها ضد اي محاولة إتلاف إذا ما قامت حرب نووية، يطلب من الرئيس الأمريكي "إيزنهاور" إنشاء وكالة البحوث المتقدمة الأمريكية ARPAA
1973 - 1971	- ربط 15 هيئة وجامعة بالانترنت ومن بينها NASA وظهور خدمة البريد الالكتروني على شبكة "أربانات" و انعقاد المؤتمر الأول لاتصالات الحاسوب، وانضمام كل من بريطانيا والترويج إلى شبكة لتصبح شبكة دولية.
1979-1976	-UCPU ظهور بروتوكول سمح لأجهزة الكمبيوتر للتخاطب بنظام "يونكس" وظهور خدمة المجموعات الإخبارية USENET
1984 - 1982	- ظهور بروتوكول بعد بحث انطلق سنة 1977 "TCP/IP" وتسلم إدارة العلوم الوطنية الأمريكية لمهام إدارة أربانات.NSF
1989-1985	-ارتفاع عدد مراكز المعلومات المرتبطة بالشبكة إلى 2000 مركز ربط كمبيوتر للشبكة لذلك أصبحت أول شبكة تجارية بالانترنت ب 100.000 حاسوب موصول بالشبكة
1995-1990	-استخدام شبكة أنساف نات بدلا من شبكة "أربانات" التي فصلت عن الخدمة ظهور خدمة البحث "وايس" أول نسخة من "الغوفر" بداية خدمة البحث بواسطة الشبكة www والاستخدام الشخصي للانترنت، اتصل بشبكة الانترنت ستة ملايين جهاز خادم وإطلاق إحدى الشركات لبرنامج الانترنت.
1999-1996	- أصبحت انترنت و web كلمة متداولة عبر العالم ظهور انترنت 2.2 Internet والهدف منه تسريع ونشر تطبيقات وخدمات الانترنت.

- تعريف الانترنت:

تعددت التعاريف الخاصة بالانترنت ومن بينها نذكر:

¹- ريم فتيحة قدوري، دور الإعلام الرقمي في تشكيل الوعي السياسي للجمهور الجزائري، شهادة الدكتوراه علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، 2018،ص105

الانترنت عبارة عن شبكة كمبيوترات ضخمة متصلة مع بعضها البعض وتخدم أكثر من مليوني مستخدم وتتمو بشكل سريع للغاية يصل إلى نسبة 100% سنويا وقد بدأت على أنها فكرة حكومية عسكرية في الدول المتقدمة أمريكا، بريطانيا، الاتحاد السوفياتي) وامتدت إلى قطاع التعليم ثم التجارة حتى صارت في متناول الأفراد⁽¹⁾.

الانترنت هي مجموعة من الشبكات المتداخلة المتصلة مع بعضها البعض بواسطة قنوات اتصال موجهة أو غير موجهة والتي تغطي جميع أنحاء العالم وهي غير مملوكة لأي جهة وللاشتراك فيها يجب الانضمام إلى إحدى شبكات خدمة الانترنت العالمية، AOL.MSN ، Compuserve. و من خلال مقدمي خدمة الانترنت **Internet Service Providers**⁽²⁾.

تقدم الانترنت العديد من الخدمات ومن بينها نذكر:

- تطبيقات البريد الالكتروني: "Electronic Mail" وتعتبر هذه الخدمة من أكثر خدمات الانترنت استخداما حيث يتم إرسال واستقبال رسائل بين مستخدمي الانترنت في جميع أنحاء العالم ومن الأمثلة التي يمكن إيجادها: موقع ياهو (Yahoo)، (Gmail) (Email)⁽³⁾.

- شبكات الأعمال: إذا تقدم الانترنت فضاء واسع العمل المنظمات حيث سهلت لهم طرق التواصل وتنظيم الأعمال ومن بينها شبكة المنظمة الداخلية **Internet**

1- عامر وهاب خلف العاني، الإعلام ودوره في معالجة ظاهرة الإرهاب والموقف من المقاومة، ط1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2013، ص69

2- إبراهيم عبد الكريم الخشمان، مرجع سبق ذكره ص 111

3- ايهاب، ابو العزم البريد الالكتروني لموقع ياهو ط1 دار الكتاب الوطني 2012، ص 9

Organisation Network إذا صممت لتلبية حاجات الأفراد العاملين من البيانات والمعلومات الداخلية، من أجل تبادل المعلومات والبيانات عن أنشطة وأعمال المنظمة ولها ميزة أنها لا احد غير العاملين في المنظمة، يمكن الدخول إلى هذه الشبكة، كما يتواجد نوع آخر وهي شبكة المنظمة الخارجية External Organisation Network وهي تقوم على تلبية حاجات البيئة التي تعمل فيها المنظمة من زبائن وموردين وجماعات الاسهم المستهلكين، فهذه الشبكة تقوم على تبادل المعلومات بين المنظمة والمنظمات المنافسة والجهات الأخرى الخارجية (1).

خدمات الشبكات الاجتماعية: وهو أكثر المواقع انتشارا على شبكة الانترنت لتقديمها خاصية التواصل بين الأفراد والجماعات المستخدمين لها، حيث تمكنهم من التواصل وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات والملفات والصور و الأفلام، الفيديو ومن أمثلة عن ذلك نجد الفيسبوك Facebook توتير Tweter، ماي سبايس May space.....(2).

التجارة الإلكترونية e-Commerce أو بما يعرف بالاقتصاد الرقمي Digital economy الذي يقوم على حقيقة التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات وتمثل مجموعة متكاملة من عمليات انتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل الكترونية كما تعتبر خدمات التجارة الإلكترونية أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة (3).

التعليم عن بعد: الانترنت أفضل وسيلة للبحث فالعالم اليوم ككل متوفر على شبكة الانترنت حيث يمكن المعلم من إعطاء محاضرات ودروس في مختلف المجالات وبالتالي يمكن للباحث أو الطالب من استقبالها والاستفادة منها في اي زمان وفي أي مكان إذا أصبح

1- حيدر شاكر البرزنجي محمود حسن الهواسي، مرجع سبق ذكره ص 247

2- فيصل محمد عبد الغفار، شبكات التواصل الاجتماعي، ط1، الجنادرية، للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 42.

3- مصطفى يوسف كافي، التجارة الإلكترونية، د.ط"، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2009، ص.75

ليس من الضروري التواجد في المدرسة أو الكلية لتلقى الدروس والمحاضرات يكفيك شبكة الانترنت(1).

خدمة هاتف الأنترنت والنقل الصوتي: تقوم هذه التقنية بتحويل الإشارات الصوتية التماثلية من الهاتف إلى إشارات رقمية ويتم تقسيم هذه الإشارة إلى حزم وتستخدم بروتوكول الانترنت IP في ارسال هذه الحزم الرقمية في عدة مسارات عبر نفس شبكة البيانات وعند الوصول هذه الحزم إلى الوجهة المحددة (المستقبل) تقوم بإعادة جميع الحزم المرسله لكي يتم سماعها بشكل واضح على عكس الاتصالات المعتادة فهي تستخدم مسارا واحدا محددًا وإذا كان الطرف الآخر المستقبل هاتفا عاديا يتم تحويل الإشارة مرة أخرى إلى إشارات صوتية لكي يتم فهمها من المستقبل(2).

خدمات العنكبوتية الواسعة العالمية: وهي عبارة عن شبكة عملاقة تربط العديد من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته من جميع أنحاء العالم. كما تسمى أيضا بشبكة الويب ويرمز لها بـ (WWW) والتي تعني (World wide web) بمعنى شبكة الويب الدولية، ونجد فيها خدمة نقل الملفات وخدمة التصفح وعرض النصوص والصور باستخدام برامج التصفح(3).

- مواقع المحادثة: ويمكن من خلالها إجراء المكالمات والمحادثات الفورية مثل سكايب والفيبر وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة.

1- مضر عدنان زهران، عمر عدنان زهران، التعليم عن طريق الأنترنت، د، ط، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص46.
 2- أسامة سمير حسين، الاحتيال الإلكتروني، ط، 1، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص67.
 3- ايهاب أبو العزم، الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي CDL4، المعلومات والاتصالات، ط، 1، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ليبيا، 2012، ص11.

- **المدونات:** هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، وتختلف عن المذكرات الحقيقية في أنها تستخدم الانترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية⁽¹⁾.

- **تكنولوجيا الاتصال الكبلي واستخداماته:**

الكبل هو أحد أشكال الاتصال اللاسلكي و هو أيضا من الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والنصوص إما بالأسلوب التماثلي ANALOGE أو الأسلوب الرقمي Digital. ويتيح استخدام الاتصال الكابلي تحقيق جودة عالية في استقبال الخدمة التلفزيونية ما يمكن المشاهدين من اختيار حاجاتهم من قنوات والبذرة الاولى لنشوء التلفزيون الكابل مشكلة المناطق الوعرة خاصة الثانية التي لم يتمكن الإرسال عبر ذبابات الهواء من الوصول إليها وبدأت هذه الفكرة في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أواخر الأربعينات وبينما يكون الإرسال التلفزيوني عبر موجات الهواء محدودا باستخدام الترددات UHF.VHF لأن الكابل يتيح عددا من القنوات لا يقل عن اثنتا عشرة قناة تلفزيونية وخلال عقد السبعينات ظهرت خدمات الاتصال الكابلي وتعد شبكة هوبوكسفيس HBO من أبرز الشبكات الكابل وبدأ نشاطها 1972⁽²⁾.

- **استخداماته:**

أصبح الاتصال الكابلي وسيلة خاصة يستخدم في تقديم الأفلام والبرامج المتخصصة ومنافسا قويا للوسائل الالكترونية، فهو يعتبر ذو استخدام هوائي ضخم لتوصيل الإرسال على عدد من المنازل في المناطق المنعزلة⁽³⁾.

2- وسائل الإعلام الرقمي:

1-حمدي بشير محمد علي، الإعلام الرقمي واقتصاديات صناعته، المنتدى الإعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال، منتدى الإعلام والاقتصاد ... تكامل الأدوار في خدمة التنمية، الرياض، 2016 ص09.
2- فاطمة سعدى همال، الطفل والألعاب الإلكترونية عبر الوسائط الإعلامية الجديدة، دط، دار الخليج للنشر والتوزيع الإمارات، 2017، ص68
3- ماجد فاضل زبون، الإعلام، وثقافة التفكير، ط1 العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص64

أ- التلفزيون الرقمي:

بدأت التجارب الرأى تجري في الولايات المتحدة الأمريكية في عشرينات القرن الحادي والعشرين أما التقدم العلمي الذي سبقها ومهد لها فإنه يعود إلي حوالي قرن من الزمن وجاءت نقطة التحول عام 1923 باختراع جهاز التصوير تلفزيوني اسمه (الايكونوسكوب) على يد الدكتور (فلاديمير زوركين) وفي عام 1926 استطاع العالم البريطاني جون لبيرد تصميم أول جهاز تلفزيون ميكانيكي، وقد تتابعت بريطانيا إرسال بث تلفزيوني منتظم، وذلك عام 1936 وتبعها الولايات المتحدة الأمريكية بعد ذلك بعد ثلاث سنوات ، وعندما نشبت الحرب العالمية الثانية، ، أغلق التلفزيون البريطاني ولم يعد فتحه إلا في حزيران عام 1946 وبظهور الرأى واجهت الخيالة منافسا شعبيا حتى كاد أن يقضى عليها ولكن لم يحصل وانما خف الإقبال على دور الخيالة والمسرح، وهذا ما دفع القائمين عليها للتغيير في محاولة جذب الجماهير فأخذت كثير من المسارح تعرض الأفلام بعد عروضها المسرحية، كما عرض التغيير للفيلم السينمائي نفسه ، فغدا القائمون على إنتاجه أكثر رغبة في إرضاء أذواق الجمهور مما جعل مستواه يهبط كما كان عليه من قبل(1).

وقد نشأت فكرة البث التلفزيوني عبر الأقمار الصناعية بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية بعدة شهور إلى أجهزة التلفزيون المنزلي دون تدخل المحطات الأرضية بمقالة من خيال مهندس الاتصالات البريطاني (أرثر كلارك) نشرت في مجلة عالم اللاسلكي في عام 1945 حيث اقترح في هذه المقالة العلمية إطلاق قمر صناعي يدور حول الأرض يمكنه نقل الإشارات من اي مكان في الأرض على ارتفاع 36 ألف كيلومتر فوق خط الاستواء.(2).

¹- دور التلفزيون في نشر التعاليم الإسلامية ، دراسة تطبيقية مقارنة بين قانتي RTS و WAlf-TV ... السنغال في الفترة الممتدة ما بين 2006-2009 ، ص 12

²- سماح حسين القاضى، التلفزيون الواقع ونشر الثقافة الاستهلاكية، ط1، دار جليس الزمان، عمان 2001، ص24

وفما يخص تعميم اقتنائه منزليا (على مستوى العالم) فقد كان يواجه صعوبات إذا كان ثمن أجهزة الاستقبال التلفزيوني في أوائل الخمسينيات خارج إمكانيات وميزانيات أسر الطبقة المتوسطة كما أنه كان يواجه مشكلة فنية هي محدودية قوة محطات البث التي لم تكون تستطيع سوى تغطية دوائر لا يتجاوز قطرها بضعة أميال ورأت الشركات الأمريكية على وجه الخصوص أنه لا سبيل إلى نجاح هذا الاختراع (التلفزيون) إلا من خلال إنتاج أجهزة الاستقبال بكميات تجارية كبيرة لجعلها في متناول الطبقة الوسطى اقتصاديا ولذلك حل مشكلة إيصال البث لمقتني هذه الأجهزة خارج حدود المدن الكبرى ولما كانت إمكانيات زيادة مدى البث تتناسب مع ارتفاع هوائي الإرسال وقوة إشارة المحطة فقد كانت المشكلة في المدن الكبرى شبه محلولة إذ عمدت شركة (RCA) الأمريكية إلى وضع هوائي الإرسال في نيويورك وضواحيها وتشجيع الناس على اقتناء أجهزة التلفزيون وتكررت تلك التجربة في مدن أخرى ببناء أبراج إرسال البث العالية التي أصبحت رمزا من رموز البث التلفزيوني.

ثمأطلت حقبة الخمسينات التي كانت العصر الذهبي، في تاريخ تطوير التلفزيون وتحسين خدماته وبرامجه ومعداته، من أجهزة استقبال منزلية ذات وضوح ودقة في عرض الصور والصوت(1).

- مزايا التلفزيون الرقمي:

يسمح التلفزيون الرقمي بعرض تفاصيل دقيقة لا يقوي عليها.(Analogue Tv) التماثلي يؤمن هذا النظام "HD" صورة عريضة بدقة عالية وهي أوضح بضعفين على الأقل مما نراه اليوم في نظم البث القياسية PAL، SECAM، NTSC يشكل HDTV أول بوارد عصر الترفيه التلفزيوني الجديد وتصميم هذا التلفزيون يعد بمثابة (CONVERSION) تجميع أو تعشيق ما بين الكمبيوتر والتلفزيون بحيث يصبح

¹- منذر صالح الزبيدي دور وسائل الإعلام في صنع القرار، السياسي دط، القاهرة، ص ص 40، 41

التلفزيون وسيلة من وسائل التصفح الالكتروني أو وسيلة كمبيوترية تلفزيونية من حيث التخزين الإشارة أو من حيث الاستجابات والتفاعلات (1).

كما أدى نظام LHD اتحاد كبلات الاتصالات وطرق النقل اللاسلكية في جهاز التلفزيون وأن هذه الاتصالات في أجهزة التلفزيون تعنى بأن كمية كبيرة من المعلومات يمكن استلامها وبثها، وأن طرق ضغط المعلومات الرقمية يسجل الأمر ممكنا بالنسبة للمشاهد في أن يختار أحد القنوات من بين مئات القنوات التلفزيونية المنقولة عبر الكبل المصنوع من الغايبير لكما أتاحت فرصة للمستخدم من متابعة برنامج معين في وقت لاحق يكفيه فقط أن يطفأ جهاز الهاتف ويتركه يسجل بقية البرنامج وأن يعود إليه متى أراد ذلك (2).

ب-الراديو الرقمي:

تعود بداية اكتشاف المذياع على يد توماس إيدسون Thomas Edison وسمى المذياع آنذاك بالآلة المتكلمة Talking machin.

وفي سنة 2019 قامت شركة جنيرال اليكتريك Général électrique بتأسيس هيئة للإذاعة الأمريكية (R.C.A) RADIO CORPORATION OF AMERICA وشبكة NBC سنة 1927 و CBC سنة 1938 و (ABC) " المؤسسات " سنة 1943 وكان مضمون الإذاعة آنذاك الموسيقي على الهواء والمنوعات والدراما (3).

فالبت الإذاعي الرقمي هو يشير الى انتهاء حقبة موجة AM. وبث موجات FM وبل سيحول هذه الأخيرة إلى نقاء وصفاء الأقراص المدمجة CD بالإضافة إلى نقاء الصوت

1- عبد الباسط سلمان، ديجيتال الإعلام، ط، 1، الدار الثقافية للنشر، القاهرة، 2008، ص 262

* HD-: HIGH DEFINITION = تلفزيون عالي الوضوح

2- علاء عبد الرزاق السامي، تكنولوجيا المعلومات، د.ط، دار المناهج، الأردن، 2009، ص 29

3- حسان فوغالي، الإعلام الثقافي في الجزائر والإذاعة الثقافية نموذجاً مذكرة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة) كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص 55

المسموع فإنه يتيح زيادة عدد القنوات الإذاعية التي يمكن أن تبث بمعدل خمسة أضعاف بحد أقصى وزيادة على ذلك توجد إمكانية نقل معلومات إضافية مثل أخبار المرور لحالة الطرقات، الازدحام، الحوادث، حالات الطقس، خرائط المدن، التي تنقل في كل مرة باستقلالية عن البرنامج الإذاعي المسموع(1).

تؤمن مستقبلات الراديو الرقمي صوتا نقيًا لكونها مصممة لمعالجة الإشارات المنعكس وتخفيض الضجيج الكامن والأصوات التي تعلو فجأة وتتنخفض ، أما أجهزة الراديو التي تستقبل هذا البث والتي بدأ تصنيعها حاليا وخاصة في راديو موديلات السيارات الجديدة فتتيح للمستخدم تسجيل أي برنامج والاستماع إليه لاحقا أو عند الاضطرار لإيقاف الراديو لأي سبب فإنه لن يفوت البرنامج بل يبدأ الراديو باستكمال البرنامج من حيث وقف(2).

هناك معيارين مختلفين للراديو الرقمي:

التقنية الاولى متخصصة للبحث التلفزيوني أصلا والمعروفة باسم MultiMediaBroad casting terrestrial t-dmb.digital وهي التقنية التي وقع عليها اختيار فرنسا للبث الإذاعي الرقمي أما التقنية الثانية.

Dab *digital audio و Broad casting dabt وهي التقنية التي تتجه نحوها معظم البلدان الأوروبية وعلى رأسها بريطانيا كما اخترتها استراليا وايرلندا وأوحي مجلس الاتصال باختياره في السويد (جوان 2008) كما اخترتها عدد من بلدان أمريكا الجنوبية والأسبوية في حين صنعت الولايات المتحدة الأمريكية (لجنة الاتصالات الأمريكية Fcc) لنفسها تقنية خاصة بها تسمى in band on Channelibx والسبب الرئيسي للجدل هو أن تقنية T-imb كانت معقدة أصلا للبث التلفزيوني tnt إلا أن ظهور التلفزة الشخصية

1- الترجمة: سيف الدين الحلاق، التقنية اليوم كيف تعمل ؟ المعهد البيبلوغرافي ألمانيا، العبيكان للنشر، 2007، ص 125

2- فتحى حسن عامر، مرجع سبق ذكره ص 112.

المحمولة tmp جعل المهندسين يفكرون في توظيفها للراديو كذلك تجعل هذه التقنية الراديو أشبه بتلفاز من حجم صغير. (1).

ج-الهاتف الرقمي:

جاءت فكرة الهاتف نتيجة للنجاح في استخدام جهاز الإرسال البرقي التلغراف، فقد كان طبيعياً أنه مادام قد أمكن إرسال دقات ، فليس ما يمنع من إرسال الكلام البشرى بمعنى أنه لا يوجد ما يمنع من جعل الصوت البشرى طيراً مخترقاً الهواء.

ولم يكن ويل وإديسون هما وحدهما اللذان فكروا في هذا بل شاركهم الرجل الأمريكي "أليش حراي" وآخر ألماني "فيليب ريز" وأخذ الرجال الأربعة يتسابقون لإنشاء أول جهاز هاتف عرفه العالم المتحضر وكان الفائز في السباق هو بيل.

ولكن بقيت على أيدسون مهمة إحكام هذا الجهاز فاكتشاف مرة أثناء تجاربه أن الصوت البشرى يمكن إرساله هاتفياً بجهاز يقرب إلى الفم ويمكن استقباله بجهاز آخر يوضع على الأذن (2).

والذي قام به منذ فترة من الزمن بتطبيق السلسلة الهاتفية لإسماع الصم، أن هذا الهاتف أعطى نتائج ملحوظة للغاية في متوسط خمسة وعشرون بالمائة من الطلبات المقدمة.

1- تسعديت قنوار ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال منشورة أثر تكنولوجيا الإتصال على الإذاعة وجمهورها، جامعة الجزائر 2011، ص 3، 115.

*dab هي خاصية تقنية معيارية للبث الإذاعي الرقمي اعتمدت من قبل المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات.

* dab + هي تكنولوجيا البث الإذاعي الرقمي من الجيل الثالث.

2- هنرى توماس، "توماس ألفا إديسون"، الترجمة : عبد المغنى علي حسين، مراجعة محمد بدران، الحيزة وكالة الصحافة العربية ، دار الكتب المصرية 2018، ص 237.

والحقيقة تم اكتشاف أن قضيبا مغناطيسيا يتعرض المغناطيسيات السريعة والتخميد وبذلك يمكن أن تبعث الأصوات وهذه الأصوات وهذه الأصوات كانت مرتبطة بعدد الانبعاثات الحالية .

وفي عام 1847 وعام 1852 أثبتت الترتيبات الخاصة بإنتاج الأصوات الموسيقية بفضل neef ، gauley ، Wagner ، mac أن حل مشكلة نقل الأصوات البعيدة أمر ممكن وفي عام 1854 نشر شارل ديغول مذكرة حول إمكانية النقل الكهربائي للكلام عن بعد وليعلن بعد ذلك Moncel في منشوره أن هذه الفكرة كانت تعتبر خيالاً، حتى تجرأت هذه الحقبة على الاعتراف بالإدراك العملي لهذه المهمة⁽¹⁾.

3-الوسائل السلكية و اللاسلكية.

كانت الوسائل السلكية وستبقى خاصة باتجاهها المتطور ومن أهم وسائط تناقل المعلومات ومختلف أنواع المعلومات النصية والمسموعة والمرئية وهي على أنواع بحسب تطورها: (2)

- الأسلاك النحاسية: الاعتيادية (الثنائية) التي تعتبر من وسائل الجيل القديم، وتكون محدودة التحميل والمقاومة والتحمل. (3)

- خطوط الكابيل (cables): أو الأسلاك النحاسية المجدولة على شكل كبير، وهي حزمة من الأسلاك المفصولة والمعزولة عن بعضها ترزم ضمن غلاف واحد، وعلى الرغم

¹ -Jullien bran It, le téléphone en 1888, histoire de téléphone et exploitation des téléphones en France et a l'étranger, transportation Library, pari,.p p,14,15

² -لرا عادل جبار الزندي، حماية المنافسة في طاع الإتصالات، ط1، مركز العربي للنشر والتوزيع، 2018، ص ص 70-71.

³ -جعفر الحيدري، النحاس وسبائكه، إنتاجه وتثبيته وتطبيقاته، ط1، دار المعزز للنشر والتوزيع، العراق، 2013، ص 159.

من تأمين طاقة نقل جيد من الخطوط الهاتفية إلا أن هذا النوع من وسائل الاتصال هو عرضه للتشويش والضجيج إلا أنه لا يزال مستخدماً. (1)

- الكابيل المحوري: (coaxial cables) وهو وسيلة سلكية أفضل من السابقة وتشتمل على عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها بعوازل خاصة، تكون متجودة ومتوازنة مع محور واحد ويتميز بسعة نطاق جذبها وسرعتها الجيدة والعالية. (2)

- الألياف الضوئية أو البصرية وكبيلات الألياف الضوئية (FiberOpticscables) والتي تنتقل موجات ضوئية تمثل نبضات كهربائية، بكفاءة عالية، وتستطيع نقل كميات كبيرة جدا من البيانات والمعلومات بسرعة الضوء. (3)

- الوسائل اللاسلكية: وتتمثل في:

1. الموجات الدقيقة أو المايكروويف (Microwave) الأرضي وهي وسيلة لاسلكية تستخدم بما هو معروف بإسم موجات الأثير القصيرة في تناقل المعلومات، والمايكرو وف يمثل موجات قصيرة ذات نطاق تردد واسع يبلغ أكثر من 8 مليون دورة في الثانية.

2. الأقمار الصناعية والاتصالات الفضائية وهي من الوسائل الاتصالية الأكثر تقدماً في العصر المعاصر (4).

يعتبر الهاتف المحمول أو الجوال من أهم تقنيات الاتصال الحديثة في القرن العشرين وهي عبارة عن وسيلة الاتصال بالمشافة والمكاتب عن طريق ذبذبات مجردة عن الأسلاك وتعتمد إلى الأبراج الهاتف وعلى الأقمار الاصطناعية (5).

¹ -Jamil Itmazi E, Learning systems and tools, Phillips publishing, United State of America, 2010, P 82.

² - محمد عبد الرحمان حيدر، إتصالات الألياف البصرية، ط1، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، 1995، ص 19.

³ - محمد أديب غنيمي، مستقبل الحسيبات، ط1، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 2001، ص 75.

⁴ - جين تشليمان، نك نوتول، الصحافة اليوم، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2012، ص 299.

⁵ - سعيد الغريب النجار، تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص 105.

الهاتف الرقمي يمكن ربطه بشبكة الانترنت، وبالتالي يتميز بقدرته على تحويل المكالمات وإظهار أو إخفاء رقم المتصل كما تتيح للمستخدم نقل صور بيانات، كما يمكن أيضا تثبيت برامج مختلفة للجهاز المحمول من ألعاب وبرامج للدفع الالكتروني دون اللجوء إلى مراكز الدفع أو غلى البنوك يكفي الدخول عن طريق شبكة الانترنت(1).

ومع التطور المتسارع في مجال خدمة الاتصالات ومواكبته لهذا التطور السريع والقفزات العملاقة فإن الهاتف الجوال تطور استخدامه من أداة للصوت فقط يصبح أداة متعددة الأغراض كتقصير المسافات وتوفير الوقت كما يعتبر كمكتب متنقل يمكن استخدامه في كل مكان وزمان يمثل خدمة اجتماعية بحيث يعمل على التواصل بين الأفراد في مختلف أنحاء العالم كما له ميزة بالتقاط وعرض الصور بفضل الكاميرا الرقمية وعرضها على جهاز الكمبيوتر والاحتفاظ بها كما يعمل على تقديم خدمة الحكومة الالكترونية كقواتر الكهرباء والماء ومخالفات المركبات وترخيص السيارات يتميز بمرونة الاستخدام والجودة خاصة في نقل الصور الصحفية بالتالي يحقق خدمة على إعلامية كبيرة أي قدرة الصحفي على نقل الصورة مباشرة من موقع الحدث عبر الموجات الكهرومغناطيسية التي تسير في الغلاف الجوي وبفضله يتمكن الطالب أو التلميذ من تسجيل المحاضرات خاصة إذا كان بحاجة إلى إعادة شرحها أكثر من مرة.(2).

1- منسف الشرفي، هاني عمار، الندوة الدولية لعلوم وهندسة الحاسوب، الدورة السادسة، تونس 2010، ص13.
2- خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم والاتصال، غير منشورة جامعة حاج لخضر باتنة، 2012، ص92.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

المبحث 1: مفهوم الأداء الوظيفي.

المبحث 2: أنواع و مستويات الأداء الوظيفي.

المبحث 3: نظريات الأداء الوظيفي.

المبحث 4: تقييم الأداء الوظيفي مراحل وطرق تقييمه.

المبحث 01: مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته.**1- مفهوم الأداء الوظيفي.**

الأداء: يشير مفهوم الأداء في اللغة إلى عمل أو انجاز أو تنفيذ والأداء هو الفعل المبذول أو النشاط الذي تم انجازه فالأداء هو ناتج جهد معين قام بذله فرد لإنجاز عمل معين فعند توماس جيلبر Thomas Gilbert فيري أن مصطلح الأداء لا يجوز الخلط بينه وبين السلوك والانجاز ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يتبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز وأنه السلوك الناتج التي تحققت معا. (1)

يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة، وعرفه آخرون بأنه مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة حسب مواصفات معينة، بأقل تكاليف وجهد جسماني وعقلي وبسرعة وإتقان بأقل زمن. (2)

2- محددات الأداء الوظيفي:

توضح محددات الأداء في ما يلي:

أ- الجهد: يشير إلى النتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل.

¹- نهاد حسين محمد خريس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة فيالأعمال الالكترونية، استخدام تكنولوجيا المعلومات، وأثارها في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، جامعة الشرق الأوسط 2011، ص50.

²-محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، (غير منشورة) أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة كلية العلوم التجارية، غزة، 2002، ص 35.

ب- القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات لا تتغير ولا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

ت- إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل، من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوكيات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح ملامح هذا الاتجاه (1)

ولتحقيق مستوى مرضى من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهداً قائماً ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدهوراهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح.(2)

مبحث 2: الأداء الوظيفي أنواعه ومستوياته.

1-أنواع الأداء الوظيفي:

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، والذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها كمعيار الشمولية والطبيعة وذلك كما يلي: (3)

أولاً: حسب معيار المصدر: وفقاً لهذا يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

¹سلطان محمد، سعيد أنور، السلوك التنظيمي، د.ط.دار الجامعية،مصر، 1976، ص 76.

²-Louise Le Mire, Yves Chantal Gagnon, La gestion des Ressources Humaines dans les organisations publiques, ND les presses de l'université de Montréal, Canada, 2002, P 157.

³-عادل عشى، الأداء المالي المؤسسة، قياس وتقييم، رسالة ماجستير (غير منشورة) معهد الاقتصاد، بسكرة، 2000، ص 5

أ- **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

-**الأداء البشري:** وهو أداء المؤسسة والذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

-**الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

-**الأداء المالي:** يمكن في فعاليته تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.⁽¹⁾

ب-الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالنسبة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار الموارد و اللوازم والخدمات فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب فإن هذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا سهل إذا تعلق بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها ولعل من أهم طرق تحليل الظواهر طريقة الإحلال المتسلسل.⁽²⁾

¹-N. DE Lobbe, G. Karnas, C. Vande nberghe, Développement des compétences, investissement Professionnel et bien être des personne, 1sted, PU Lauvain, Belgique, 2003, P 391.

²-محمد صادق، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة، ص 39.

ثانيا: حسب معيار الشمول:

وهذا المعيار ينقسم إلى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ-الأداء الكلي: هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية في تحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وبشكل عام فان الأداء الكلي هو نتيجة تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة.

ب-الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف في المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفية مالية أداء وظيفية الأفراد، وظيفية التموين والإنتاج أداء وظيفية التسويق.(1)

ثالثا: حسب المعيار الوظيفي:

ينقسم الأداء حسب هذا المعيار على أساس الوظائف التي تمارسها المنظمة وهذا

كالتالي:

أ- أداء الوظيفة المالية: ترتبط الوظيفة المالية في المؤسسة بشكل كبير بالعمليات المالية والتي تشكل الحياة المالية للمؤسسة، باعتبار أن كل نشاط اقتصادي يعتمد على الموارد المالية وتتمثل مهامها في هذا الإطار في التفاوض وفي إعداد برامج لتمويل المؤسسة والإشراف على تنفيذها ومهمتها الأساسية إدارة وتسيير الخزينة ومن جهة أخرى ترتبط بوظيفة أخرى وهي مساعدة المديرية العامة للمؤسسة والتنسيق معها من خلال الخدمات التي يمكن، تقديمها لها بفضل الخبرة والمهارة التي اكتسبها القائمون إدارة الوظيفة

¹- سيد أحمد ستي، دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر، دار المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص ص 15، 16.

المالية، كما تتمثل وظيفتها أيضا في توفيق بين الموارد المالية المتاحة للمؤسسة وحاجياتها مع الأخذ بالحسبان إمكانياتها ومواردها. (1)

ب- أداء الوظيفة الإنتاجية: من الناحية الاقتصادية هي عبارة عن توليفية بين مجموعة من العوامل بغية إنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصادية أخرى، يتمثل هدفها في تحويل السلع والخدمات المتاحة لها إلى منتجات موجهة للأعوان الاقتصادية الأخرى، فالنشاط الأساسي للمؤسسة قائم على الإنتاج المتبادل ويتحقق هذا الأداء عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة من الإنتاجية مع مراعاة الجودة المطلوبة وفي حدود الإمكانيات المتاحة. (2)

ج- أداء الوظيفة التسويقية: يتجسد بتقدير احتياجات المستهلك، من أجل توجيه أنشطة البحث والتطوير لإنتاج السلع المطلوبة بغية بيعها وتخفيض الفائض، أي دراسة السوق والتعريف بالسياسات التسويقية السائدة واختيار الملائمة منها بهدف معرفة سلوكيات واحتياجات المستهلكين من جهة والقيام بالتقديرات الرقمية التي تعبر عن عدد المشتريين وعدد الوحدات المتاحة ورقم الأعمال من جهة أخرى. (3)

د- أداء وظيفة الموارد البشرية: يتوقف نجاح أي مؤسسة إلى حد كبير على مدى فعالية العاملين في أدائهم لأعمالهم، وتتوقف هذه الفعالية على مهارة العاملين ورضاهم وتعاونهم وتتأثر هذه العوامل بأعمال المديرين وتصرفاتهم وبشكل عام، فإن أداء هذه الوظيفة يتمثل في المجهودات التي يقوم بها كل من يعمل في المؤسسة. (4)

هـ- أداء وظيفة التموين: تستهدف وظيفة التموين الحصول على المنتجات من السلع والخدمات التي سوف يعاد بيعها وذلك بأقل تكلفة ممكنة كما يتحقق أداء هذه الوظيفة في

1-رائد محمد عبد ربه. نظرية المنظمة والمؤسسات، د ط، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص109
2-عبد الرحمن بن عنتر، إدارة الإنتاج في المنشآت الخدمية والصناعية، د ط، البازوري للنشر والتوزيع 2018، ص 70.
3-سوائل رفعت خليل، إدارة التسويق، د ط، دار المعترف للنشر والتوزيع، 2017، ص80.
4-حمزة الجبالي، مهارات وفن إدارة الموارد البشرية، د ط، دار الإعلام الثقافة ودار اليسرى ميديا للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص6.

القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين والحصول على التجهيزات بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية.(1)

و-أداء وظيفة العلاقات العامة: تهتم العلاقات العامة بالمؤسسة داخليا وخارجيا من أجل إقامة علاقة تفاهم بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي إذ يؤدي كسب الجمهور إلى تحقيق أهداف المؤسسة وتقوية علاقاتها به، لذا تقوم العلاقات العامة على عرض الحقائق وتبادل الآراء من خلال دراسة الجماهير والتعرف على اتجاهاتهم وأفكارهم نحو الإدارة التي تتعامل معها.(2)

رابعاً: حسب معيار الطبيعة:

ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى نوعين وذلك تبعاً إلى الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها فهناك أهداف اجتماعية وأخرى اقتصادية وهي كالتالي :

أ-الأداء الاجتماعي: يتمثل في تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه والوفاء بالتزامات واتجاهه، وعليه فإن الأداء الاجتماعي يتجسد في مدى نجاح المؤسسة في تحقيق هدفها الأساسي والذي يتمثل في الحاجات العامة للمجتمع من خلال تقديم خدمات تتميز بالاستمرار والانتظام وتحقيق الدفع العام لأفراد المجتمع.(3)

ب-الأداء الاقتصادي: يتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية للمنظمة وقدرتها على اتخاذ القرارات التي تساهم في زيادة كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة وتخصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات المجتمعية والأهداف المرتبطة بها وتعزيز

1-رائد محمد عبد ربه، مرجع سبق ذكره ص 113.

2-زينة محمود أحمد، العلاقات العامة والمزايا التنافسية في المصارف، د.ط، دار الفيدا للتوزيع، 2016، ص 35.

3-مائل عبد الحافظ العواملة، إدارة المنشآت العامة، الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن، د-ط، دار زهران ، عمان ن1993، ص ص 85 -

القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي بالإضافة إلى مدى مساهمتها في زيادة الدخل القومي في علاقته الاقتصادية مع الدول الأخرى.(1)

المبحث 2: مستويات الأداء الوظيفي.

أ- المستوى الاستراتيجي: وتعني الهدف العام للمنظمة وتحديد رسالتها في المجتمع وتحديد أهدافها الإستراتيجية واتخاذ قرارات بشأن منتجات المنظمة وتحديد حقها في السوق وتحديد الموارد اللازمة لإنجاز أنشطة المنظمة، وأن المدراء التنفيذيون وأعضاء مجلس الإدارة هم المدراء الاستراتيجيين في هذا المستوى.

ويعتقد بأن الأداء الاستراتيجي ما هو إلا دراسة بحث لقياس الفعالية التنظيمية ولذلك فإن معظم الدراسات المعاصرة تهتم بتحديد مقياس الفعالية التنظيمية، والتي تتمثل بالأساس في تحديد، إمكانية وقدرة المنظمة على التنافس والبقاء والاستمرار. (2)

ب- المستوى العملي: هو مستوى قرارات روتينية، مبرمجة مسبقا تحافظ على سير نشاطات المؤسسة تسعى إلى أقصى ربح ممكن، وتهدف هذه القرارات إلى تحسين الأداء الداخلي وبالإضافة إلى المؤشرات المالية فإنه يتم استخدام مؤشرات عملياتية في قياس الأداء كالحصة السوقية، نوعية المنتج وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء العمليات للمؤسسة فهي ترجمة الأداء إلى أعمال واقعية أثناء تحقيق النشاطات.(3)

ج- المستوى التكتيكي: تسمح مختلف القرارات على هذا المستوى بإدارة وهيكله الموارد بغية الحصول على أحسن النتائج الممكنة، ومستوى الأداء المتعلق بهذا المستوى بجمع بين

1-حسين محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2011، ص 101.
2-أحمد يوسف دودين، بطاقة الأداء المتوازنة ومعوقات استخدامها في منظمات الاعمال، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص 12.
3-فلاح حسن عداي الحسين، الإدارة الإستراتيجية د.ط، دار وائل، عمان 2000، ص 236.

الأداء الداخلي والخارجي حيث يمثل الأداء الأوسع والاشتمل لأداء المؤسسة ويدخل في مضامينه، أسس كل من الأداء المالي والأداء العملياتي إضافة إلى الفعالية التنظيمية.⁽¹⁾

المبحث 3: نظريات الأداء الوظيفي.

1. نظرية الإدارة العلمية:

ركز فريدريك تايلور في الإدارة العلمية على الدراسة العلمية لأسلوب العمل من خلال استخدام أدوات دراسة الحركة والزمن عن طريق تبسيط العمل، والتخلص من الحركات الزائدة وتحديد الوقت اللازم لكل حركة وعليه فأساس الإدارة العلمية هو النشاط الإنساني حيث يمكن تحليل أدائه وقياسه ورقابته⁽²⁾

كما أشار تايلور في نظريته أن تطبيق الحافز المادي هو المحفز للفرد في العمل وبالتالي تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة الإنتاجية.⁽³⁾

ومن المبادئ التي ركز عليها تايلور، تشجيع العاملين الذين يقومون بالأداء الجيد في العمل وتحفيزهم على بذل جهد صالح للإنتاج، وعليه رأى في نظام الحوافز التي تضمن من خلاله المنظمة الأداء الجيد للعامل، وهذا يعني ما يدفعه للعامل هو الحصول على أكبر عائد مادي.⁽⁴⁾

كما ركز أيضا إلى ضرورة تعاون الإدارة مع العمال لضمان أداء جميع المهام وفقا لأساليب علمية وبالتالي توزيع المهام والمسؤولية بين العمال والمديرين ويقتضي ذلك قيام الإدارة بتخطيط مهام العمل والإشراف عليها وترك حرية الانجاز للعمال.⁽⁵⁾

¹-رولا نايف المعاطية، صالح سليم الحموري، إدارة الموارد البشرية، دليل علمي، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 116.

²-فاطمة سعدى، مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة، ط1، kulubLD، لندن، 2019، ص28.

³-علي الزبون عطا الله، خالد بني حمدان، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، د.ط. اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2017، ص8.

⁴-محمد موفق حديد، المبادئ والممارسات في إدارة الأعمال وظائف المدير، د.ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 71.

⁵-زيد منير عيود، سامي محمد هشام، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، د.ط دار الشروق، عمان، 2005، ص18.

2. نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت نظرية العلاقات الإنسانية على يد التون مايو لتهتم بعدد من القضايا التي تم إهمالها بواسطة نظرية الإدارة العلمية التي ركزت على دراسة نظام العمل على أنه مجرد مجموعة منسقة من الخطوات والإجراءات والآلات التي تعمل بصورة منتظمة ورسمية دقيقة ومحددة. (1)

ركزت دراسات التون مايو على البعد الاجتماعي وأهميته في الأداء الإنساني حيث أثبت من خلال تجاربه أ، زيادة الإنتاجية في المنظمة ليس متوقف على الظروف المادية بل شعور العمال بالرضا لاهتمام الإدارة بهم فحث على ضرورة الإدارة الأخذ بعين الاعتبار الجوانب النفسية للعاملين وبعيدا عن التسلط والإكراه، كما أ، الأمور النفسية لها الدور الهام في زيادة الإنتاجية مقارنة بالعوامل المادية سواء كانت مكافأة أو أجور وغيرها. (2)

أشار التون مايو كذلك إلى الوقت وأساليب العمل، وأن زيادة الإنتاج متوقف على التطورات التكنولوجية والتقنية التي تؤثر على العاملين وتساعدهم في سرعة انجاز العمل كما أن الوقت يؤثر على العاملين فعندما يبدأ العامل عمله في المنظمة يكون في مرحلة نشاط وحيوية وقوة جسمانية قادرة على العمل وبعد ذلك يسعى إلى جماعة يرتكز عليها في أعماله ويتأثر بها تدريجيا عبر الزمن. (3)

3. نظرية شولتز:

أحدثت نظرية شولتز انقلابا في المفاهيم الاقتصادية التقليدية فمن خلال نظريته أوضح أهمية رأس المال البشري والتي قد تفوق أهمية رأس المال المادي في تحقيق معدلات أسرع للنمو فقد بنى العالم الاقتصادي الأمريكي شولتز مفهوم رأس المال البشري على ثلاث

¹ بلقاسم سلاطينة وآخرون، علم الاجتماع الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص 73.
² زكاريا صدوري وآخرون، الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، د. ط، البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 55.
³ سنوال نصير، إدارة الوقت لحياة أفضل دار أمواج، للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 62.

فروض أساسية النمو الاقتصادي يرجع أساسا إلى الزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال البشري.

- يمكن تفسير الاختلافات في الإيرادات وفقا للاختلافات في مقدار رأس المال البشري للمستثمر في الأفراد.

- يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نية رأس المال البشري إلى رأس المال التقليدي.(1)

كما تناول العلاقة بين التعليم والدخل القومي في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال نظرية الاستثمار في رأس المال البشري وبين أن هناك علاقة موجبة بين الدخل ومستوى الاستثمار في العنصر البشري على أساس زيادة هذا الاستثمار يؤدي إلى زيادة الدخل، كما أشار إلى ضرورة اعتبار مهارات ومعرفة الفرد شكل من أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه، أما عملية التعليم فقد ركز عليها كونها ذات قدرات إبداعية، إلى جانب رفع الإنتاجية كذا تحسين اتجاهات العاملين مع بيئتهم.(2)

المبحث 04: تقييم الأداء الوظيفي ومبادئه.

1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

يمكن تعريف تقييم الأداء الوظيفي بأنه عملية قياس سلوكيات الموظفين في محيط العمل وخصائصهم ذات الصلة بوظائفهم ونتائج أعمالهم، بشكل منظم ودوري، وذلك عن طريق شخص أو مجموعة من الأشخاص يكونون على إدارية مناسبة بأدائهم فالتقويم ليس هدفا بحد ذاته، وإنما غدا وسيلة تهدف في نهاية المطاف على تحفيز الأفراد ومساعدتهم

1- أحمد ابراهيم بكري، سياسة الشركة المتعلقة بالموارد البشرية د.ط، مركز الكتاب الأكاديمي ، 2016، ص95.

2- أحمد علي الحاج، أصول التربية، د.ط، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان 2013، ص261.

على تعديل سلوكهم بصورة ايجابية ودفعهم إلى تطوير أدائهم ومن ثم رفع الكفاءة الإنتاجية في المنظمة⁽¹⁾

2- مبادئ تقييم الاداء الوظيفي:

هناك مبادئ عديدة يجب الاسترشاد بها عند القيام بعملية تقييم الأداء حتى تحقق أهدافها وحتى تتجح في هذه المهمة نذكر منها:

أ- مبدأ الوضوح: بمعنى اعتماد كل من قياس وتقييم للأداء على معايير أداء وأهداف واضحة.

ب- مبدأ الموضوعية: بمعنى ضرورة استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لقياس وتقييم العاملين في العمل الواحد أو المجموعة.

ج- مبدأ الشمول: بمعنى شمول تقييم الأداء على كل من الايجابيات والسلبيات أو على كل من مناطق القوة والضعف بحيث لا يتم تغليب أحدهما على الأخر أو إدراك السلبيات دون الايجابيات أو العكس.

د- مبدأ التكامل: بمعنى أن، تتضمن بنود تقييم الأداء كل الجوانب الهامة في هذا الشأن وهي: المعارف والاتجاهات والسلوك والمهارات لا أن يتم ببعض البنوك وترك أخرى.⁽²⁾

المبحث 5: مراحل تقييم الاداء الوظيفي وطرق تحسينه.

¹ يتن محمود المرجوشي، تقييم الاداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، د.ط، دار النصر للنشر، 2008، ص 17 .
² مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، د.ط، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الإمارات، 2010، ص 129.

1-مراحل تقييم الأداء الوظيفي:

حدد بيترج Peter J.Reed أربعة مراحل لمراجعة وتقييم الأداء كالتالي:

-المرحلة الأولى: الاعداد.

من المفيد أن يخصص الموظفون والمدير المسئول عن تقييمهم بعض الوقت والتفكير للإعداد الجيد لمقابلة التقييم وأن تلك إحدى المهام التي سيميل الطرفان إلى إرجائها بلا شك إذا لم تكن محددة الإطار. وبالتالي يفضل أن تكون هناك وثيقة تشكل المرحلة الأولى من مجموعة نماذج (أو الاستثمارات) تقييم الأداء وتعبّر عن أفكار وأولويات المشاركين التحضيرية ولذا يجب أن تحتوى على أقسام تمكن من تسجيل الأفكار والاقتراحات بشأن الأهداف الشخصية، ونقاط القوة ومجالات التحسين واحتياجات أو رغبات التدريب والتنمية والطموحات المستقبلية من منظوري الطرفين معا.(1)

- المرحلة الثانية: اتفاقية الأداء.

ينبغي أن يكون عبارة عن قائمة بالأهداف المشتقة مباشرة من أهداف الإدارة أو وحدة الأعمال والتي ينبغي أ، تكون محددة وقابلة للقياس كما يتعين أن تنص اتفاقية الأداء على تسجيل الاتفاق بخصوص احتياجات التدريب والتنمية وبالتالي يحدد تكلفة ذلك الاتفاق تمهيدا لإدراجها في الميزانية وجدولتها، كما يساعد في ضمان رؤية عملية المراجعة والتقييم.(2)

- المرحلة الثالثة: مراجعة الأداء

¹-مدحت محمد أبو النصر ، مرجع سبق ذكره ص 133.

²-Jacques Aubert, patrick Gilbert, L'évaluation des compétences, ND, MARDAGA Primentopublishing, Belgique,2013, P 193.

ينص على عقد اجتماع مراجعة عند نقطة وسيطة (بعد مرور ستة أشهر عادة) أثناء فترة التقييم التي تغطي في العادة السنة التشغيلية بالسنة التخطيطية وتعطى هذه المقابلة الطرفين فرصة معرفة ما إذا كانت الأهداف المتفق عليها أصلا لا تزال وثيقة الصلة ومناسبة من حيث التوقيت وكذلك يوفر لمراقبة وتقييم العامل.(1)

-المرحلة الرابعة: تقييم الأداء.

وفيه يتم تسجيل مقابلة التقييم التي غالبا ما تدخل الرهبة في النفس، هذا التقييم مرادف لإدارة الأداء، وفيه يتم أيضا تقييم الكفاءة أو إعطاء درجات للأفراد بالقياس إلى توصيفات الكفاءة وبالتالي تحكم على سلوكهم.(2)

2- طرق تحسين الأداء داخل المؤسسة:

إن الهدف من 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 خاصة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الإقناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءا بالقيادات العليا، وانتهاء بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط ويحدد هاينز HAYNES ثلاثة مداخل لتحسين الأداء وهي:

المدخل الاول: تحسين الموظف: وينقسم إلى عدة وسائل لتحسين، أداء الموظف.

¹لواء ممدوح زيدان، تقييم الأداء ومواجهة الأزمات د.ط، النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 41.
²فهيمة بوهنتالة، التغيير التنظيمي وإنعكاساته على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة الصناعية المخصصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، في علم الاجتماع تنظيم والعمل، باتنة، 2009، ص 66.

***الوسيلة 01:** وتتمثل في التركيز على النواحي القوة وما يجب عمله أولاً واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بها في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة أنه يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف من مواهب جديدة وتنميتها. (1)

***الوسيلة 02:** وتتمثل في التركيز على التوازن بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه بامتياز، أن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح الأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون في أدائها وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم، والعمل الذي يؤدي في المنظمة أو الإدارة.

***الوسيلة 03:** الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة ومنسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف (2)

المدخل الثاني: تحسين الوظيفة.

إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً كبيرة لتحسين الأداء، حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد منها، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد الاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب، وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيف وإزالة الملل مما يعطي منفعة للموظف ويعطي هذا الأسلوب الإضافية إلى منفعة الموظف، التدريب المتبادل بين الموظفين ولضمان نجاح هذا الأسلوب يجب مراعاة أن تكون الوظائف

1-محمود عبد الفتاح رضوان، إدار الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق، د ط، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص 74.
2-العجلة، توفيق عطية توفيق، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام، دراسة تطبيقية على وزارة قطاع غزة، رسالة ماجستير (منشورة) غزة، 2009 ص ص69-70.

المتبادلة متساوية في الصعوبة والتعقيد تقريبا وتكون فترة تبادل الوظائف كافية وأن تكون معدلات الأداء واقعية.⁽¹⁾

المدخل الثالث: تحسين الموقف.

إن الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطى فرصا لتغييرها يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي يتم فيها تنظيم الجماعة ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية وفعالية التفاعل المتبادل بين الإدارات الأخرى ومع الجمهور المستفيد من الخدمة.⁽²⁾

3- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

يرتبط تحقيق أهداف الأداء الوظيفي بأهداف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات ووضع الأسس الموضوعية بتخطيط القوى العاملة وإعداد موازنة الوظائف وذلك على النحو التالي:

- تحديد الأهمية النسبية للوظائف المختلفة.
- تحقيق التناسق الداخلي والخارجي للأجور والمرتبات.
- تحقيق الرضا الوظيفي للعامل ورضى صاحب العمل.
- تحقيق الترابط بين العمل الذي يؤدي والطالب التأهيل والأجر والذي يمنح.
- تحقيق الإعداد الجيد لموازنة الوظائف بصورة فعلية واستفاد الوظائف الصورية.
- تحقيق دقة عمليات الاختيار والتعيين والتسكين وتحديد صلاحية إجراءات الترقية والنقل.

1- العجلة، توفيق عطية توفيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 70-71.

2- مجيد سوسن شاكر تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية، ط1، دار الصنعاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 61.

- تحقيق المساعدة الإدارية بالمشاركة في إعداد البرامج التدريبية و المنح التأهيلية.(1)

إن تقييم الأداء على مستوى المنظمات يمكنها من معرفة نقاط الضعف لتقويتها ونقاط القوة لتطويرها والحفاظ عليها كما يزيد من قوة القيمة المضافة والكفاءة والفعالية التنظيمية حيث أن القيمة تعبر عن ناتج طرح المدخلات من المخرجات والكفاءة هي المخرجات الفعلية التي تم إحرازها منسوبة إلى المخرجات القياسية المتوقعة والفعالية هي درجة تحقيق الأهداف التنظيمية كما يهدف إلى التنبؤ بالأخطاء قبل وقوعها باستخدام مؤشرات أداء كمحطات إنذار مبكر عند حدوث انحراف.(2)

¹-محمد عبد المنعم شعيب، إدارة المستشفيات منظور تطبيقي الإدارة المعاصرة ، د.ط، الجزء السابع، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الاردن، 2014 ص 93.

²-محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، د.ط، المجموعة العربية للتدريب والنشر، عمان 2013ص15.

الفصل الرابع

المؤسسة الاقتصادية

الجزائرية

الفصل الرابع : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث 1: مفهوم المؤسسة الاقتصادية.

المبحث 2: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

المبحث 3: أنواع وأهداف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

المبحث 4: وضعية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الاتصال الرقمية.

المبحث 5: معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

الجزائرية

المبحث 1: ماهية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.**1- مفهوم المؤسسة الاقتصادية.**

تعتبر المؤسسة إحدى الركائز الهامة لاقتصاد دولة إذ تلعب دورا هاما في تنمية الاقتصاد الوطني وفي توفير كل حاجات المجتمع إلا أن هذه المؤسسات تواجه تحديات متزايدة ولعل أهمها ازدياد المنافسة وكذلك التقدم التكنولوجي الكبير وعليه بات من الواضح أن بقاء أي مؤسسة واستمرارها مرهون بكفاءة أدائها المالي حيث أن الهدف الأساسي للإدارة المالية هو تعظيم قيمة المؤسسة وذلك عن طريق إدارة رأس مالها بغية الوصول إلى أقصى ربحية ممكنة فالمؤسسات الفنية تعتمد بدرجة أكبر على المصادر الداخلية باعتبارها مؤثر جيد لاستقرار المشروع.¹

وبغية تمكين المؤسسة من القيام بدورها وضمان بقائها لابد من حصولها مع الموارد الضرورية اللازمة، الدفع عجلة سيرها فالمشكلة هي موارد المؤسسة الاقتصادية ولا يمكن اعتبار مورد الادارة والتنظيم هو المورد الوحيد للمؤسسة الاقتصادية نظرا لما له من دور كبير في المؤسسة.²

المبحث 2: مراحل التطور التاريخي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

عرفت الجزائر منذ الاستقلال تغيرات كبيرة في المجال الاقتصادي، وفي تغيير المفاهيم والإيديولوجيات وكذا الاستراتيجيات وبالتالي تغيير القرارات والأنظمة وتعتبر المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بمختلف قطاعاتها القلب النابض للاقتصاد الوطني، بالرغم من أنها كانت ولا زالت مختبرا للعديد من التجارب والأنظمة المستوردة.³

¹ رواء زكي الطويل، محاضرات في الاقتصاد السياسي، ط1، دار زهران للنشر، عمان، 2009، ص 107.

² Serge Verlinde, Jean Binon, Jan Van Pyck, Dictionnaire contextuel de Français economique Tome a- l'entreprise GARANT Antwerpen- Apeldoorn, Paris, 2003, P 31.

³ أشرف عبد العزيز عبد القادر وآخرون، النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الدول العربية، ط1، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، 2013، ص 29.

مرت المؤسسات الجزائرية بمراحل مختلفة تخللها فترات مهمة وهي:

***فترة تنظيم المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:** انتهجت الدولة نظام السير الذاتي الذي كان يهدف إلى رفع المردودية الاجتماعية على حساب المردودية الاقتصادية، فبينت نتائج تلك التجربة وجود عراقيل ساهمت في تدني الأداء للمؤسسة الاقتصادية والتي سبقتها سياسة التدعيم القائم من قبل الدولة تحت غطاء تلبية الحاجيات الاجتماعية للمجتمع وانعكس ذلك سلبا على وضعيتها الاقتصادية والمالية، حيث يرجع سبب تلك النتائج إلى المناخ الاقتصادي السائد آنذاك حيث كانت هذه المؤسسة الاقتصادية عمومية أو خاصة على شكل محمية اقتصادية ذات نظام مغلق.¹

إن المعطيات التي أدت إلى إعادة تنظيم الاقتصاد الوطني فرضت السير نحو هيمنة الدولة على القطاع العام، وأن كثافة التدخل في الميدان الاقتصادي والسرعة التي صاحبت عملية التأميم، أظهرت المشروع الجزائري للوجود، كانت البداية مع السير الذاتي كمرحلة أولى بعد الاستقلال، ثم نظم هذا القطاع وسمي بقطاع المؤسسات العامة الصناعية والتجارية والشركات الوطنية، كانت تهدف السياسة التنموية آنذاك إلى النهوض بالاقتصاد الوطني، استهدفت بذلك شروط إعادة امتلاك المجتمع لوسائل الإنتاج وكذا تكفل الدولة بتسيير رأس المال العمومي، إن الإستراتيجية التنموية التي اخترتها الجزائر كانت توسعية باستثماراتها الكبرى مما جعل إدارة المؤسسات تتصف بالحجم الكبير والتكامل العمودية فاحتلت الشركات الوطنية مكانة مرموقة في الاقتصاد الوطني باعتبارها الطريقة المثلى لضمان تدخل الدولة وتأمين المشاريع والأنشطة.²

¹ أمال بن سمشة، الأداء البشري في الإدارة المحلية، دط، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2018، ص 13.

² عامر الحاج، دور تحليل الإنتاج وبحوث العمليات في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة باتنة، 2003، ص 93.

***فترة إعادة الهيكلة (1980-1987):**

جاءت العملية استجابة لمتطلبات الوضعية التي كانت تمر بها المؤسسات الجزائرية التي كانت تشكو من ضعف تسييرها الداخلي، وارتفاع تكاليف الإنتاج العمومي الغير كفاء، تهدف هذه العملية الاتجاه نحو التسيير والتحكم في نشاطات المؤسسة التي أصبحت ذات أحجام أقل مع تحقيق مردودية مقبولة، فركزت على تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، وذات الاستعمال الكثيف لعنصر العمال¹ في القطاع الإداري والتجاري والخدمات على حساب الصناعة والزراعة، فأخذت السياسة المنتهجة في الجزائر منحى واتجاه معاكس للتجارب العالمية، ولو كان الهدف من عملية إعادة الهيكلة هو تشجيع التخصص في الفصل بين العمليات الاقتصادية عن بعضها. لكان ذلك أفضل لكن تنفيذ هذا التخصص بفضل العمليات الاقتصادية عن بعضها البعض يعتبر التصور الضيق لهذا الموضوع لأن العمليات الاقتصادية هي في الحقيقة متشابكة متداخلة ومعقدة لم تتمكن عملية إعادة الهيكلة من تحقيق أهدافها ولو جزئيا، ذلك نظرا لما فقدته المؤسسات من طاقاتها وتدهور في نتائجها وظروف عملها، بل زادت من فوضى التسيير وإعادة النظر في مفهوم القطاع العام والتفكير في تنظيم جديد له.²

***فترة استقلالية المؤسسة الاقتصادية:**

تبنّت الجزائر مبدأ الاستقلالية للمؤسسات الاقتصادية بموجب القانون التوجيهي للمؤسسة رقم 88-01 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1988م والذي من خلاله تبنّت صفة المؤسسة الاقتصادية والتي عرفت على أنها شركة مساهمة أو شركة ذات مسئولية محدودة حيث تملك الدولة أو الجماعات المحلية فيها بصفة مباشرة أو غير مباشرة جميع الأسهم أو الحصص، طرح مفهوم الاستقلالية إشكالية الفصل بين ملكية رأس المال والصلاحيات

¹ واقع والتسيير في المؤسسات الجزائرية في ظل الوضعية الاقتصادية والاجتماعية الراهنة، منتديات ستار تايمز، أرشيف الاقتصاد والأعمال الساعة 20:14.

² عبد المليك مزهودة، دور وأهمية التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، جامعة باتنة، 1998، ص 74.

الإدارة والتسيير حيث تتوب صناديق المساهمة للدولة في أداء دور المالك لرأس مال المؤسسة، وهذا باعتبارها مؤسسات مالية اقتصادية، حيث تلعب دور الوسيط بين المؤسسات العمومية والدولة بسير صندوق الملكية بواسطة حافزة الأسهم المتمثلة في رؤوس أموال المؤسسة باسم الدولة.¹

*فترة الخصصة:

ظهر مفهوم الخصصة في التشريع الجزائري من خلال الأمر رقم 22/95 المؤرخ في الجمهورية الجزائرية، حيث جاء في المادة الأولى من هذا الأمر، أن الخصصة هي القيام بمعاملة تجارية² تتجسد إما:

- في تحويل جزء أو كل من ملكية الأصول المادية أو المعنوية من مؤسسة عمومية لصالح أشخاص طبيعيين أو معنويين تابعين للقانون الخاص.

- إما في تحويل تسيير مؤسسات عمومية إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين خاضعين للقانون الخاص، وذلك بواسطة صيغ تعاقدية تحدد كيفية التحويل وممارسته وشروطه يسمى هذا النمط بخصصة التسيير كتعريف خاص بالنموذج الجزائري للخصصة (الأمر رقم 22-95) الذي تناول خصصة الملكية وخصصة التسيير.³

¹ عبد الرحمان بن عنتر، مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وأفاقها المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، العدد الثاني، بسكرة، 2010، ص 7.

² رضا قجة، فعالية التنظيم الاقتصادي وأثارها على أداء العامل، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، رسالة دكتوراه، (غير منشورة) باتنة، 2008، ص 85-86.

³ سامية فرفار، المسار التنموي للمؤسسة الصناعية في الجزائر، مجلة علم الاجتماع، البويرة، 2014، ص 8.

المبحث 3: المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أنواعها وأهدافها.**1- أنواع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.**

1- المؤسسات الصناعية: وتنقسم بدورها تبعا للتقسيم السائد في القطاع الصناعي إلى:

• مؤسسات الصناعات الثقيلة أو الإستراتيجية كمؤسسة الحديد والصلب، ومؤسسات الهيدروكربونات.. الخ وهي تعتمد على رؤوس أموال ضخمة، كما تتطلب توفر المهارات وكفاءات عالية لتشغيلها.

• مؤسسات الصناعة التحويلية أو الخفيفة كمؤسسات الغزل والنسيج ومؤسسات

الجلود... الخ.¹

2- المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تهتم بزيادة انتاجية الأرض

واستصلاحها، وتقوم هذه المؤسسات بتقديم ثلاثة أنواع من الانتاج النباتي، الحيواني والانتاج

السمكي.²

3- المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تقوم بتوزيع المنتوجات وايصالها إلى

الزبائن أو كمؤسسات الجملة مثل مؤسسات الأورقة الجزائرية.³

4- المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية، كالبنوك

ومؤسسات التأمين، ومؤسسات الضمان الاجتماعي.

5- مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة، كمؤسسات النقل

مؤسسات البريد والاتصالات، المؤسسة الجامعية، مؤسسات الأبحاث العلمية.⁴

2- أهداف المؤسسة الاقتصادية.

¹جمال عبد الله محمد، التخطيط الإستراتيجي، د. ط، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 38.

²على كحلون، الأصل التجاري، ط1، مجمع الأطرش للكتاب المختص، تونس، 2014، ص 105.

³عمر صخرة، اقتصاد المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1992، ص 102.

⁴عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 37.

1- تحقيق الربح: إن استمرار المؤسسة في الوجود لا يمكن أن يتم إلا إذا استطاعت أن تحقق مستوى أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى.¹

2- تحقيق متطلبات المجتمع: عند قيام المؤسسات بعميلة بيع منتوجاتها فهي تغطي طلبات المجتمع الموجودة بها، سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو الجهوي أو الدولي.

3- عقلنة الإنتاج: يتم بواسطة الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع انتاجيتها بواسطة التخطيط الجيد والتدقيق للإنتاج والتوزيع بالإضافة إلى مراقبة تنفيذ هذه الخطط والبرامج.²

المبحث 4: وضعية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل التكنولوجيا الاتصال الرقمية.
أهمية الاتصال في المؤسسة: لقد أخذ الاتصال اليوم منحى آخر في المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها.

يتيح الدور الذي يلعبه الاتصال في المؤسسة من مدى التوافق الذي يلاحظ في طبيعة المؤسسة أو أي منظمة أخرى وميزاتها من جهة، وطبيعة الاتصال من جهة أخرى، وكذا من خلال اعتماد المؤسسة على المعلومات التي تفترض وجود شبكة اتصالات سليمة³
***حقيقة التكنولوجيا الرقمية في الجزائر:**

سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس عام 1994 عن طريق مركز البحث والاعلام العلمي والتقني CERIST وقد تم ذلك في إطار مشروع تعاون مع اليونيسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى RINAF وتكون الجزائر النقطة المحورية في شمال إفريقيا.⁴

¹منتدى الشروق الجزائري بتاريخ 10:00 PM2019/04/14 WWW. Chourok net

²IRMTRAUD Behr et Autres, *Langue, économie, entreprise le travail des mots*, ND, presses Sorbonne Nouvelle, Paris, 2007, p 269.

³اسماعيل عرياجي، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط3، موفم للنشر، الجزائر، 2013، ص 31.

⁴راغب نبيل، الغيبوبة العربية، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 53.

توجد الكثير من المؤسسات الجزائرية على شبكة الانترنت إذ بلغ عددها 18000 مؤسسة سنة 2004 أي ما يمثل 2% من عدد المؤسسات الجزائرية المسجلة في المركز الوطني للسجل التجاري.

فبالرغم من الجهود والمحاولات التي قامت بها وزارة الاتصالات ومركز السيريست في تهيئة جزء من البنى التحتية والبرمجيات وبناء المواقع التجارية والاقتصادية إلا أن هذا الأخير ظل حبيس مجموعة من المشاكل الادارية التي أصبحت ملازمة لها منذ عقود.¹

المبحث5: معوقات تطبيق التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

*التحديات التقنية والتكنولوجيا:

تتمثل هذه التحديات في تلك التي لها علاقة بمجال التقنية والتكنولوجيا وتتمثل فيما يلي:

- ضعف البنى التحتية الالكترونية: إذ لا يوجد بيئة مناسبة لممارسة الأعمال الإلكترونية، كما تحتاج إلى استثمارات ضخمة في حقل الانترنت حتى أنها غير قادرة على تحمل أعباء ومخاطر الأعمال الالكترونية.²
- تخلف البنية التحتية في مجال الاتصالات: أن الانترنت هو اتحاد الحاسوب والهاتف ودون توفر الخدمات الهاتفية الكافية لا يمكن بأي شكل من الشكال في استخدام الانترنت واستخدامه كأداة من أدوات التجارة والصناعة ولا تزال الخدمات الهاتفية محدودة في الكثير من الدول خاصة النامية منها.

¹مصطفى بلمقدم، مصطفى طويحي، التجارة الالكترونية في الوطن العربي بين السلبيات الواقع وأمال المستقبل، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اهتمام التجارة الالكترونية في الجزائر، بالاستفادة من التجارب الدول المتقدمة، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أبريل، 2011، ص 33.

²محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2015، ص 110.

- ضعف شركات تقديم خدمات الانترنت، تعاني شركات تقديم خدمة الانترنت من مشاكل عديدة يأتي في مقدمة تلك المشكلات عدم ترابطها ببعضها البعض من الدول النامية.

- تواضع حجم صناعة تكنولوجيا المعلومات التي لا زالت في مراحلها الأولى.

- تعاني تلك الصناعة من عدد من المشكلات يأتي في مقدمتها ضعف القاعدة البشرية

التي تستند إليها صناعة المعلومات ومحدودية حجمها.¹

- ارتفاع أسعار خدمة الدخول على الانترنت بالمقارنة بالمستويات العالمية: حيث يرتبط

هذا العامل ارتباطا مهما بالعوامل السابقة الذكر، ويرجع ارتفاع تلك الأسعار إلى التميز بين

تكلفة الخدمة الهاتفية التي تعد مرتفعة أصلا بالقياس بالمستويات العالمية، وتكلفة تقديم

خدمة الانترنت ذاتها والتي يتم توفيرها مجانا.²

- ضعف الثقافة التقنية والوعي الإلكتروني بين الأفراد والمجتمع حيث تلعب الثقافة

والمعرفة التجارية الإلكترونية دورا هاما في انتشارها وتطويرها لاسيما بين المؤسسات

الاقتصادية والقطاعات الانتاجية ويعد مستوى ونوعية التعليم في أي بلد وسيلة مهمة في

نشر الثقافة والاستخدام الإلكتروني.³

¹ أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية وأفاق تطويرها في البلدان العربية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير تخصص تقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 114.

² ابراهيم زروقي، واقع الاقتصاد الافتراضي للدول العربية في ظل التجارة الإلكترونية الملتقى العالمي الخامس، حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 13-14 مارس 2012، ص 18.

³ الاستعراض السنوي للتطورات في مجال العولمة وتكامل الإقليمي في دول منطقة الإسكوا، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 13 ديسمبر، نيويورك، 2005، ص 194.

الإطار التطبيقي

الاطار التطبيقي

1-بطاقة فنية حول مؤسسة نفطال لبيع و تسويق المنتجات البترولية فرع تيزي وزو.

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال.

3-القراءة الكمية للجداول.

4-نتائج البيانات.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

1-بطاقة فنية لمؤسسة نفضال :

بعد استقلال الجزائر كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة سوناطراك إلى أن أصدر مرسوم رقم 101/80 في 6 أبريل 1980 والذي اقتضى انشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (ERDP)بدأت المؤسسة نشاطها في الفاتح من جانفي 1982 واهتمت بصناعة وتكرير وتوزيع المنتجات البترولية عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم 189/87 في 25 أوت 1987 إلى مؤسستين وطنيتين:

- مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول نفضال NAFTEC.

- مؤسسة مختصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني تحت علامة نفضال وعرفت على الصعيد الوطني والدولي باسم المؤسسة الوطنية للتسويق وتوزيع المنتجات البترولية، يتكون المصطلح الأجنبي لمؤسسة نفضال من:

- NAFT مصطلح عربي ويعني النفط .

- AL اختصار لكلمة الجزائر ، Algeria.

يقع المقر الرئيسي للمؤسسة في الشراكة الجزائر العاصمة ورمزها يتكون من 5 خطوط تمثل فروع مؤسسة نفضال وهي: فرع الوقود، فرع الغاز المميع، فرع الزيوت، فرع الزفت والعجلات وأخيرا فرع الشراكة و النشاطات الدولية.

الدور الرئيسي لشركة نفضال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني وتتدخل أساسا في المجالات التالية: توزيع ، تخزين وتسويق الوقود، غاز البترول المميع والزيوت والزفت والعجلات والمواد الخاصة.

نقل المواد البترولية ومشتقاتها من مراكز التكوين والتصنيع إلى المراكز الرئيسية وإلى الزبائن عبر وسائل النقل المتاحة المتمثلة في الأنابيب، الشاحنات، البواخر وكذا عربات السكك الحديدية.

2- المهام والأهداف الإستراتيجية لمؤسسة نفضال:

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في

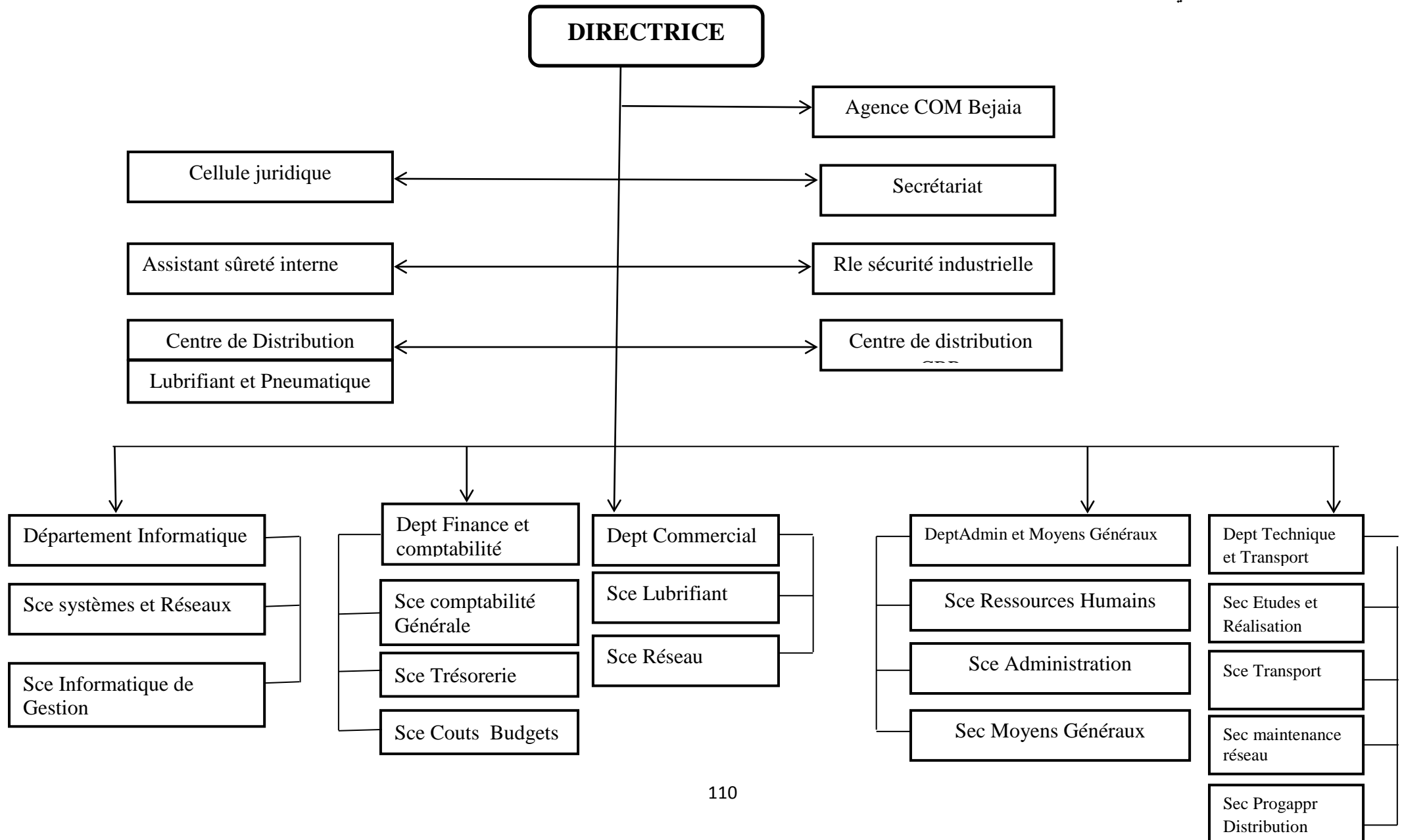
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

من خلال مزاولة الشركة لنشاطها فإنها تسعى إلى تحقيق هدف مزدوج:

- مواصلة مهامها في توزيع وتسويق المنتجات البترولية المتنوعة.
- تحسيت جودة خدماتها.
- تجديد وإعادة تأهيل بنيتها التحتية لوظيفة التخزين.
- تنمية وتطوير استراتيجية التيسير التي يضمن لها البقاء في المركز الريادي بالنسبة لتوزيع المنتجات النفطية في السوق المحلية.
- تحسين معدل الخدمة وتطلع لاحتياجات الزبائن المستقبلية
- تطوير الشراكة مع متعاملين من ذوي الخبرة
- توسيع نشاطها إلى أسواق خارجية
- تصدير غاز البترول المميع لتونس والمغرب.
- تدريب فعال للمواد البشرية وذلك بما يتوافق مع احتياجات الشركة
- زيادة طاقة النقل عبر الأنابيب
- تحديث وتوسيع شبكتها من مراكز الخدمة.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نפטال بتيزي وزو

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة نפטال:



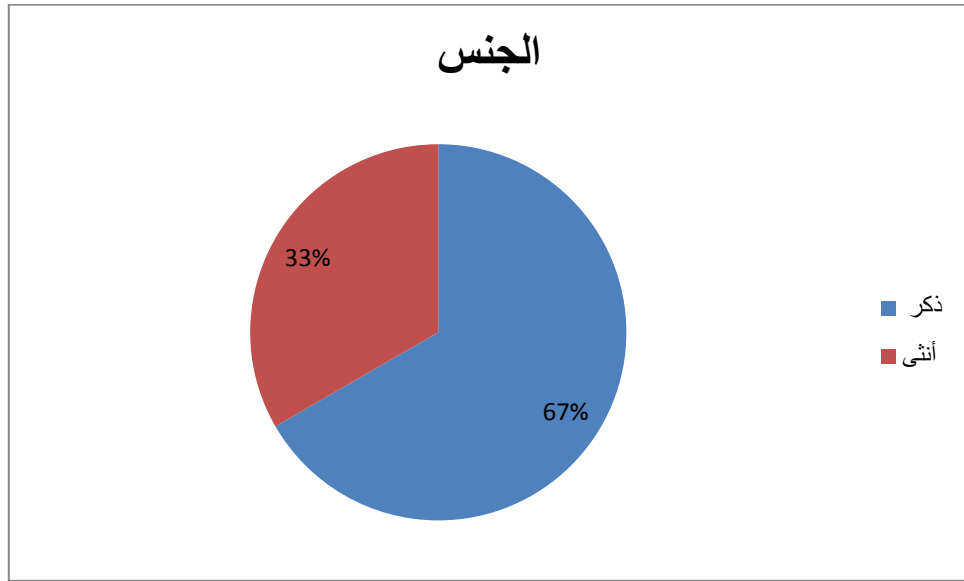
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

القراءة الكمية للجداول

جدول رقم 1: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	العدد	العدد والنسبة الجنس
% 66.66	40	ذكر
%33.33	20	أنثى
%100	60	المجموع

الشكل 1: يمثل نسبة الذكور والإناث حسب عينة الدراسة



يبين الجدول رقم 1 توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور %66.66 بينما قدرت نسبة الإناث %33.33، وبذلك نقول أن نسبة الذكور مرتفعة عن نسبة الإناث، ويعود السبب لكون مؤسسة نفضال تعتمد على الجانب الميداني خاصة وكون

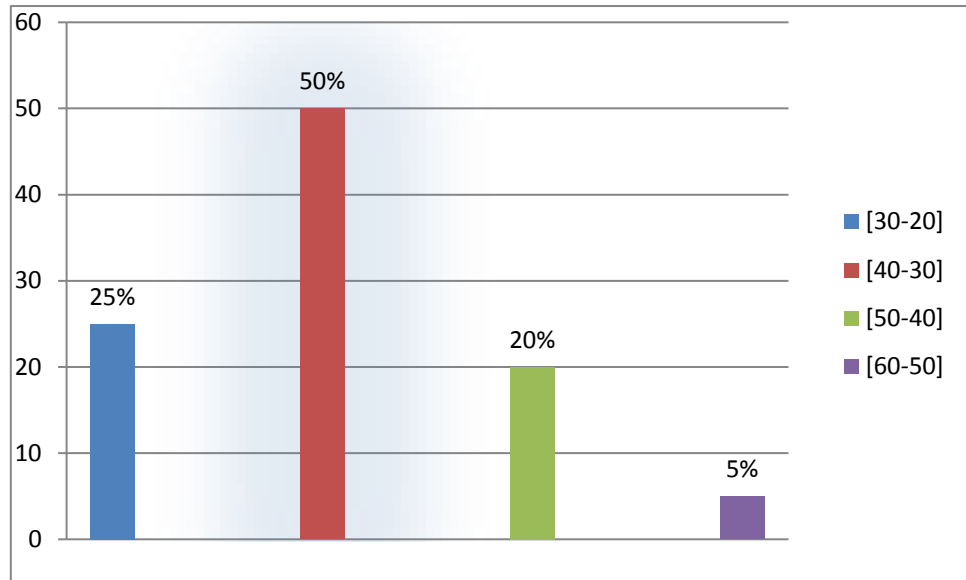
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

المنطقة بعيدة عن المدينة ويتعين للعامل فيها أن يكون له وسيلة نقل خاصة ليصل في الوقت المحدد إلى العمل، لذلك نجد نسبة الإناث أقل من نسبة الذكور.

جدول رقم 2: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	العدد والنسبة	عدد	نسبة
[30-20]		15	%25
[40-30]		30	%50
[50-40]		12	%20
[60-50]		3	%5
المجموع		60	%100

شكل 2: يمثل سن المبحوثين في المؤسسة الاقتصادية نفضال حسب عينة الدراسة



تبين نتائج الجدول رقم 2 المتعلق بتقسيم المبحوثين العاملين في المؤسسة الاقتصادية نفضال إلى فئات عمرية أن غالبية المبحوثين هم فئة من العاملين تتراوح أعمارهم ما بين [40-30] سنة حيث بلغت نسبتهم 50% أما نسبة 25% تتراوح أعمارهم ما بين [30-

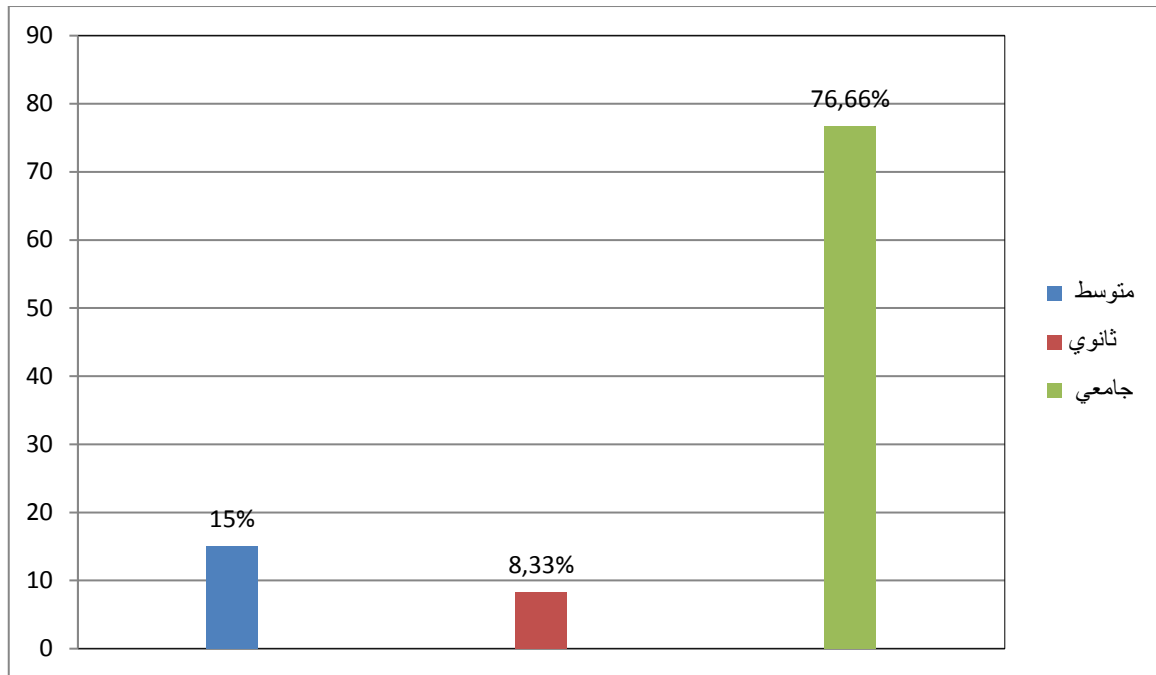
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

[20 سنة في حين تمثل نسبة 20% للفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين [40-50] سنة، أما فيما يخص الذين تتراوح أعمارهم من 50 سنة ما فوق تقدر نسبتهم 5% من عينة الدراسة . ويتضح من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن عمال متوسطي العمر هم الفئة العمرية الأقدر على التعامل مع الإحصائيات الاقتصادية وهم الأكثر إقبالا على هذه المؤسسة.

جدول رقم 3: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

العدد والنسبة	عدد	نسبة
المتوسط	9	15%
الثانوي	5	8.33%
الجامعي	46	76.66%
المجموع	60	100%

شكل 3: يمثل المستوى التعليمي حسب عينة الدراسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

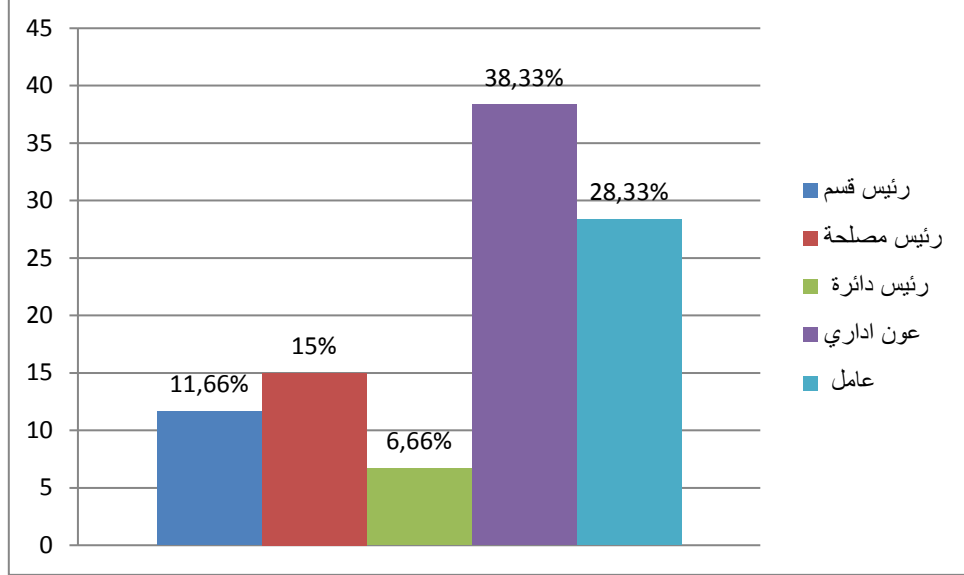
يمثل الجدول رقم 3 المستوى التعليمي للمبحوثين العاملين في المؤسسة الاقتصادية نفضال، وتبين الأرقام الواردة في الجدول نسبة الجامعيين تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 76.66% تليها نسبة المبحوثين ذوي المستوى الثانوي بنسبة 8.33% أما نسبة المبحوثين ذوي المستوى المتوسط فنقدر بـ 15% ونقول أن المستوى الجامعي يمثل عدد العمال العاملين في الإدارة أما المستوى الثانوي والمتوسط هم يتمثلون في عمال النظافة والسائقين والحراس.

جدول رقم 4: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	العدد والنسبة	عدد	نسبة
رئيس قسم	7	11.66%	
رئيس مصلحة	9	15%	
رئيس دائرة	4	6.66%	
رئيس اداري	23	38.33%	
عامل	17	28.33%	
مجموع	60	100%	

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 4: يمثل وظيفة العمال داخل المؤسسة الإقتصادية نفضال



يمثل الجدول 4 وظيفة المبحوثين العاملين داخل المؤسسة الإقتصادية نفضال حيث يمثل 11.66% رؤساء أقسام بينما 15% رؤساء مصالح الإدارية، كما تبلغ نسبة رؤساء دوائر بنسبة تقدر ب 6.66% أما أعوان الإدارة فتمثل 38.33% نسبة مئوية أما 28.33% تمثل نسبة العمال .

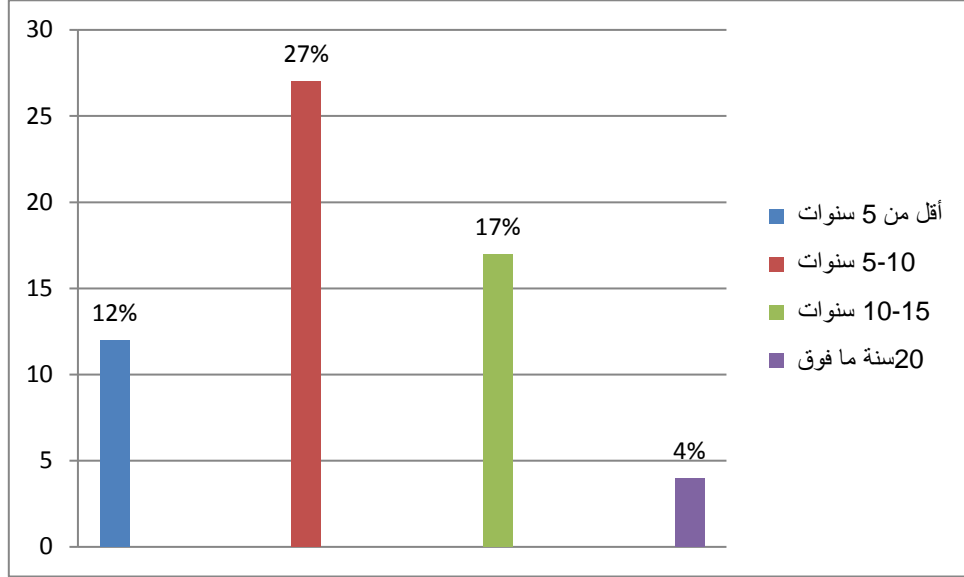
ويمكن تفسير النتائج السابقة أن معظم العمال الإداريين تمثل النسبة الأكبر منهم أعوان إدارة وعمال كون المؤسسة بطبيعة عملها تحتاج إلى عمال خاصة في مجال النقل.

جدول رقم 5: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

العدد والنسبة	عدد	نسبة
أقل من 5 سنوات	12	20%
[10-5]	27	45%
[15-10]	17	28.33%
20 سنة ما فوق	4	6.66%
المجموع	60	100%

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل 5: يمثل أقدميه المبحوثين في المؤسسة الاقتصادية نفضال



يمثل الجدول 5 مدة الخبرة في العمل بالنسبة للمبحوثين العاملين داخل المؤسسة الإقتصادية وتشير النتائج أن خبرة المبحوثين تتراوح معظمها ما بين خمس إلى عشر سنوات، وهو ما يمثل 27 تكرارا بنسبة 45 ، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين تتراوح مدة توظيفهم بين 10-15 سنة بنسبة تقدر ب 28.33% أما نسبة 20% فهي تعود للذين تتراوح مدة توظيفهم أقل من خمس سنوات ثم تأتي في الأخير نسبة العمال الأقدم و الأكثر خبرة التي لا تتجاوز نسبتهم 6.66%.

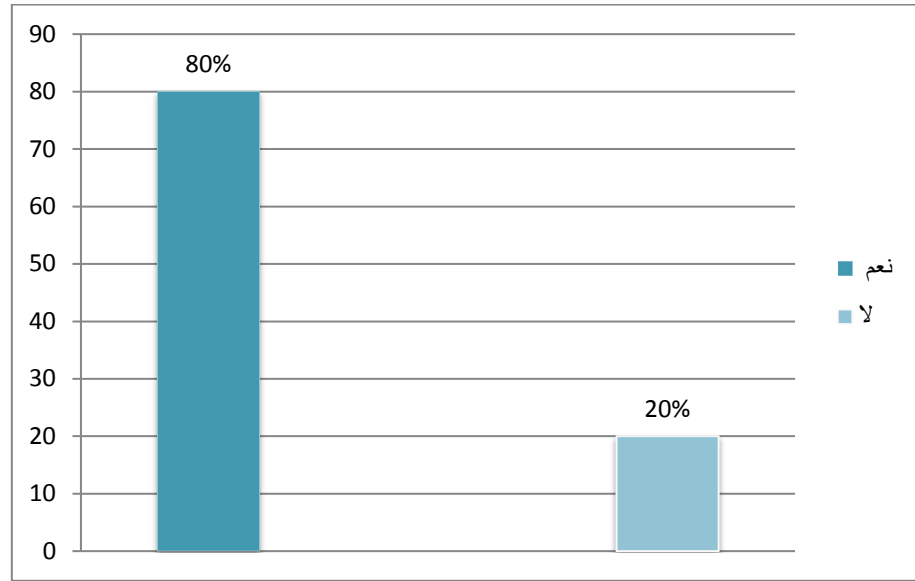
ويمكن تفسير النتائج السابقة أن السبب في ذلك يعود إلى كونهم من متحكمي بصورة جيدة للوسائل الحديثة المستخدمة وبذلك استطاعوا مواكبة العصر و متغيراته

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

المحور الثاني: استخدام العمال للتكنولوجيا الرقمية في مؤسسة نفضال بتيزي وزو
جدول 6: يمثل استخدام المبحوثين للوسائل الرقمية بالمؤسسة

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
80 %	48	نعم
20 %	12	لا
100 %	60	المجموع

شكل 6: يمثل مدى اهتمام المبحوثين بالوسائل الرقمية



يتبين لنا من خلال الجدول (6) أن 80% من المبحوثين يستخدمون الوسائل الرقمية في العمل داخل المؤسسة بشكل دائم، في حين نجد 20% من هؤلاء لا يستخدمون اطلاقاً لما لها من صعوبات .

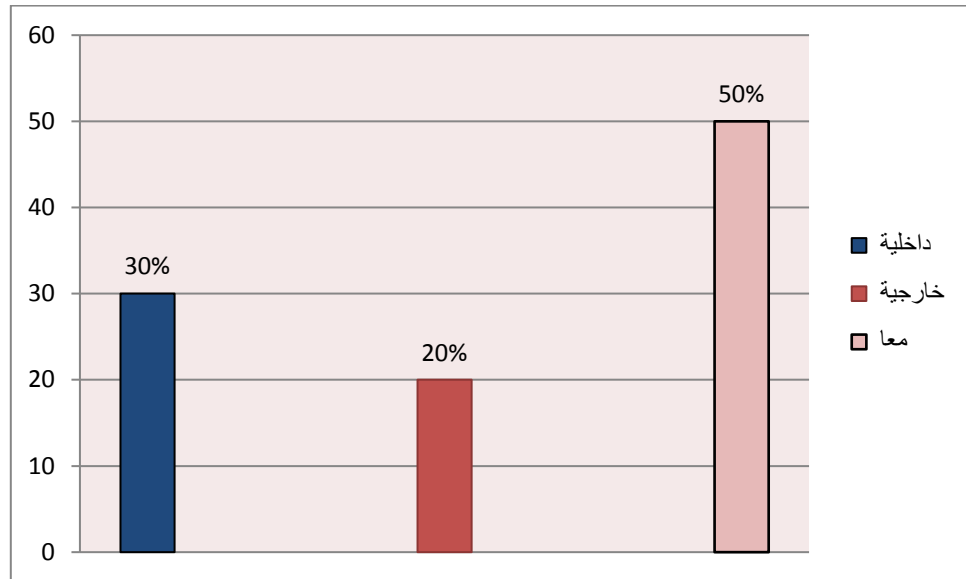
تشير هذه النتائج إلى مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الرقمية في العمل الإداري والاقتصادي حيث يعتبر من المصادر المهمة التي بها يتم العامل عمله ويسهل له مختلف العمليات الإدارية والحياتية.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 7: يمثل طبيعة الاتصالات التي يقوم بها عمال مؤسسة نفضال

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
% 30	18	داخلية
% 20	12	خارجية
%50	30	معا
%100	60	المجموع

شكل رقم 7: يمثل طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في مؤسسة نفضال



يبين لنا الجدول رقم (7) أن 50% من مستخدمي الاتصالات بنوعها الداخلية والخارجية وبينما تعود نسبة 30% إلى مستعملي الاتصالات الداخلية فقط أي داخل الإدارة أو المؤسسة، كما بلغت 20% من المبحوثين الذين لهم صلة فقط بما يجرى خارج المؤسسة، أي يهتمون بالاتصالات الخارجية فقط.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

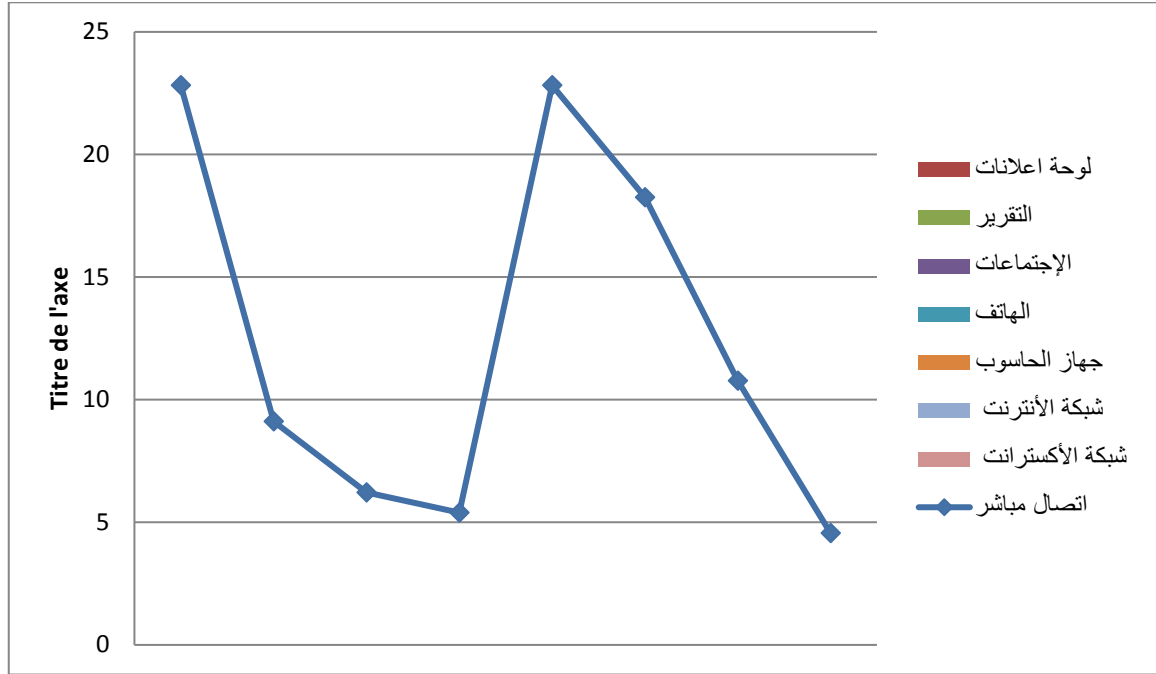
ونستنتج في الأخير أن مؤسسة نفضال يستخدمون كل أنواع الإتصال للحصول على المعلومات ويمكن تفسير استخدام المبحوثين لكل هذه الأنواع داخلية أو خارجية أو معا للاتصالات كونها الوسيلة المثلى لتخطى العوائق التي تواجهها الإدارة والسير الحسن داخل وخارج المنظمة.

جدول رقم 8: يمثل وسائل الإتصال المستخدمة داخل المؤسسة

النسبة	العدد	النسبة والعدد الوسائل
22.82 %	55	اتصال مباشر
9.12 %	22	لوحة اعلانات
6.22 %	15	التقرير
5.39 %	13	الإجتماعات
22.82 %	55	الهاتف
18.25 %	44	جهاز الحاسوب
10.78 %	26	شبكة الانترنت
4.56 %	11	شبكة الاكستراانيت
100 %	241	المجموع

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 8: يمثل استخدام المبحوثين لوسائل الاتصال مؤسسة نفضال



يبين الجدول (8) أن 22.82% من المبحوثين يستخدمون الاتصال المباشر والهاتف، كما تبلغ نسبة الاستخدام للحاسوب 18.25%، لوحة الإعلانات 9.12%، التقرير 6.22%، شبكة الأنترنت 10.78% ونسبة ضئيلة جدا من استخدام شبكة الأكسترنانت التي تبلغ 4.56% .

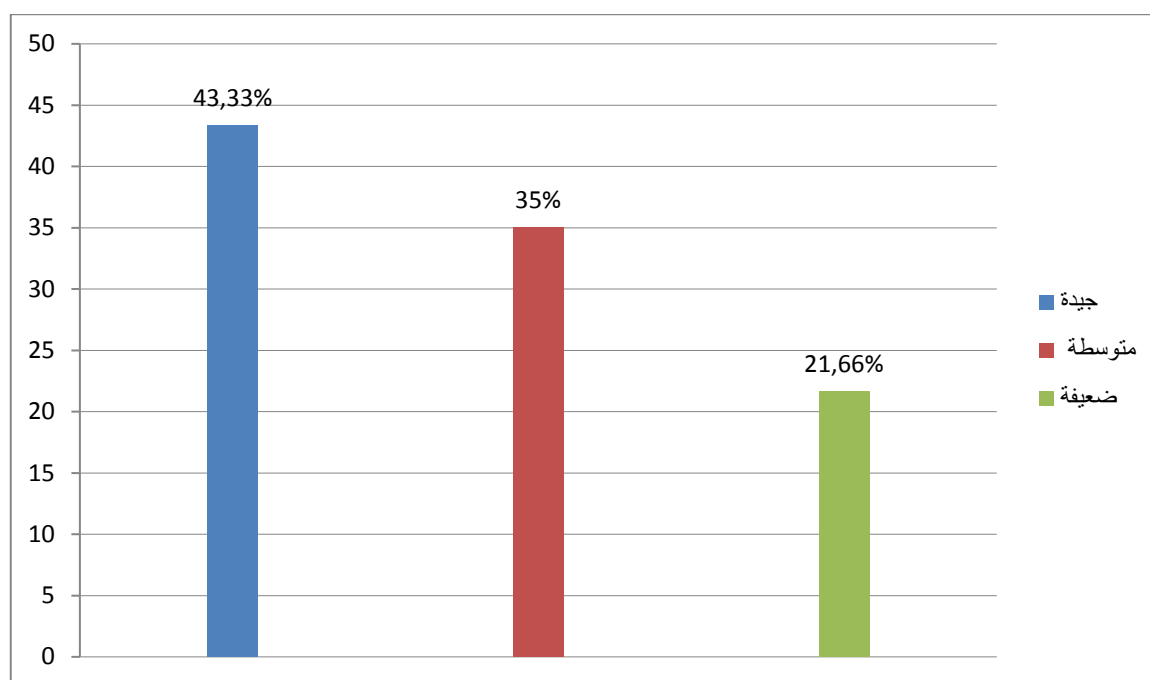
ونستنتج أن أكثر الوسائل استعمال هي الطريقة التقليدية الاتصال المباشر والاتصال الشخصي عن طريق الهاتف.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 9: درجة تحكم المستخدمين بالحاسوب

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
%43.33	26	جيدة
% 35	21	متوسطة
%21.66	13	ضعيفة
%100	60	المجموع

شكل 9: يمثل درجة تحكم العمال في مؤسسة نفضال للحاسوب



يبدو من خلال الجدول رقم (9) أن 43.33% من المستخدمين في مؤسسة نفضال يتعاملون بالحاسوب بشكل جيد حيث تمثل 35% منهم متوسطي الاستخدام لهذا الجهاز وتمثل 21.66% من الآخرين ضعيفي الاستخدام.

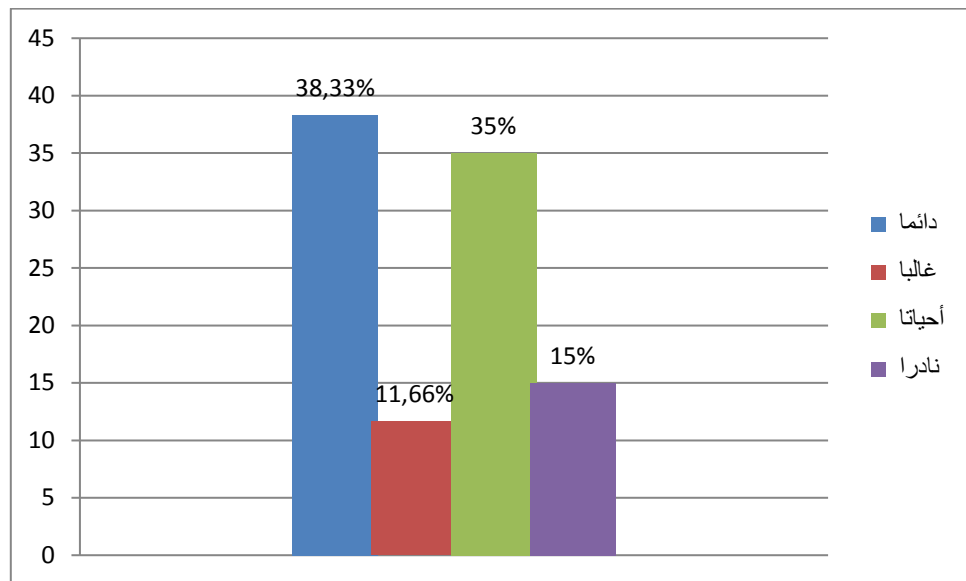
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

ونستنتج أن المبحوثين داخل هذه المؤسسة الاقتصادية يتعاملون جيدا مع الحاسوب وتقنياته كون المؤسسة تتيح لعمالها فرص التدريب باعطاءها رخص للتربص خاصة خارج البلاد.

جدول رقم 10: يمثل درجة استخدام الأسلوب اليدوي للعمال في العمل

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
% 38.33	23	دائما
% 11.66	7	غالبا
% 35	21	أحيانا
%15	9	نادرا
%100	60	المجموع

شكل رقم 10: يمثل مدى استخدام العمال في مؤسسة نفضال الأسلوب اليدوي



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

يبدو لنا من خلال الجدول (10) أن نسبة استخدام الأسلوب اليدوي للعمال في العمل 38.33% فهذه النسبة تمثل الاستخدام الدائم للأسلوب اليدوي، وتمثل 35% منهم والذين يمثلون 21 مستخدم للأسلوب اليدوي من فترة إلى أخرى، كما تمثل 11.66% و 15% الأشخاص الأندر استخداما للأسلوب اليدوي.

ومن خلال تحليل الجدول نستنتج أن نسبة الاستخدام كبيرة كون طبيعة العمل مازال فيها الاستخدام اليدوي والبعض منهم بسبب توقف جهاز الحاسوب عن العمل أو من أجل التوافق مثلا كون التقارير والاجتماعات والملاحظات تكتب يدويا .

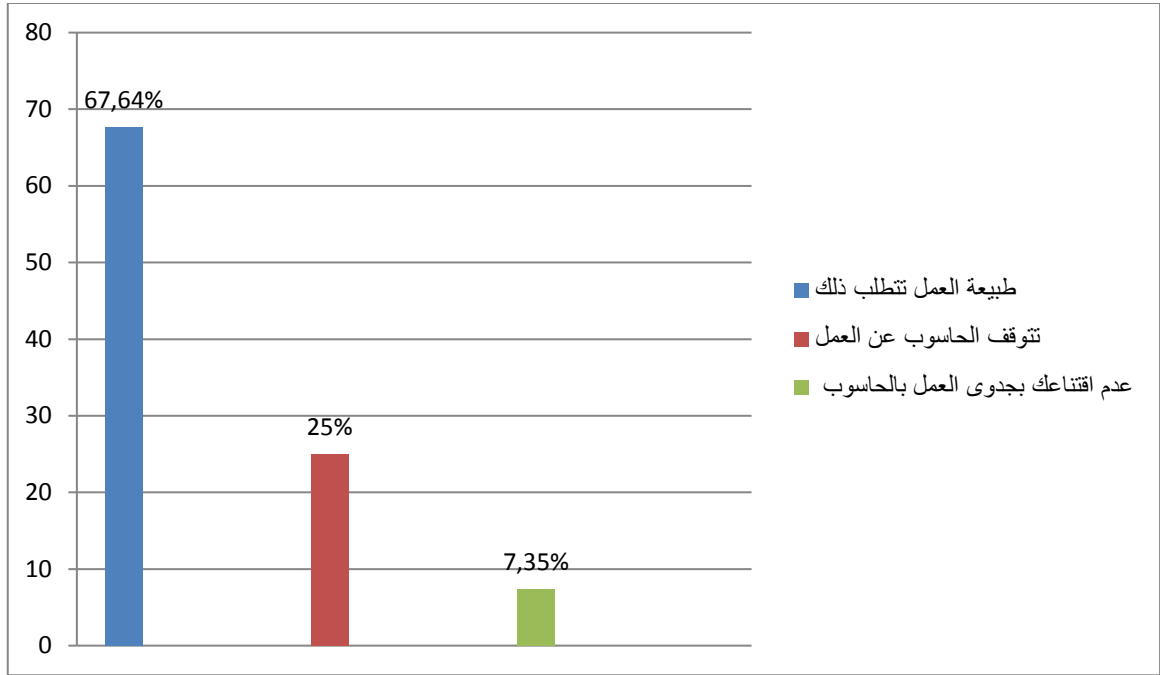
جدول رقم 11: تمثل استعانة المبحوثين في المؤسسة الاقتصادية نفضال للأسلوب اليدوي

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإيجابية
67.64%	46	طبيعة العمل تتطلب ذلك
25%	17	توقف الحاسوب عن العمل
7.35%	5	عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب
100%	68	المجموع

شكل رقم 11: يمثل مدة استخدام المبحوثين في مؤسسة اقتصادية نفضال للأسلوب

اليدوي

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو



نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة 67.64% من عمال مؤسسة نفضال يستخدمون الأسلوب اليدوي كون طبيعة عملهم تتطلب ذلك و 25% منهم يستعملون الأسلوب اليدوي سبب توقف الحاسوب عن العمل أما نسبة 7.35% أكدوا أنه لا جدوى من العمل بالحاسوب وغير مقتنعين به. إذن نستنتج أن المؤسسة الاقتصادية نفضال مازالت تعتمد بكثرة على الأسلوب اليدوي ولم تتجاوزه بعد.

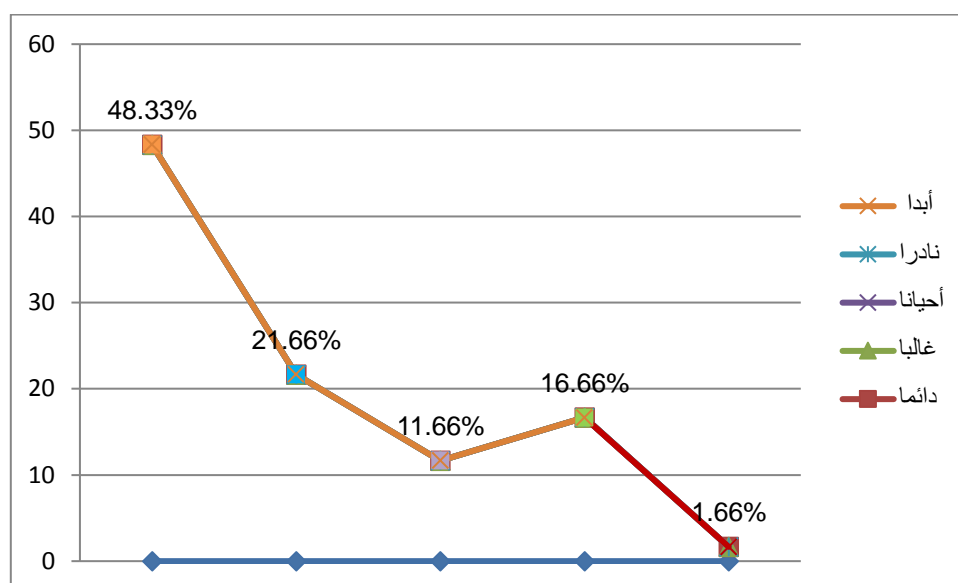
جدول رقم 12: يمثل مدى استخدام المبحوثين للإنترنت

النسبة	العدد	العدد والنسبة
--------	-------	---------------

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

		الإجابة
48.33%	29	دائما
21.66%	13	غالبا
11.66%	7	أحيانا
16.66%	10	نادرا
1.66%	1	أبدا
100%	60	المجموع

شكل رقم 12: يمثل استخدام عمال مؤسسة نفضال للأنترنت



من خلال الجدول رقم (12) نرى الاستخدام الدائم لشبكة الانترنت للعمال داخل مؤسسة نفضال بلغت 48.33% في حين مثلت نسبة 21.66% من اغلبية المستخدمين للأنترنت لكن بشكل متقطع، كما هناك نسبة 11.66% من المستخدمين لهذه التقنية يستخدمونها بين الحين والآخر .

نجد أيضا 16.66% منالمبحوثين في المؤسسة نادرة للاستخدام لشبكة الانترنت ومثلت نسبة ضئيلة من المبحوثين لعدم استخدامهم لشبكة الانترنت بحيث مثلت ب 1.66%

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

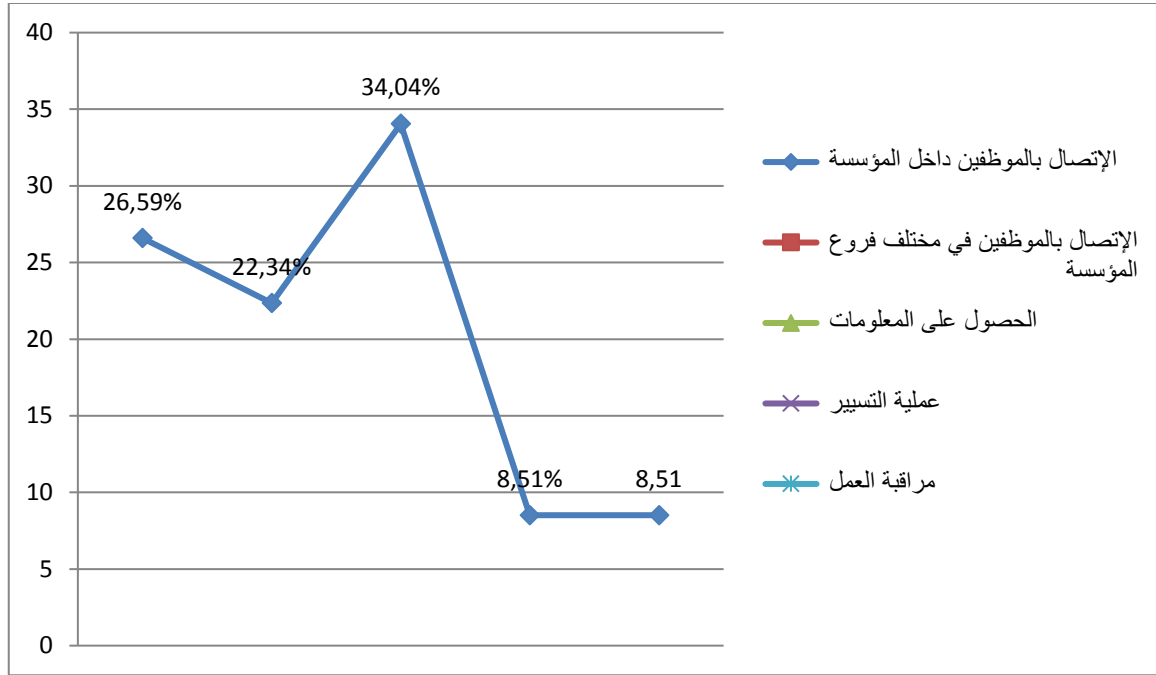
ونستنتج في الأخير أن شبكة الأنترنت من أكثر الوسائل استخداما داخل الإدارة الاقتصادية كمؤسسة نفضال لكون الإدارة المعاصرة مرنة وتتطور بين الحين والآخر فعلى الفرد العامل في هذه المؤسسات لإطلاع المستمر على كل مستجدات و أخبار تخص عمله أو إعطاء أخبار عن تلك المؤسسة التي يشتغل فيها وبالأخص كونها مؤسسة عمومية.

جدول رقم 13: يمثل مجالات استخدام الأنترنت داخل المؤسسة الاقتصادية نفضال

النسبة	العدد	النسبة والعدد الاستخدامات
26.59 %	25	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
22.34 %	21	الاتصال بالموظفين في مختلف فروع المؤسسة
34.04 %	32	الحصول على المعلومات
8.51 %	8	عملية التسيير
8.51 %	8	مراقبة العمل
100 %	94	المجموع

شكل رقم 13: يمثل مجالات استخدام الأنترنت داخل المؤسسة الاقتصادية نفضال

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو



نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 إن الاستخدام الأكثر للإنترنت راجع إلى الحصول على المعلومات حيث تبلغ نسبة العمال المستخدمين للإنترنت من أجل الحصول على المعلومات 34.04% وتمثل نسبة 26.59% للاستخدام الإنترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أما 22.34% للاتصال في مختلف فروع المؤسسة 8.51% عملية تسيير ومراقبة. ونستنتج في الأخير أن نسبة الاهتمام بالتسيير ومراقبة العمل ضئيلة جدا وهذا دليل على ان المؤسسة لا تهتم بعملية التسيير ومراقبة العمل بطرق الحديثة ووسائل رقمية.

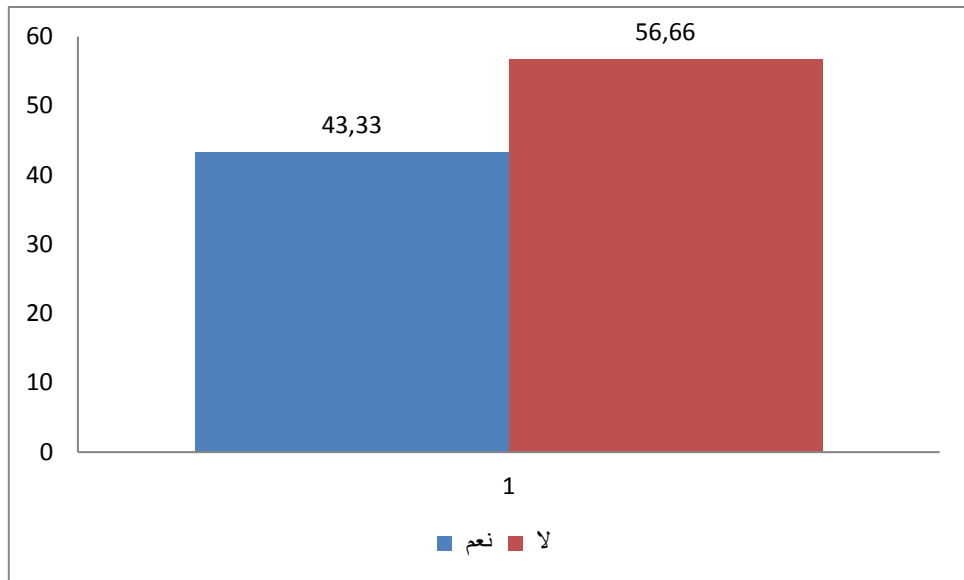
جدول رقم 14: يمثل صعوبات استخدام التكنولوجيا الرقمية

النسبة	العدد	العدد والنسبة
--------	-------	---------------

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

		الإجابة
%43.33	26	نعم
%56.66	34	لا
%100	60	المجموع

شكل رقم 14: يمثل نسبة المبحوثين في مواجهة الصعوبات أثناء استخدام التكنولوجيا الرقمية



نلاحظ من خلال الجدول (14) أن نسبة الأفراد الذين تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم للتكنولوجيا الإتصال الرقمية بلغت 43.33% أما 56.66% من المبحوثين لا يواجهون أي صعوبات في استخدام هذه التكنولوجيا الإتصال الرقمية.

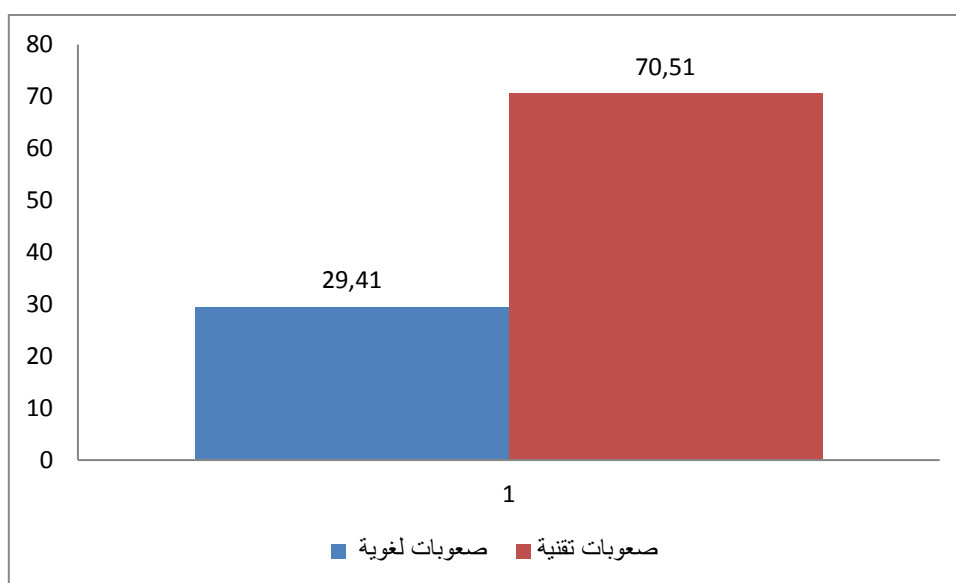
فمن خلال الجدول يتضح لنا أن معظم المبحوثين لا يواجهون صعوبات في استخدام التكنولوجيا الرقمية و هذا دليل علي أن موظفي مؤسسة نفضال يتحكمون بشكل جيد في المشاكل التي قد تواجههم أثناء استخدامهم للتقنيات الرقمية

الجدول رقم 15: يمثل نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثين داخل المؤسسة

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

النسبة	العدد	العدد والنسبة نوع الصعوبات
29.41%	10	لغوية
70.58%	24	تقنية
100%	34	المجموع

شكل رقم 15: يمثل نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسة



من خلال الجدول 15 نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين تواجههم صعوبات تقنية تمثل نسبة 70.58 % فهي نسبة الأكبر الملاحظة في الجدول بينما تبلغ نسبة 29.41 من المبحوثين الذين يعانون من المشاكل اللغوية وفي الأخير نستنتج أن ليس للعامل داخل المؤسسة القدرة علي مواجهة الصعوبات التقنية بشكل خاص وهذا يرجع لعدم كفاءته في التحكم بالتكنولوجيا الرقمية.

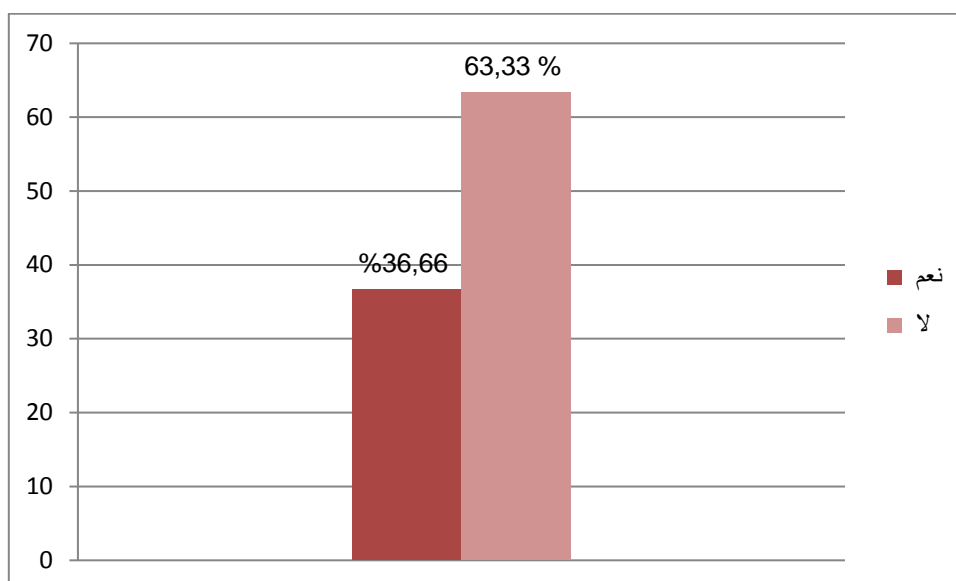
الجدول رقم 16: يمثل وجود معرفة مسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية

النسبة	العدد	العدد والنسبة
--------	-------	---------------

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

		الإجابة
36	%63.33	نعم
22	%36.66	لا
60	%100	المجموع

الشكل رقم 16: يمثل مدى وجود معرفة مسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية



يتضح لنا من خلال الجدول (16) ان نسبة الأفراد الذين لديهم معرفة مسبقة عن استخدام التكنولوجيا الرقمية بلغت 63.33 % في حين أن 36.66 ليس لديهم أي معرفة مسبقة عن استخدام التكنولوجيا الاتصال الرقمية، ويتضح لنا ان معظم المبحوثين متخصصين في مجال الإعلام الآلي وذوي مستويات عالية. وبالتالي كونت لديهم معرفة جيدة في الاستخدام.

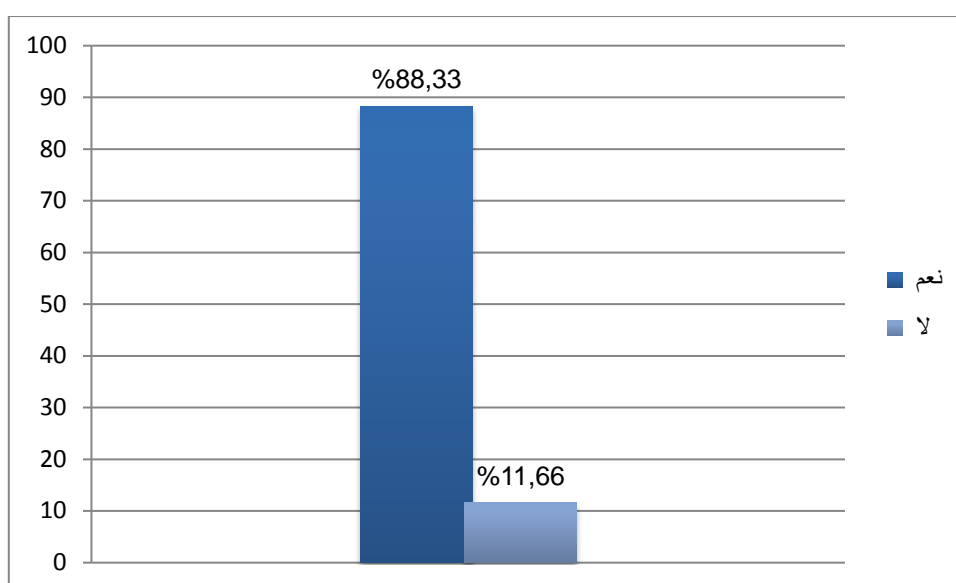
الجدول رقم 17: إدخال التكنولوجيا الرقمية تجديدا في شكل العمل في المؤسسة

		العدد والنسبة
النسبة	العدد	الإجابة

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

نعم	53	%88.33
لا	7	%11.66
المجموع	60	%100

الشكل رقم 17: مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في ادخال التجديد في شكل العمل في المؤسسة



الذين يرون أن إدخال التكنولوجيا الاتصال الرقمية أحدث تجديدا في شكل يعمل داخل المؤسسة الاقتصادية (نفضال) بنسبة 88.33% أما 11.66% يلاحظون أن ليس هناك تجديدا بعد إدخال التكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسة، نستنتج أن النسبة الضئيلة التي صرحت لعدم وجود اي تغير في شكل العمل يعود للمنصب الذي يشغله العامل داخل المؤسسة وبسبب طبيعة عمله التي لم تعطي له الفرصة لملاحظة أن كان هناك تغير أم لا.

جدول رقم 18: يمثل أنماط التغيير التي أحدثت في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا الإتصال الرقمية

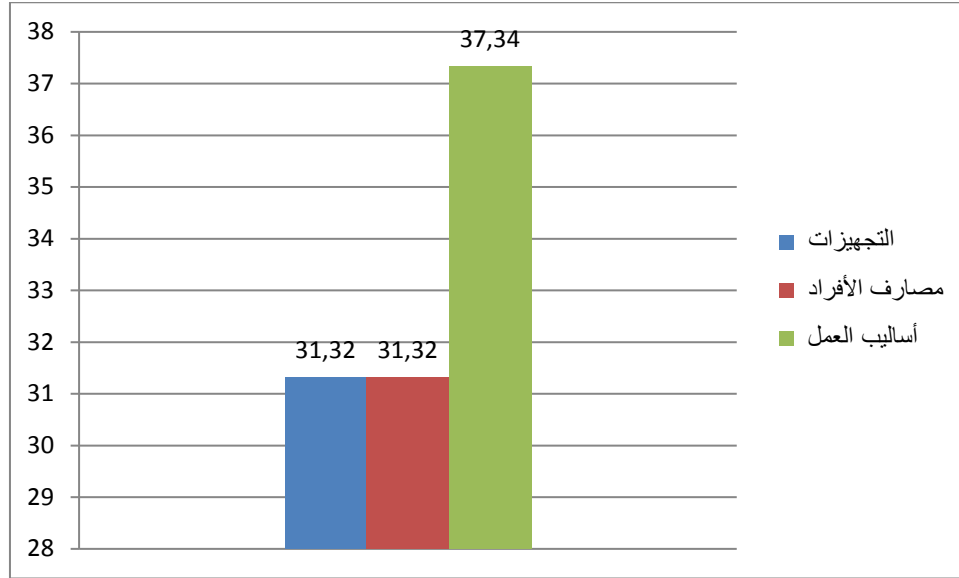
النسبة	العدد	العدد والنسبة
--------	-------	---------------

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

		الإجابة
التجهيزات	26	%31.32
معارف الأفراد	26	%31.32
أساليب العمل	31	% 37.34
المجموع	83	%100

شكل رقم 18: يمثل نمط التغيير التي أحدثت في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال

الرقمية



من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين يرون أن التكنولوجيا الاتصال الرقمية أحدثت التغيير في المؤسسة من خلال التجهيزات بلغت نسبتها 31.32 % وهي نفس النسبة التي تمثل معارف الأفراد أي 31.32 % أما بالنسبة بنمط أساليب العمل فهي النسبة الأكبر الملاحظة في الجدول والتي تمثل 37.34 % وهذا ينتج أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت في التطور والتغيير أكثر في أساليب العمل وهذا نظرا لتطور التكنولوجيا الرقمية التي أصبحت حركا علي المؤسسات الاقتصادية بشكل خاص و حتمية استخدام هذه التقنيات في الحياة المهنية

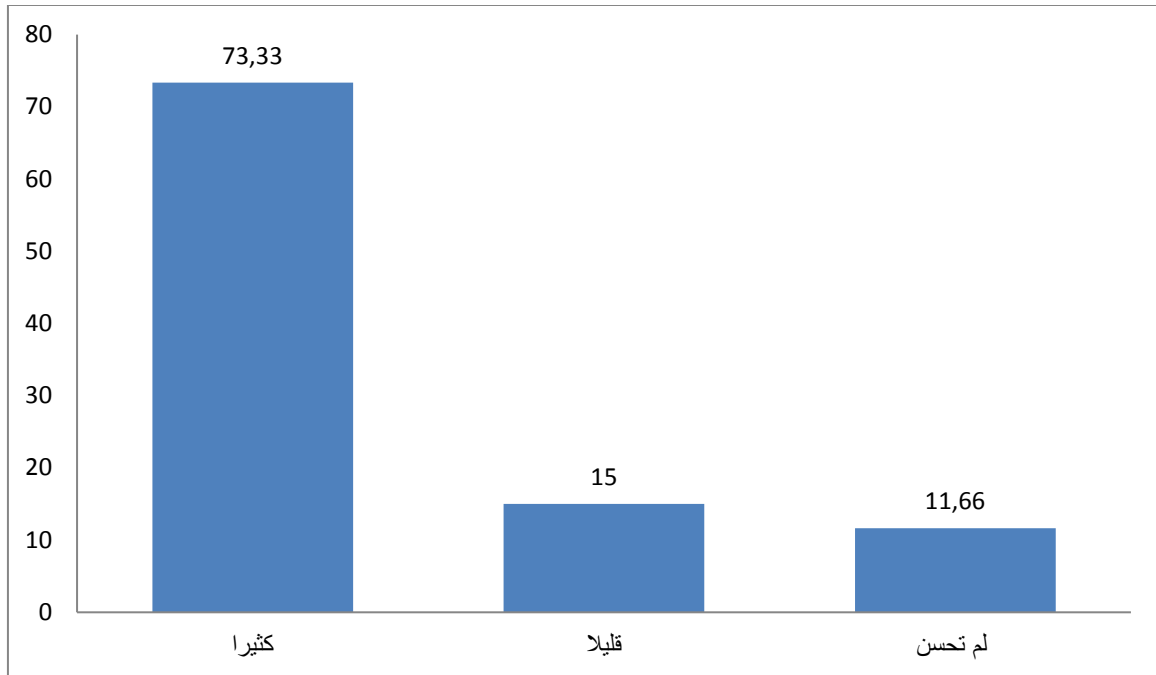
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 19: يمثل مدى مساهمة استخدام التكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين أداء
المبحوثين داخل المؤسسة

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
%73.33	44	كثيرا
%15	9	قليلا
%11.66	7	لم تحسن
%100	60	المجموع

شكل رقم 19: يمثل مدى مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء
المبحوثين داخل المؤسسة.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو



نلاحظ من خلال الجدول 19 ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهم في تحسين أداء المبحوثين بنسبة 73.33 داخل المؤسسة بينما بلغت نسبة الأفراد الذين صرحوا بوجود مساهمة طفيفة لهذه التكنولوجيا في تحسين الأداء 15 أما نسبة 11.66 من الأفراد افادوا بعدم وجود أي نوع من التحسين داخل المؤسسة

ويتضح من خلال الجدول أن التكنولوجيا الرقمية حسنت أداء الكثير من الموظفين حيث كان للمؤسسة دور في تحسين أداء وتزويدهم بالمعلومات الكافية لاستخدام بشكل أحسن للتكنولوجيا الرقمية، وكذلك التدريب على مختلف البرامج يسهل ويحسن أداء الموظف أكثر فأكثر.

جدول رقم 20: يمثل مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في زيادة فعالية

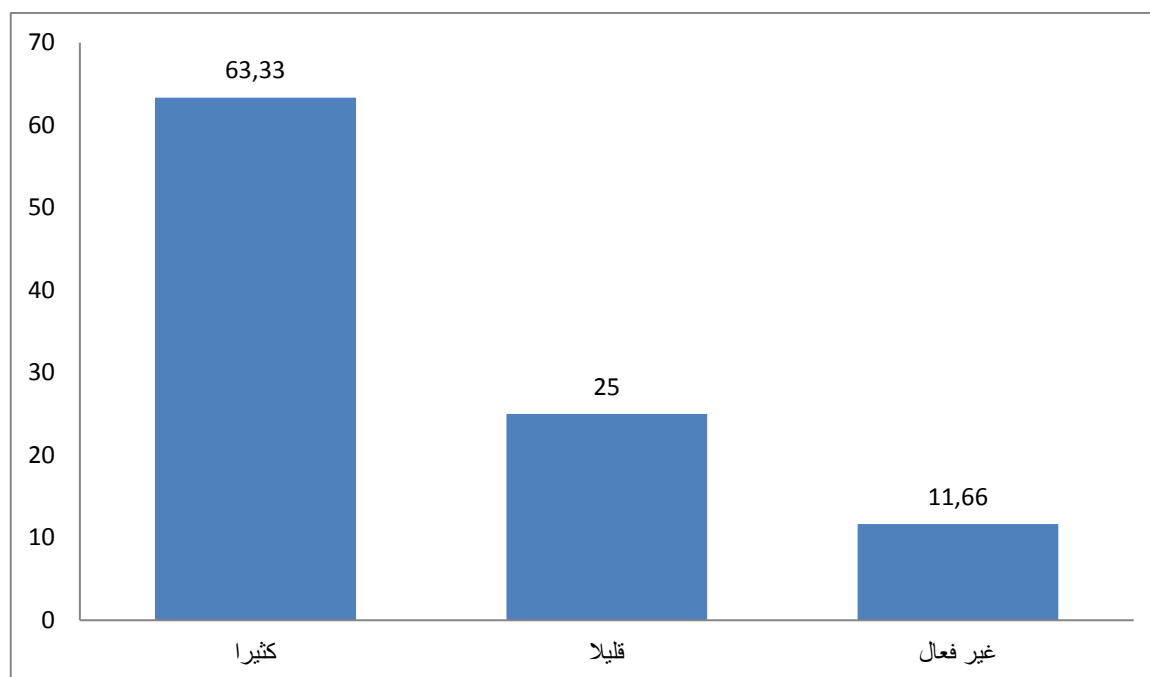
الاتصال الخارجي لمؤسسة نفضال

النسبة	العدد	العدد والنسبة
--------	-------	---------------

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

الإجابة		
كثيرا	38	%63.33
قليلًا	15	%25
غير فعال	7	%11.66
المجموع	60	%100

شكل رقم 20: يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمية في زيادة فعالية الإتصال الخارجي لمؤسسة نفضال



نلاحظ من خلال الجدول (20) أن نسبة الأفراد الذين يلاحظون في مؤسستهم أن ادخال التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة فعالية الإتصال الخارجي هي 63.33% وهي أكبر نسبة في حين أن 25% من الأفراد يرون أنها ساهمت لكن بشكل قليل أما 7% من الأفراد هم الذين يرون أن هذه التكنولوجيا الرقمية لم تساهم أبدا في زيادة فعالية الإتصال

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

الخارجي وهذا نظرا لعدم اهتمامهم بالاتصال الخارجي، ويتضح لنا من خلال الجدول أن معظم المبحوثين مهتمون بهذا النوع من الاتصال.

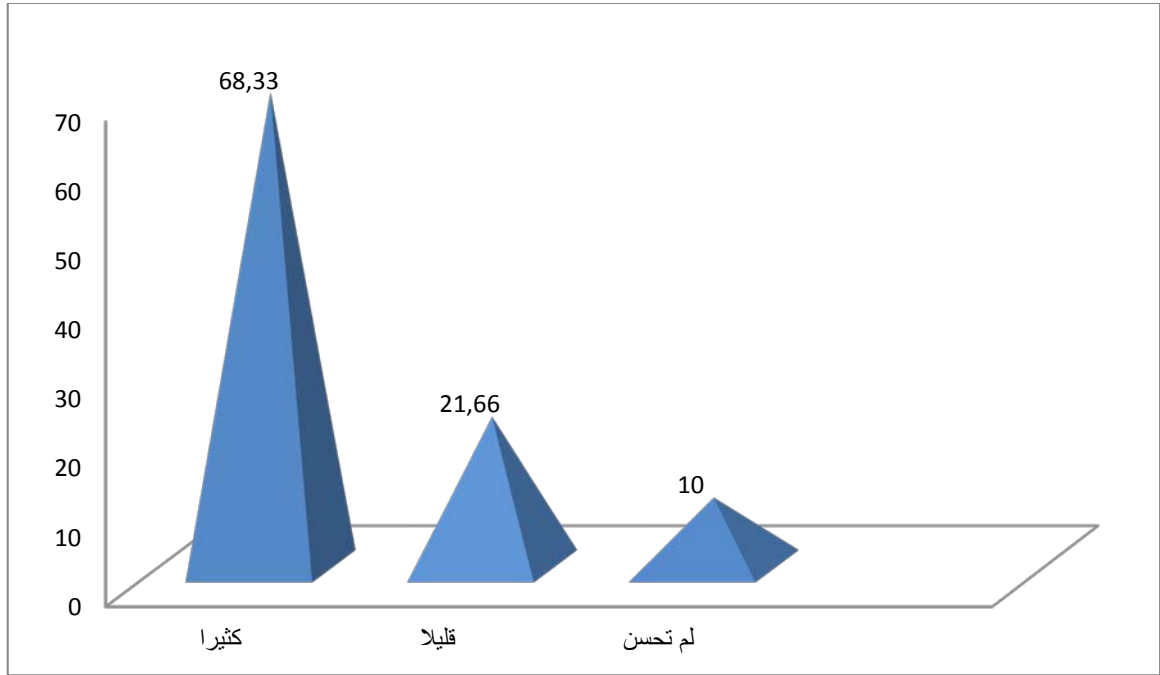
يتضح من خلال الجدول أعلاه أن التكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت بنسبة كبيرة في تحسين وتفعيل الاتصال الخارجي وهذا عائدا إلى التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها لجمهورها الخارجي و الربط القوي معهم، كما سهلت لها الاتصال بالمؤسسات الأخرى.

جدول رقم 21: يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين انتاجية العمل في مؤسسة نفضال

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
%68.33	41	كثيرا
%21.66	13	قليلًا
%10	6	لم تحسن
%100	60	المجموع

شكل 21: يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين انتاجية العمل داخل
المؤسسة

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو



نلاحظ من خلال الجدول (21) أن نسبة 68.33% من الأفراد لاحظوا أن التكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت بنسبة كبيرة وكثيرة في تحسين انتاجية العمل، أما نسبة 21.66% لاحظوا أن هذه التكنولوجيا ساهمت في تحسين انتاجية العمل لكن بشكل قليل في حين 10% من الأفراد لاحظوا أنها لم تساهم أبدا في تحسين من الإنتاجية فاتضح من خلال الجدول أن بعد إدخال التكنولوجيا الاتصال الرقمية إلى المؤسسة ساعد كثيرا في تحسين من انتاجية العمل وبنسبة كبيرة، وهذا من خلال تقصير الوقت والجهد وحسنت من تنظيم المهام مع الراحة التي صاحبت العامل وذلك من خلال التقليل من المعاناة التي كان يعيشها الموظف في الماضي.

جدول رقم 22: يمثل كيفية تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية في إنتاجية العمل داخل

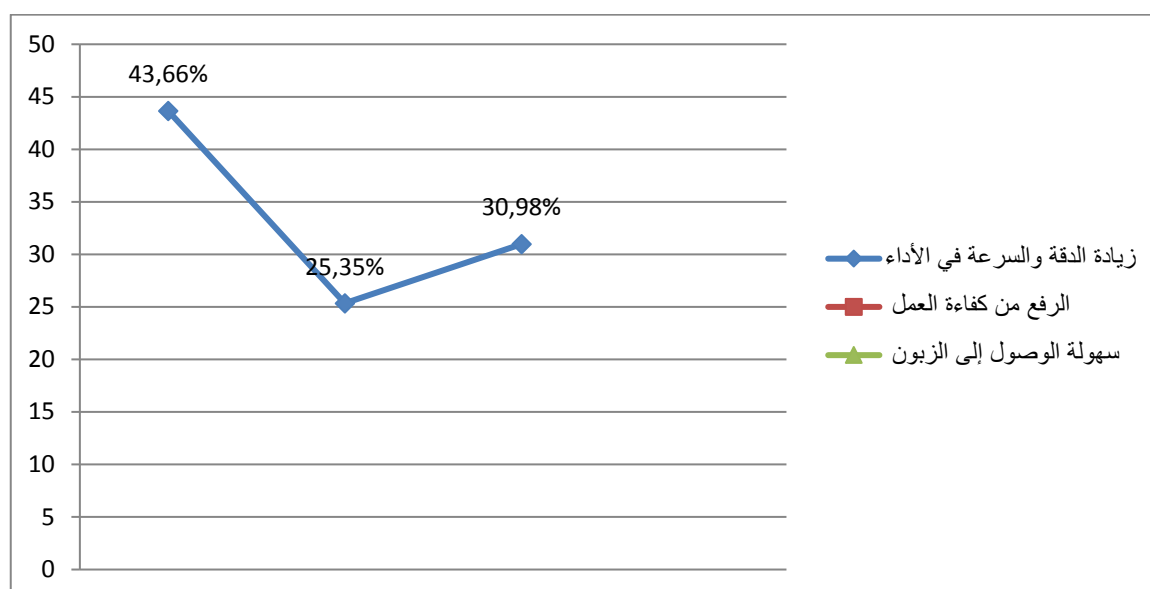
المؤسسة

النسبة	العدد	العدد والنسبة

الإطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

		الإجابة
43.66 %	31	زيادة الدقة والسرعة في الأداء
25.35 %	18	الرفع من كفاءة العمل
30.98 %	22	سهولة الوصول إلى الزبون
100 %	71	المجموع

شكل 22: يمثل كيفية تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية في إنتاجية العمل في المؤسسة



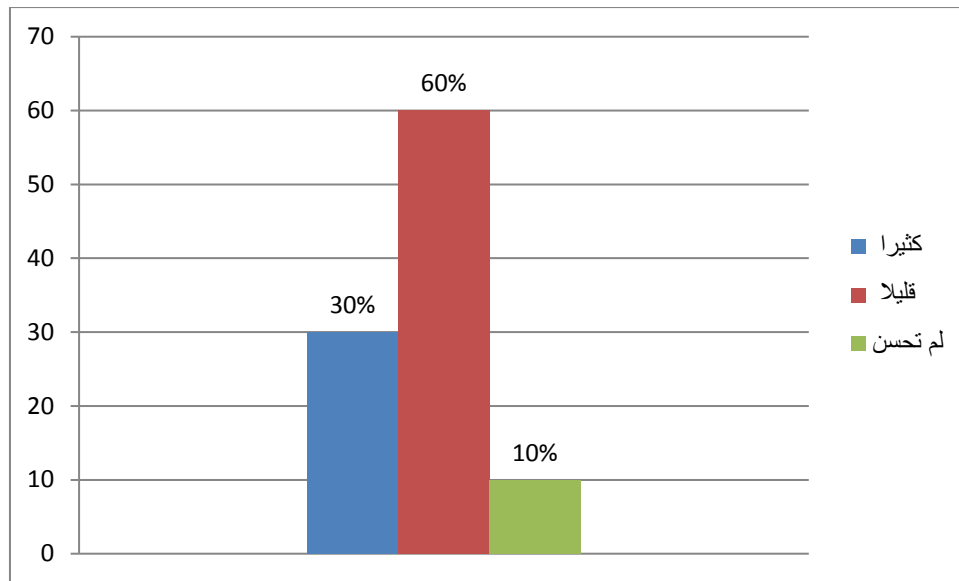
نلاحظ من خلال الجدول (22) أن نسبة الأفراد الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت في تحسين إنتاجية العمل من خلال زيادة الدقة والسرعة في الأداء تمثلت 43.66% أما من حيث الرفع في كفاءة العمل بلغت 25.35 % وهي أقل نسبة في الجدول من حيث طريقة العمل وزمن أدائه ، أما نسبة 30.98% من الأفراد المبحوثين لاحظوا تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية في مستوى الإنتاجية من خلال سهولة وصول السلعة إلى الزبون والتي تتم في وقت أقصر وبأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية المكلفة والتي تتم في فترة طويلة بعد أن أصبحت تعتمد على التسويق الإلكتروني.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 23: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في التحسين من محيط العمل داخل المؤسسة

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
30 %	18	كثيرا
60%	36	قليلا
10%	6	لم تحسن
100%	60	المجموع

شكل 23: يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة



نلاحظ من خلال الجدول 23 ان النسبة 60 تمثل العدد الاكبر من الافراد والمعبرة عن مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية بنسبة قليلة في التحسين من محيط العمل في المؤسسة اما نسبة 30 من الافراد لاحظ وان تكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت في تحسين العمل

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

بنسبة كبيرة في حين افاد 10 من المبحوثين ان هكذا نوع من التكنولوجيا لم تحسن قط من محيط العمل.

ويتضح من خلال الجدول ان رغم وجود تكنولوجيا رقمية متطورة في الساحة الاقتصادية للمؤسسات الا ان مؤسسة نفضال بفرع تيزي وزو لم تساهم في تحسين من ظروف العمل وهذا راجع لكون اغلب الموظفين لديهم نظرة سلبية اتجاه هذا التغير و كذا المبتكرات والوسائل الحديثة التي بدورها تهدد وجود الفرد و تكرسه صعوبة تغير عاداته وسلوكياته.

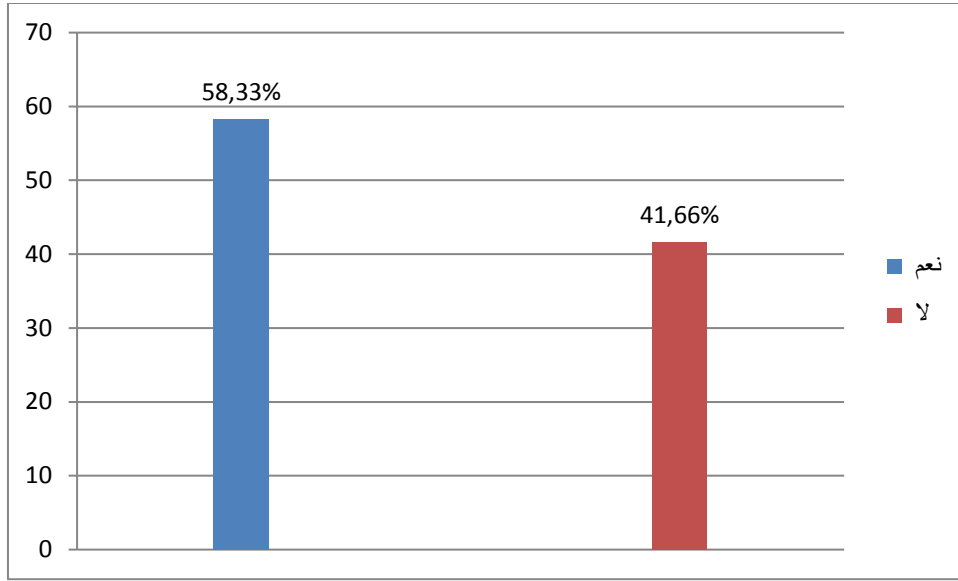
جدول رقم 24: يمثل مدى إرادة المبحوثين لإدخال التكنولوجيا الإتصال الرقمية إلى

مؤسستهم

النسبة	العدد	العدد والنسبة الإجابة
58.33 %	35	نعم
41.66 %	25	لا
100 %	60	المجموع

شكل 24: يمثل مدى إرادة المبحوثين في ادخال تكنولوجيا الإتصال الرقمية إلى مؤسستهم

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو



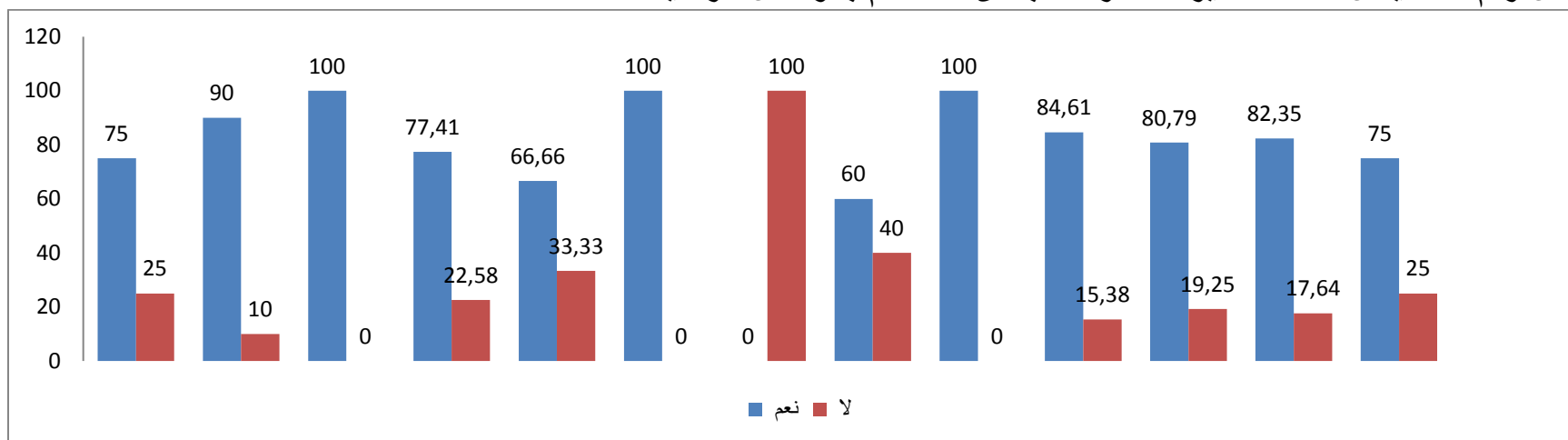
من خلال الجدول 24 نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين كانت لديهم إرادة و رغبة في إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمية الأخرى إلى مؤسستهم هي 58.33% أما النسبة 41.66% تمثل الأفراد المبحوثين الذين كانت إجابتهم ب لا أي لا يريدون إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمية الأخرى إلى حيز عملهم، فيتضح من خلال الجدول أن نسبة الأفراد الراغبين في إدخال تكنولوجيا رقمية أكبر وذلك ليقينهم بضرورة استخدام هذه التقنيات في العمل اليومي و بالتالي توفر الكثير من الجهد والوقت بالنسبة للعامل من جهة والرفع من مستوى أداء المؤسسة و إنتاجها من جهة أخرى .

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 25: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى الإهتمام بالوسائل الرقمية

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات مدى الإهتمام بالوسائل
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر				
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت			
81.25	195	75	3	82.35	14	80.76	21	84.61	11	100	46	60	3	0	0	100	3	66.66	8	77.41	24	100	14	90	18	75	30	نعم	
18.75	45	25	1	17.64	3	19.25	5	15.38	2	0	0	40	2	100	9	0	0	33.33	4	22.58	7	00	00	10	2	25	10	لا	
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع	

شكل رقم 25: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى الإهتمام بالوسائل الرقمية



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

يتضح من خلال الجدول (25) أن الإناث الأكثر اهتماما بالوسائل الرقمية بحيث قدرت نسبتهم ب 90% أما الذكور فقد وصلت نسبتهم إلى 75% الذين صرحوا باهتمامهم للوسائل الرقمية ومقتنعين بها.

وفيها يتعلق بمتغير السن يظهر لنا أن الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 30 سنة لهم ميول خاص اتجاه الرسائل الرقمية والتي مثلت 100% ويعود ذلك لكون الفئة الشبابية هي الأقدر على استعمالها، ثم تليها نفس النسبة التي تقدر ب 100% بالنسبة للأشخاص الذين تتراوح ستهم ما بين 50-60 سنة مع العلم أن الدراسات السابقة الذين درسوا مثل هذه المواضيع، مثل دراسة حورية بولعويبات نجد هذه الفئة بالأخص تكره التغيير والتجديد وفضل الأساليب التقليدية في العمل، لكن مؤسسة نفضال ،عند هؤلاء الأشخاص وجدناهم ذوي اهتمام كبير بالأدوات الرقمية وحسب أحد المستخدمين صرح أثناء تقديمنا له استمارة البحث أننا في فصر السرعة والعمل اليدوي لا يحقق في اليوم ما يحققه الحاسوب في ساعتين فنرى إذن أن هناك تقدم ملحوظ ودليل أن العمل الإقتصادييين بصفة خاصة بالرغم من عدم تمكنهم من مواكبة عصر الرقمنة إلا أنهم واعين جدا بضرورة هذه الوسائل داخل كل مؤسسة.

أما المبحوثين ما بين 30-40 سنة فقد بلغت نسبتهم 77.41% و 66.66% بالنسبة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40-50 سنة .

أما فيما يخص المستوى التعليمي أن الجامعيين هم الأكثر اهتماما بالوسائل الرقمية حيث بلغت نسبتهم 100% وذلك كونهم الأكثر احتكاكا بعصر الانترنت والرقمنة أما نسبة 60% بالنسبة للمبحوثين ذوي المستوى الثانوي فهم متوسطي الاستخدام والاهتمام بهذه الوسائل.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

أما 0% مثلت المبحوثين ذوي المستوى المتوسط فسألنا سائق في محطة البنزين بعدما طلبنا منه ملئ الاستمارة عن سبب إهمالهم لهذه الوسائل فقال: "أن ليس عندي وقت لمثل هذه الأمور، أنا عامل بسيط هنا ما أحتاج إليه هاتف صغير أتواصل به مع الآخرين وقت الحاجة ، كما أنني لا أفقه بالتكنولوجيا وما تحويه" أما عن الأقدمية في الوظيفة فقد سجلت نسبة 84.61% من المبحوثين الذين لهم أقل من 5 سنوات خبرة في مجال العمل عن اهتمامهم بالوسائل الرقمية والذين تتراوح خبرتهم ما بين 5-10 سنوات فمثلت 80.76% و 82.35% للأشخاص الذين تجاوزت خبرتهم في العمل العشر سنوات يعني ما بين 10-15 سنة أما 20 سنة ما فوق من الخبرة فقد بلغت نسبتهم 75% .

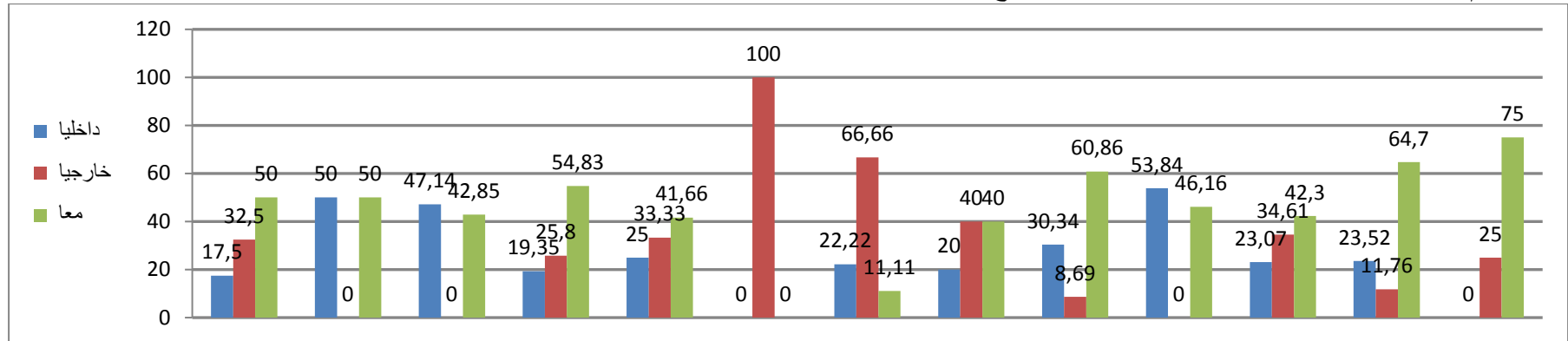
نستنتج من خلال ما سبق أن الشباب وحتى فئات الذين تجاوزوا 50 سنة الأكثر اهتماما لهذه الوسائل الرقمية بما ان اقتصاد الجزائر مبني على هذا النوع من المؤسسات (المحروقات) إذن مجبرين لاستخدام هذه الوسائل وتواكب تطور العالم في هذا المجال.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 26: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنوع الاتصالات المستخدمة داخل مؤسسة نفضال

المجموع		الأقدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات نوع الاتصالات
		20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر		
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
25.10	58	0	0	23.52	4	23.07	6	53.84	7	30.43	4	20	1	22.22	2	00	00	25	3	19.35	6	47.14	8	50	10	17.5	7	داخليا
22.51	52	25	1	11.76	2	34.61	9	00	00	8.69	4	40	2	66.66	6	100	3	33.33	4	25.80	8	00	00	00	00	32.5	13	خارجيا
52.38	121	75	3	64.70	11	42.30	11	46.15	6	60.86	28	40	2	11.11	1	00	00	41.66	5	54.83	18	42.85	6	50	10	50	20	معا
100	231	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع

شكل رقم 26: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنوع الاتصالات المستخدمة داخل مؤسسة نفضال



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

المعطيات الواردة في الجدول اعلاه تظهر أن الإناث لا علاقة لهن بالاتصال الخارجي وتمثلت نسبتهن ب 0% مقارنة بالذكور التي مثلت ب 32.5% أما نسبة الاتصالات الداخلية فقد سجلت الإناث أعلى نسبة تقدر ب 50% أما الذكور فقد كانت نسبتهن 17.5% فقط ويعود السبب في ذلك في طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة.

كما لاحظنا المبحوثين الذين يكون سنهم ما بين 30-40 سنة هم الأكثر استخداما لنوعين معا بمعنى اتصالات داخلية وخارجية حيث بلغت نسبتهن 54.83% اما الفئة التي تكون أعمارهم بين 50-60 سنة فهي منعدمة تمثلت في 0% لإنحصار عملهم بالخارج والشؤون الخارجية للمؤسسة.

وإذا ما تطرقنا إلى المستوى التعليمي نجد أن ذوي المستوى المتوسط والثانوي تكون اتصالاتهم محصورة بالاتصالات الخارجية فقط حيث تمثل 66.66% نسبة المبحوثين من المستوى المتوسط و 40% من المستوى الثانوي ويرجع ذلك إلى أن أغليبيتهم يعملون على المستوى الخارجي كمحطات الوقود وعمال الصيانة ، أما الجامعيين ف 60.86% تنحصر اتصالاتهم بين الخارج والداخل أما 8.9% المتبقية فهم عمال في الميدان مع العلم أنهم خارجي جامعة.

كما لاحظ في العمال حسب الأقدمية في الوظيفة أن الأشخاص الذين لا تتجاوز خبرتهم 5 سنوات أو اقل لا علاقة لهم مع الاتصال الخارجي فتتحصر أعمالهم في نقل وترتيب الملفات أو تقديم المساعدات لرؤساء الأقسام.

ونستنتج في الأخير أن هناك كل أنواع الاتصالات داخلية أو خارجية وتكون معا عند أغلبية العمال داخل المؤسسة وأكثر الاتصالات تداولها هي الاتصالات الخارجية كون المؤسسة الاقتصادية نفضال مؤسسة تعمل في المجال الميداني أكثر.

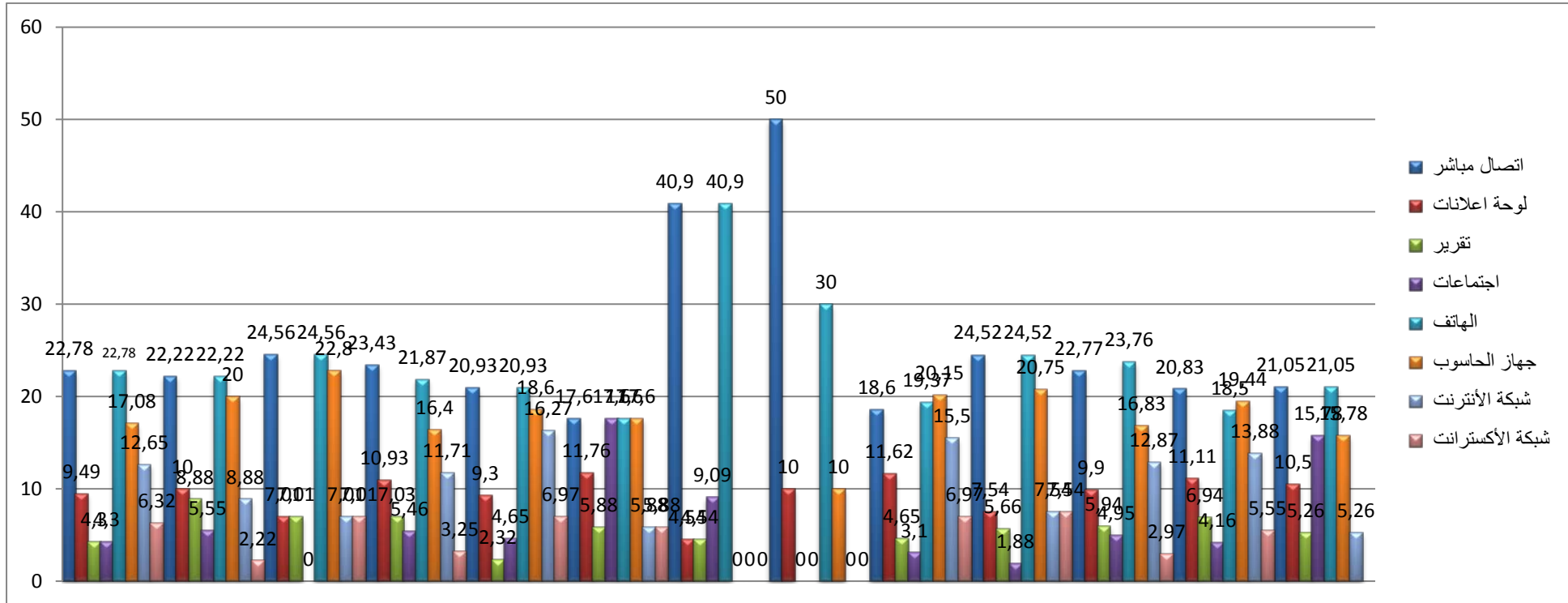
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 27: علاقة متغيرات الدراسة بنوع الاتصالات المستخدمة في العمل

المجموع	الأقدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس		المتغيرات وسائل الاتصال المستخدمة				
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى			ذكر			
ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل	ن	ل		
100	5	11.45	18.02	22.35	4.67	5.78	9.89	22.8	205	21.05	10.5	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
899	45	103	162	201	42	52	89	205	205	10.5	10.5	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	5.26	5.26	15.78	21.05	15.78	5.26	10.5	21.05	21.05	10.5	10.5	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
19	1	1	3	5	3	1	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5.55	13.88	19.44	18.5	4.16	6.94	11.11	20.83	20.83	11.11	11.11	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
72	4	10	14	13	3	5	8	15	15	8	8	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	2.97	12.87	16.83	23.76	4.95	5.94	9.9	22.77	22.77	9.9	9.9	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
101	3	13	17	24	5	6	10	23	23	10	10	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	7.54	7.54	20.75	24.52	1.88	5.66	7.54	24.52	24.52	7.54	7.54	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
53	4	4	11	13	1	3	4	13	13	4	4	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	6.97	15.5	20.15	19.37	3.10	4.65	11.62	18.6	18.6	11.62	11.62	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
129	9	20	26	25	4	6	15	24	24	15	15	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	0	0	10	30	0	0	10	50	50	10	10	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
10	0	0	1	3	0	0	1	5	5	1	1	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	0	0	0	40.9	9.09	4.54	4.54	40.9	40.9	4.54	4.54	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
22	0	0	0	9	2	1	1	9	9	1	1	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	5.88	5.88	17.6	17.6	17.6	5.88	11.76	17.6	17.6	11.76	11.76	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
17	1	1	3	3	3	1	2	3	3	2	2	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	6.97	16.27	18.60	20.93	4.65	2.32	9.3	20.93	20.93	9.3	9.3	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
43	3	7	8	9	2	1	4	9	9	4	4	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	3.125	11.71	16.4	21.87	5.46	7.03	10.93	23.43	23.43	10.93	10.93	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
128	4	15	21	28	7	9	14	30	30	14	14	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	7.01	7.01	22.8	24.56	0	7.01	7.01	24.56	24.56	7.01	7.01	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
57	4	4	13	14	0	4	4	14	14	4	4	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	2.22	8.88	20	22.22	5.55	8.88	10	22.22	22.22	10	10	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
90	2	8	18	20	5	8	9	20	20	9	9	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
100	6.32	12.65	17.08	22.78	4.30	4.30	9.49	22.78	22.78	9.49	9.49	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05
158	10	20	27	36	7	7	15	36	36	15	15	89	205	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05	21.05

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل 27: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنوع وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة.



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

بعد تفحص الأرقام الواردة في الجدول رقم (27) يوضح عدم وجود أية نسبة معدومة، بمعنى أن كل الوسائل الواردة في الاستمارة مستخدمة في المؤسسة نفضال .

يظهر لنا من خلال الجدول تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة مثل الاتصال المباشر الذي يمثل 22.8% وجهاز الهاتف الذي يمثل 22.35% وبذلك يحتل المرتبة الأولى، من حيث الاستخدام وهذه الثنائية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقضي على الوسائل الكلاسيكية فمازال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال بالتالي تظهر فيه ملامح الاتصالات الغير الرسمية وهذا دليل على وجود علاقة وطيدة ووثيقة بين عمال المؤسسة ثم يليه الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستا.

يأتي الحاسوب في المرتبة الثالثة مباشرة بنسبة تقدر ب 18.02% والملاحظة انه يستخدم في كل مستويات الإدارة للمؤسسة باستثناء فئة ذوي المستوى التعليمي المتوسط إذ نجد نسبة الاستخدام منعدمة كونهم لا يفقهون بالتكنولوجيا الرقمية ومستواهم التعليمي لا يسمح لهم بتعلم هكذا تقنيات.

تحتل الشبكة الداخلية لمؤسسة نفضال المرتبة الرابعة بنسبة 11.45% ثم تليه لوحة اعلانات بنسبة 9.89% وبذلك تحتل المرتبة الخامسة.

يأتي استخدام كل من التقرير، الإكسترانت والاجتماعات في المراتب الموالية من حيث الاستخدام حيث يستخدم التقرير بنسبة 5.78% الإكسترانت بنسبة 5% والاجتماعات ب 4.67% .

ونستنتج في الأخير انه من الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل وتشير النتائج التي توصلنا إليها أن لكل فرد أو عامل في المؤسسة على حد سواء لديه قنوات اتصال تتلاءم مع طبيعة عمله، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض أخرى.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

كما يمكن تفسير انخفاض وارتفاع نسبة استخدام الوسائل الجديدة والرقمية يعود إلى قدرة الفرد او العامل في المؤسسة على استخدام والتكيف مع الوسيلة فكلما تقبل العامل وسيلة جديدة زاد ارتفاع نسبة استخدامها والعكس صحيح .

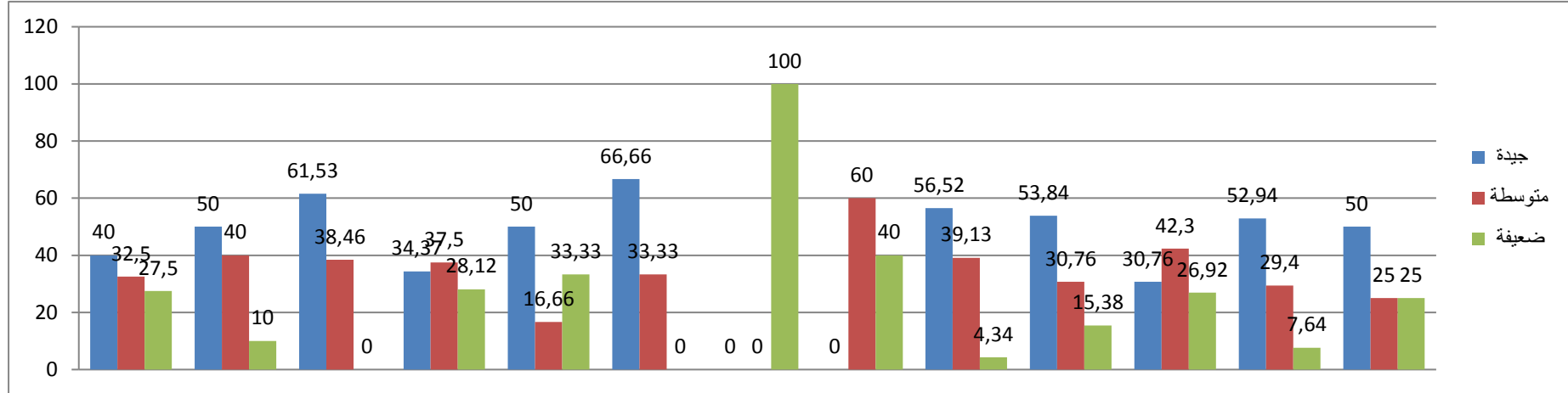
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 28: علاقة المتغيرات بدرجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب

المجموع		الأقدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات درجة التحكم بلحاسوب	
		20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت
43.75	105	50	2	52.94	9	30.76	8	53.84	7	56.52	26	0	0	0	0	66.66	2	.50	6	34.37	11	61.53	8	50	10	40	16	جيدة	
34.58	83	25	1	29.41	5	42.3	11	30.76	4	39.13	18	60	3	0	0	33.33	1	16.66	2	37.5	12	38.46	5	40	8	32.5	13	متوسطة	
21.66	52	25	1	17.64	3	26.92	7	15.38	2	4.34	2	40	2	100	9	0	0	33.33	4	28.12	9	0	0	10	2	27.5	11	ضعيفة	
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	32	100	13	100	20	100	40	المجموع	

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نפטال بتيزي وزو

شكل رقم 28: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

ما تم تسجيله في جدول 28 بالنسبة لمتغير الجنس أن الإناث هن الأكثر نسبة تحكما باستخدام الحاسوب، بنسبة 50% أما الذكور بلغت نسبتهم 40% ، في حين تتحكم نسبة 40% من الإناث بدرجة متوسطة، أما الذكور 32.5%، و تقدر نسبة الذين يتحكمون في استخدامه بدرجة ضعيفة من جنس الذكور 27.5% والإناث ب 10% فقط.

وبالنسبة لمتغير السن يظهر لنا أن الفئة الأكثر استخداما بصفة جيدة للحاسوب في عملهم المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 50 60 بنسبة 66.66% أما الفئة الثانية التي تتراوح أعمارهم بين 20-30 سنة يتحكمون بالحاسوب بنسبة 61.53% ثم تليها نسبة 50% للفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 40-50 سنة، في حين نجد الذين تتراوح اعمارهم بين 30-40 سنة يتحكمون بالحاسوب بصفة جيدة بنسبة قدرت ب 34.37% والملفت للنظر أن المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة أن درجة تحكمهم للحاسوب بصفة متوسطة متقاربة نوعا ما بنسبة تقدر ب 37.5% .

أما فيما يخص متغير المستوى التعليمي يتجلى أن المبحوثين الذين لديهم مستوى جامعي يستخدمون الحاسوب بدرجة جيدة بنسبة 56.52% و 39.13% يتحكمون بالحاسوب بصفة متوسطة و 4.34% بصفة ضعيفة.

العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي فنسبة تحكمهم بالحاسوب منعدمة تماما فهناك فئة منهم من يتحكمون فيه بنسبة 60% وهم متوسطي التحكم به، و 40% ضعيفي الإستخدام، أما العمال ذوي المستوى المتوسط نجدهم كلهم ضعيفي الاستخدام وتقدر نسبتهم ب 100%.

ويظهر لنا من خلال متغير الأقدمية أن المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم في المؤسسة أقل من 5 سنوات هم الأكثر تحكما بدرجة جيدة في استخدام الحاسوب بنسبة 53.84% و 30.76% بدرجة متوسطة، 15.38% بدرجة ضعيفة ثم تليها فئة المبحوثين الذين تتراوح

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

خبرتهم من 10 - 15 سنة بنسبة تقدر 52.94%، أما 29.41% منهم يتحكمون بدرجة متوسطة أما 17.64 يتحكمون في الحاسوب بدرجة ضعيفة في حين نجد أن الأفراد الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 20 سنة فما فوق يتحكمون بالحاسوب بدرجة جيدة بنسبة 50% بدرجة متوسطة 25% وضعيفة ب 25% مما يعني انها متساوية تماما.

وبذلك نصل إلى فكرة مفادها أن الاستخدام الجيد أو المتوسط والضعيف للحاسوب مرتبط بالمستوى التعليمي بالدرجة الأولى فالأفراد المتعاملين بالتكنولوجيا الرقمية الآن هم الأحسن استخداما لها مقارنة بالأفراد الذين لهم نفس المستوى لكن طبيعة دراستهم مختلفة بين الماضي والحاضر، وهذا ما يفسر قدرة الفرد العامل الأقل من 5 سنوات خبرة على التحكم الجيد أكثر من الفرد ذو خبرة لأكثر من 20 سنة.

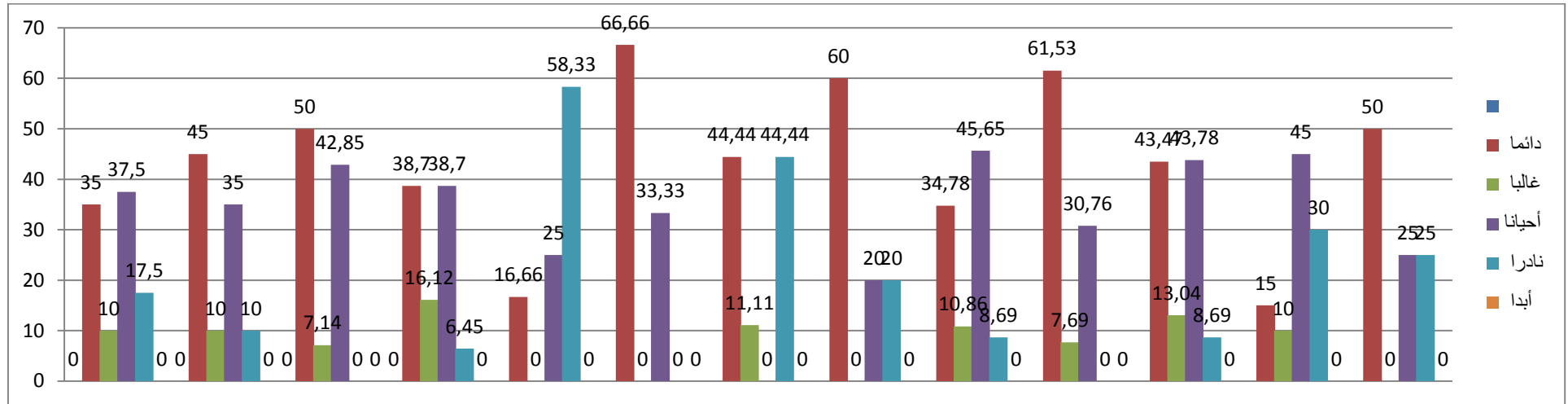
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 29: علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام الأسلوب اليدوي

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات استخدام الأسلوب اليدوي
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر				
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	دائما	
38.33	92	50	2	15	3	43.47	10	61.53	8	34.78	16	60	3	44.44	4	66.66	2	16.66	2	38.7	12	50	7	45	9	35	14		
10	24	0	0	10	2	13.04	3	7.69	1	10.86	5	0	0	11.11	1	0	0	0	0	16.12	5	7.14	1	10	2	10	4	غالبا	
36.66	88	25	1	45	9	43.78	8	30.76	4	45.65	21	20	1	0	0	33.33	1	25	3	38.7	12	42.85	6	35	7	37.5	15	أحيانا	
15	36	25	1	30	6	8.69	2	0	0	8.69	4	20	1	44.44	4	0	0	58.33	7	6.45	2	0	0	10	2	17.5	7	نادرا	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	أبدا	
100	240	100	4	100	20	100	23	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع	

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 29: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام الأسلوب اليدوي في العمل داخل المؤسسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في

المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

بالرغم ما توصلت إليه التكنولوجيا اليوم إلا أننا لا يمكن الاستغناء على الأسلوب اليدوي نهائياً، فحسب النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث الذي قمنا به وجدنا أن لا يوجد من بين المبحوثين من يستغني على الأسلوب اليدوي بحيث نجدها معدومة تماماً، فنسبة 35% من الذكور يستخدمون دائماً الأسلوب اليدوي وهذا ما لحضناه عند أغلبية المبحوثين عندما قمنا بجولة قصيرة في الأقسام مع رئيس مصلحة الموارد البشرية و الأغلبية مثلت ب 10% اما أحيانا 37.5% و نادرا 17.5% أما الإناث نسبة استخدامهم الدائم للأسلوب اليدوي 45% غالبا 10% وهذه الفئة متساوية مع نسبة الذكور الذين يستخدمون الأسلوب اليدوي في غالب الأحيان وتمثل 35% من الإناث من تستخدم الأسلوب اليدوي أحيانا من فترة إلى أخرى أما 10% فهن نادرات الاستخدام .

وحسب متغير السن نجد الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم بين 50-60 هم الأكثر فئة المستخدمين للأسلوب اليدوي بحيث بلغت نسبتهم 66.66% وأحيانا 33.33% منهم يستخدمونه أحيانا، 58.33% نادرا جدا ، مقارنة بالفئة الأقل استعمالا للأسلوب اليدوي هم الذين تتراوح أعمارهم بين 40-50 سنة بنسبة تقدر 16.66% وعندما نأتي إلى المستوى التعليمي نجد الفئة الأكثر تداولاً على الأسلوب الخطي هم عمال ذوي المستوى الثانوي بنسبة تبلغ 60% ويتم استخدامه بصفة دائمة أما المستوى المتوسط ذات نسبة 44.44% من حيث الاستخدام الدائم له، والجامعي بنسبة 34.78%.

أما بالنسبة للأقدمية المهنية فنجد الفئة التي تقدر خبرتهم المهنية أقل من سنوات بنسبة 61.53% لاستخدامهم الدائم للأسلوب اليدوي بينما تمثل الفئة التي تقدر خبرتهم المهنية من 10-15 سنة بنسبة 15%.

وبالتالي نستنتج أن هناك تباين واضح في الجدول بالنسبة لاستخدام الأسلوب اليدوي بين من يستخدمه بصفة دائمة أو في أغلب الأحيان وآخرون من فترة إلى أخرى أو بصفة نادرة فكل هذه التباينات نراها بشكل واضح في الجدول بعد التحليل وبالتالي نستنتج ان دوافع الاستعانة

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في

المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

بالأسلوب اليدوي تختلف من مبحوث لآخر، فحسب أحد مستخدمي هذا النوع من الأسلوب يعود إلى طبيعة العمل فهناك أعمال ومهام تتطلب العمل يدويا مثل كتابة الرسائل والإعلانات المستعجلة وأخذ ملاحظات أثناء الاجتماعات.

كما يمكن أن يعود سبب ذلك إلى توقف الحاسوب عن العمل بسبب القرصنة أو الفيروسات التي تجتاح الحواسيب كما قد يعود السبب لانقطاع التيار الكهربائي. أو المشاكل التقنية.

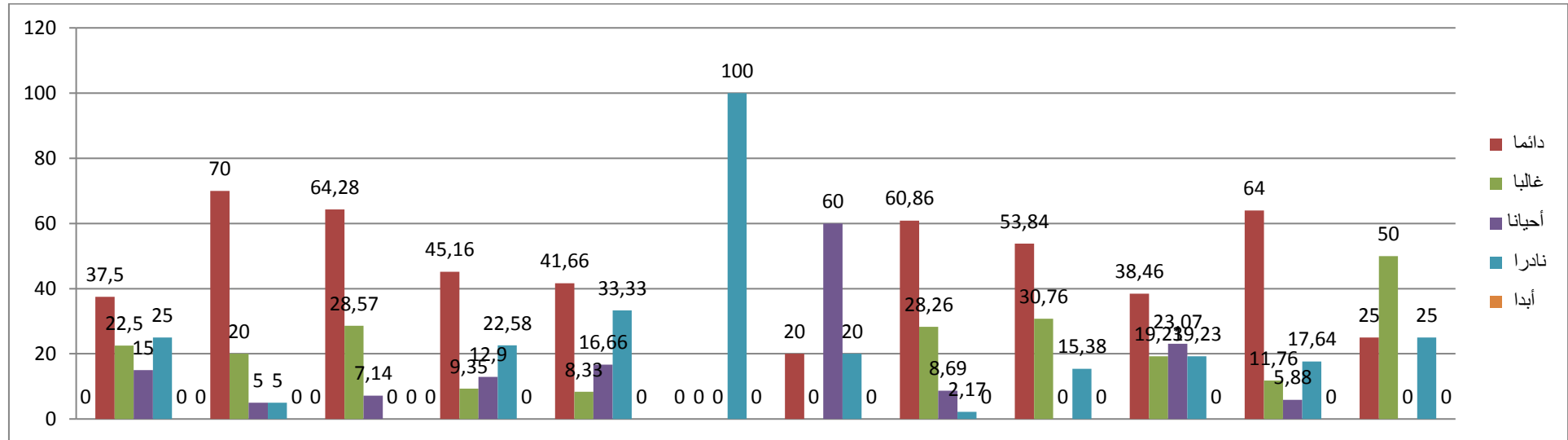
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 30: علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام شبكة الانترنت:

المجموع		الأقدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات استخدام شبكة الانترنت	
		20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر			
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت
48.33	116	25	1	64.7	11	38.46	10	53.84	7	60.86	28	20	1	0	0	33.33	1	41.66	5	45.16	14	64.28	9	70	14	37.5	15	دائما	
21.66	52	50	2	11.76	2	19.23	5	30.76	4	28.26	13	0	0	0	0	66.66	2	8.33	1	19.35	6	28.57	4	20	4	22.5	9	غالبا	
11.66	28	0	0	5.88	1	23.07	6	0	0	8.69	4	60	3	0	0	0	0	16.66	2	12.90	4	7.14	1	5	1	15	6	أحيانا	
18.33	44	25	1	17.64	3	19.23	5	15.38	2	2.17	1	20	1	100	9	0	0	33.33	4	22.58	7	0	0	5	1	25	10	نادرا	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	أبدا
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع	

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 30: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام شبكة الأنترنت في العمل



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في

المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

إن طبيعة الأنترنت الديناميكية انتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة، فالجدول أعلاه يوضح أن نسبة المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الأنترنت معدومة تماما، وبلغت نسبة المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الأنترنت بصفة دائمة ب 48.33% أغلبية المستخدمين جامعيين بنسبة تقدر ب 60.86% وبحسب الأقدمية في الوظيفة الذين تتراوح خبرتهم بين 10-15 سنة بنسبة تقدر ب 64.7% وهذا دليل على توفرها وما تقدمه من فوائد للعامل داخل المؤسسة، بينما أغلب الذين يستخدمونها بنسبة 21.66% أغليبتهم ذكور بنسبة 22.5% وذلك من خلال المستخدمين الذين تتراوح سنهم بين 50-60 ومن الذين تبلغ أقدميتهم في الوظيفة من 20 سنة ما فوق بنسبة 50% .

كما يستخدمها 11.66% من المبحوثين أحيانا ومن طرف مستخدمين يتراوح سنهم بين 40-50 سنة بنسبة 16.66% و من المبحوثين بصفة نادرة بنسبة 18.33% وهم ذوي المستوى الثانوي بنسبة 20% والذين تكون خبرتهم المهنية بين 5-10 سنوات بنسبة 19.23% وتجدر الإشارة إلى أن شبكة الأنترنت دخلت إلى مؤسسة ميدان الدراسة سنة 2003 تمتلك المؤسسة جهاز التلكس 71-137-71-138، والفاكس 021-39-19، الهاتف 021-38-13-13، فجهاز التلكس يستخدم في الإدارات العليا للمؤسسة كما يمتلكون حواسب من جيل p3 و p4 أما الفاكس والهاتف فهو متوفر لكل عمال المؤسسة .

وما لحضناه أن الموظفين الإداريين يمتلكون موقع خاص يسمى ب Out Look ويتم استخدامه من أجل إرسال واستقبال كل الملفات والمعلومات المتعلقة بالعمل أضف إلى ذلك البريد الإلكتروني، ولكل عامل إداري له بريد خاص به.

فنستنتج في الأخير في مثل هذا العنصر الحيوي لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها كونه سهل حياة العمل للكثير من الموظفين فكما صرح رئيس قسم الموارد البشرية السيد أيت شيخ¹ أنه

- مقابلة أجريت مع السيد أيت شيخ : رئيس قسم الموارد البشرية لمؤسسة نفضال بواد عيسي، يوم 06-10-2019 على الساعة 10:00 بمقر عمله

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

في الكثير من الأحيان، ما يقوم بعمله في المنزل فقد يطلب من السكرتيرة الإدارية من ارسال الملفات اللازمة ويعود إرسالها إلى الأشخاص المطلوبين. بعد أن يطلع عليها أو يعدلها أن لزم الأمر.

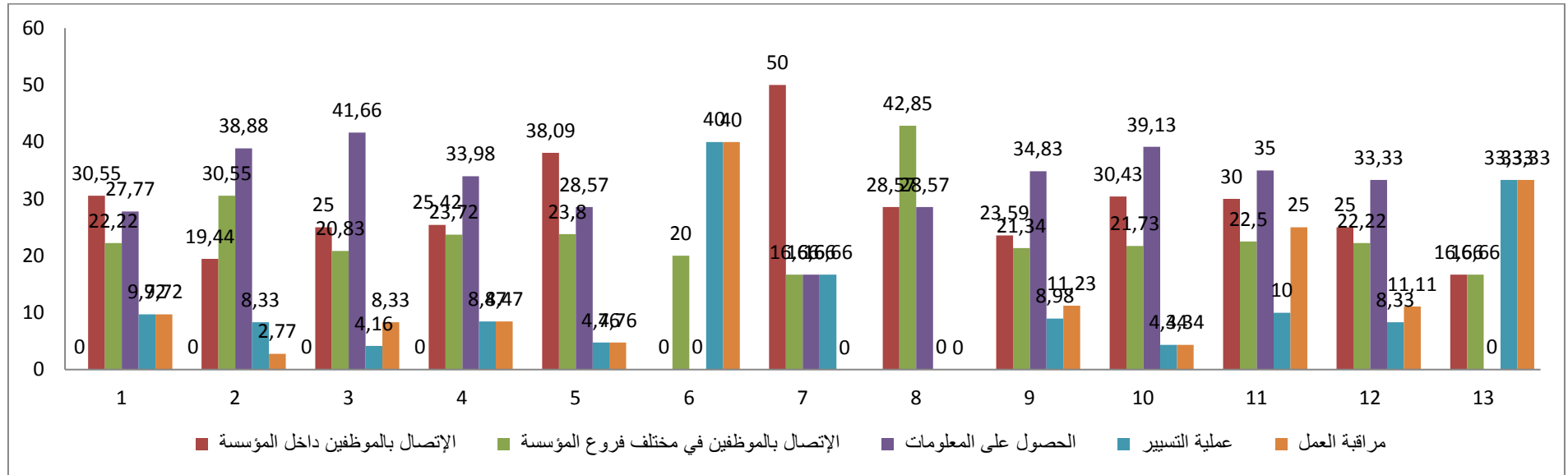
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 31: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمجالات استخدام شبكة الانترنت :

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات	
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر		استخدام شبكة الانترنت			
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
100	26.97	116	16.66	1	25	9	30	12	30.43	7	23.59	21	28.57	2	50	6	0	0	38.09	8	25.42	15	25	6	19.44	7	30.55	22	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	
430	23.03	99	16.66	1	22.22	8	22.5	9	21.73	5	21.34	19	42.85	3	16.66	2	20	1	23.80	5	23.72	14	20.83	5	30.55	11	22.22	16	الاتصال بالموظفين في مختلف فروع المؤسسة	
100	32.55	140	0	0	33.33	12	35	14	39.13	9	34.83	31	28.57	2	16.66	2	0	0	28.57	6	33.89	20	41.66	10	38.88	14	27.77	20	الحصول على المعلومات	
6	9.06	39	33.33	2	8.33	3	10	4	4.34	1	8.98	8	0	0	16.66	2	40	2	4.76	1	8.47	5	4.16	1	8.33	3	9.72	7	عملية التسيير	
100	8.37	36	33.33	2	11.11	4	2.5	1	4.34	1	11.23	10	0	0	0	0	40	2	4.76	1	8.47	5	8.33	2	2.77	1	9.72	7	مراقبة العمل	
100	8.37	36	33.33	2	11.11	4	2.5	1	4.34	1	11.23	10	0	0	0	0	40	2	4.76	1	8.47	5	8.33	2	2.77	1	9.72	7	المجموع	

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 31: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمجالات استخدام شبكة الأنترنترنت



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

بعد تفحص البيانات الموجودة في الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أهم مجال تستخدم فيه شبكة الأنترنت هو الحصول على المعلومات بنسبة 32.55%، ذلك أن الشبكة تتوفر على كل المعلومات التي تهتم المستخدمين، بينما 26.97 % من مجموع المستخدمين لشبكة الأنترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة و 23.03% منهم يستخدمونها للاتصال بالموظفين في مختلف فروع المؤسسة، وبلغت نسبة الذين يستخدمون شبكة الأنترنت في عملية التسيير بنسبة 9.06% وتعتبر نسبة قليلة خاصة إذا ما قرنت بإيجابيات هذه العملية فالتسيير الجيد والمحكم هو أساس كل مؤسسة فإذا ما غاب هذا العنصر أو إذا ما تم إهماله سينعكس سلبا على العمل والعمال داخلها وبالتالي تعم الفوضى، أما بالنسبة لاستخدام شبكة الأنترنت في مراقبة العمل فقد كانت نسبتها 8.37% من مجمل المستخدمين ويعود انخفاض هذه النسبة نظرا لإقتار هذه الخدمة على رؤساء الأقسام والدوائر والمصالح.

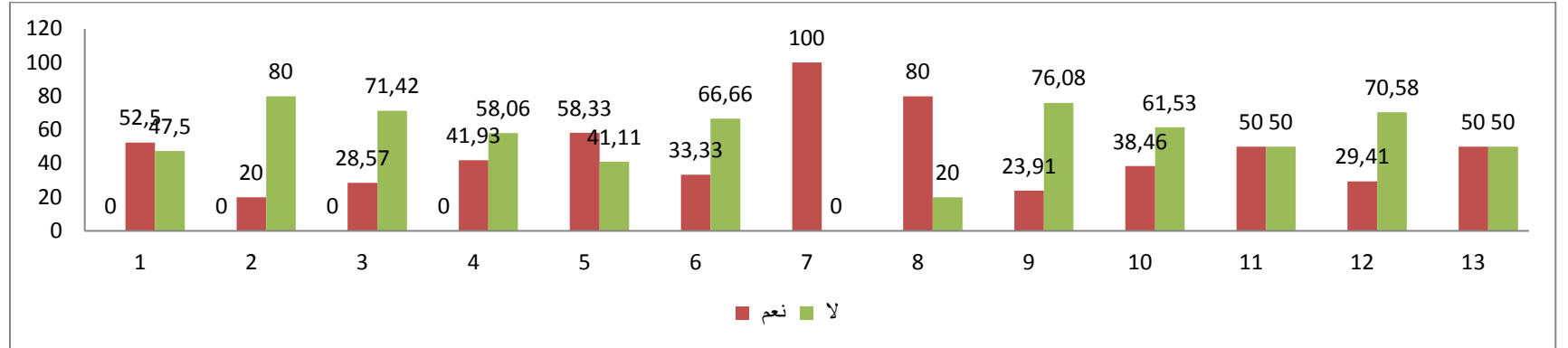
إن استقرار أرقام الجدول توضح أن هناك استخدامات متنوعة لشبكة الأنترنت لكن هذه الاستخدامات تبقى قليلة وبحاجة لاستغلال أكبر و يرجع قلة هذا الاستخدام إلى عدم وعي المستخدمين بأهمية ودور الشبكة في تحسين جو العمل، وهذا ما جعل أغلبهم يستعينون بالأدوات التقليدية على حساب استخدام شبكة الأنترنت.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نפטال بتيزي وزو

جدول رقم 32: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بصعوبات استخدام التكنولوجيا الرقمية

المجموع	الأفدية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات	
	أقل من 20 ما فوق				15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر		نعم	لا
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
41.25	99	50	2	29.41	5	50	13	38.46	5	23.91	11	80	4	100	9	33.33	1	58.33	7	41.93	13	28.57	4	20	4	52.5	21			
58.75	141	50	2	70.58	12	50	13	61.53	8	76.08	35	20	1	0	0	66.66	2	41.11	5	58.06	18	71.42	10	80	16	47.5	19			
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40			

شكل رقم 32: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بصعوبة استخدام التكنولوجيا الرقمية



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

من ملاحظة الجدول أعلاه تبين أن 58.75% من مفردات العينة تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية بينما 41.25% من مفردات العينة لا تواجه صعوبات الاستخدام، وفي هذا السياق يرى 'روجرز وشوميكرا' أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني بمعنى أن هذا الجدول يمثل أن ذوي المستوى المتوسط بلغت نسبة الصعوبة في الاستخدام 100% أما الثانوي فقد وصلت إلى 80% فعندما سألنا السيد رشيد² وهو عامل بسيط في محطة الوقود بتيزي وزو عن السبب في ذلك فقد قال أن له صعوبات لغوية وكذا تقنية ومستواه لا يسمح باستخدام هذه الوسائل. في حين بلغت نسبة 76.08% من الفئة ذوي المستوى الجامعي باستخدامهم الممتاز للتكنولوجيا الرقمية بدون أية صعوبات وعندما سألنا موظف إداري³ خريج جامعة هو يشتغل منصب عون إداري منذ 7 سنوات، قال أن ليس له مشاكل تقنية ولا لغوية فيما يخص استخدام الحاسوب فهو يتكلم 3 لغات، عربية، فرنسية، انجليزية، بالإضافة أن له خبرة في مجال الحواسيب فقد اشتغل في أحد المدارس كأستاذ للإعلام الآلي وبالتالي فهو يحسن ادارة أمور القرصنة والفيروسات إلى غير ذلك.

نستنتج في الأخير أن صعوبة الاستخدام مرتبطة بالمستوى التعليمي للعامل، فكلما كان هناك للفرد خبرة قبلية في مجال الإعلام الآلي كلما سهلت له عمله أكثر وكان اجتياز المشاكل التقنية أسرع.

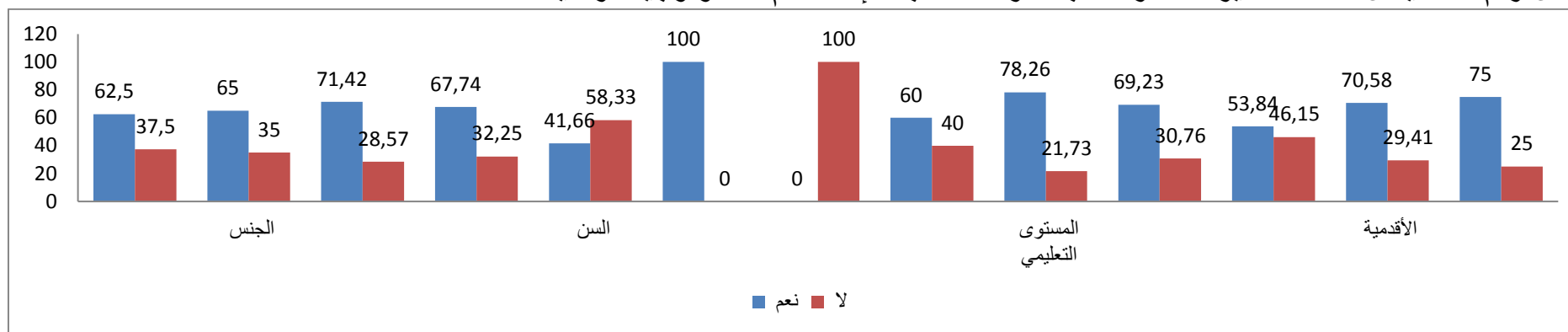
- مقابلة مع السيد رشيد عامل في محطة الوقود بتيزي وزو، يوم 28-08-2019 على الساعة 11:30
- مقابلة مع عون إداري في مؤسسة نفضال بواد عيسى في مقر عمله، يوم 22-09-2019، على الساعة 10:30

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 33: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بالمعرفة المسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات المعرفة المسبقة للتكنولوجيا الرقمية		
	أقل من 5 سنوات				10-5			15-10			أقل من 20 ما فوق		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى			ذكر	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		ن	ت
64.16	154	75	3	70.58	12	53.84	14	69.23	9	78.26	36	60	3	0	0	100	3	41.66	5	67.74	21	71.42	10	65	13	62.5	25	نعم			
35.83	86	25	1	29.41	5	46.15	12	30.76	4	21.73	10	40	2	100	9	0	0	58.33	7	32.25	10	28.57	4	35	7	37.5	15	لا			
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع			

شكل رقم 33: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بالمعرفة المسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

من خلال الجدول يتبين أن 65 % من مفردات العينة من الإناث لديه معرفة مسبقة والذكور تقدر بنسبة 62.5% متقاربة نوعا ما، أما بالنسبة لمتغير السن نجد النسبة الأكبر فيها ممثلة للفئة التي تتراوح اعمارهم بين 50-60 سنة في حين نجد متغير المستوى التعليمي هو المستوى الجامعي، الأكبر نسبة كون لديه معرفة مسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وتمثل 78.26% أما فيما يخص متغير الأقدمية في الوظيفة نجد أن الفئة التي لديها الخبرة المهنية من 10-15 سنة ومن 20 سنة فما فوق فهي نسب تقريبا متساوية بين 70% و 75% .

أما المبحوثين الذين ليس لديهم معرفة مسبقة عن استخدام التكنولوجيا الرقمية والذين كانت إجاباتهم ب'لا' نجد أن النسبة الأكبر هي الإناث وتقدر ب 35% مقارنة ب 15% من الذكور أما بالنسبة لمتغير السن نجد أن الفئة الأكبر نسبة اجابتهم ب'لا' هي الفئة التي تتراوح أعمارهم من 40-50 سنة وتقدر بنسبة 58.33% فيما يخص المستوى التعليمي فنجد المستوى التعليمي المتوسط الفئة الأكبر نسبة من حيث المعرفة المسبقة وتقدر 100% أما المتغير الأقدمية في الوظيفة فنجد 46.15% تمثل نسبة الفئة التي تتراوح خبرتهم الفنية من 5 إلى 10 سنوات هي الفئة الأكبر حيث أنهم ليس عندهم معرفة مسبقة لإستخدام التكنولوجيا الرقمية.

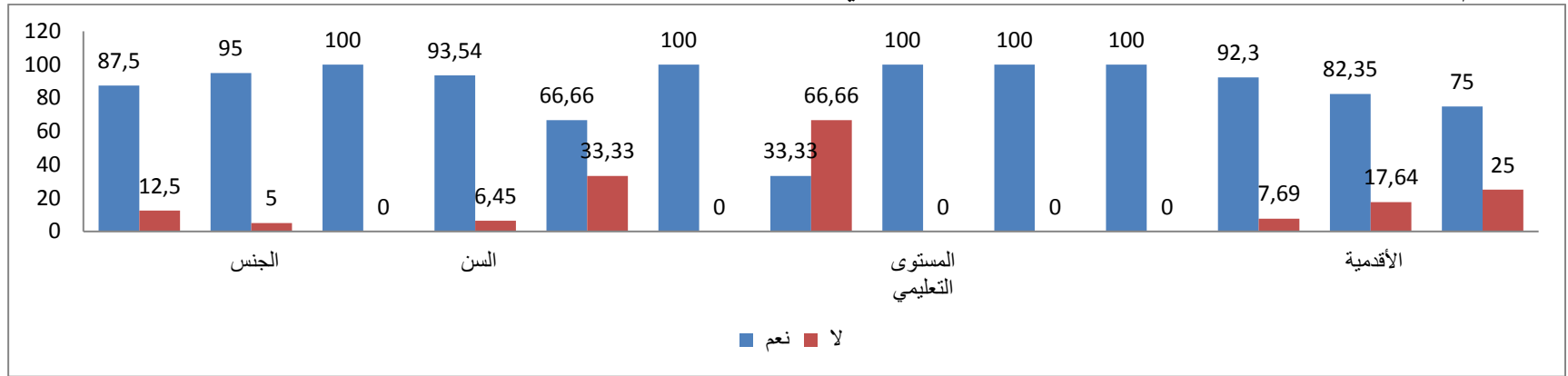
نستنتج في الأخير أن المعرفة المسبقة مرتبطة بالأقدمية في الوظيفة وايضا من حيث المستوى التعليمي حيث المستوى الجامعي معظمهم لديهم معرفة مسبقة لإستخدام التكنولوجيا الرقمية وهذا ما يساعدهم أكثر في العمل وسهولته وسهولة استخدام للوسائل الرقمية كيفما كانت.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 34: يمثل متغيرات الدراسة وعلاقتها بالتجديد في شكل العمل داخل المؤسسة

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن						متغير الجنس				المتغيرات ادخال التكنولوجيا الرقمية و تجديد في شكل العمل في المؤسسة
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر		
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت
90	216	75	3	82.35	14	92.30	24	100	13	100	46	100	5	33.33	3	100	3	66.66	8	93.54	29	100	14	95	19	87.5	35
10	24	25	1	17.64	3	7.69	2	0	0	0	0	0	0	66.66	6	0	0	33.33	4	6.45	2	0	0	5	1	12.5	5
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40

شكل رقم 34: يمثل متغيرات الدراسة وعلاقتها بالتجديد في شكل العمل داخل المؤسسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

إن ظهور فعالية الاتصالات الرقمية مرتبطة بطبيعة العمل داخل المؤسسة فإذا ما وجد تجديد في طريقة العمل داخل المؤسسة يمكن لنا أن نقول أنها تكيفت مع هذه الوسائل واستغلتها بشكل جيد وبطريقة ايجابية.

فالجداول اعلاه يوضح تماما هذه النظرية، ف 90% من العمال المستخدمين لهذه التكنولوجيا أكدوا على أن هناك تجديد واضح في شكل العمل وطريقة تسييره، في حين اكتفت 10% الأخرى بالقول أن العمل يتغير ويتجدد فهو كما عليه سابقا.

والجدير بالذكر أن الفئات التي أيدت هذا التفكير هم ذوي المستوى المتوسط بنسبة 66.66%، اما الإداريين وذوي المستويات العليا من جامعين وخاصة المستخدمين ذو أكثر من 20 سنة خبرة في الوظيفة فقد بلغت نسبتهم 75% فلكونهم عمال قداماء فهم شهدوا التغيير الذي تطرأ على المؤسسة طول 20 سنة ماضية.

نستنتج في الأخير أن هناك تحسن واضح في طرق العمل الإدارية من نقل الملفات والتجديد نوعية الاتصالات داخلها، وفي فروعها ومقاطعاتها التابعة لها والأنترنت من الوسائل التي وفرت نمط اتصالي مرن متجدد يسمح بالتواصل مع المستخدمين ويعزز العلاقات بين مختلف الفروع والمصالح.

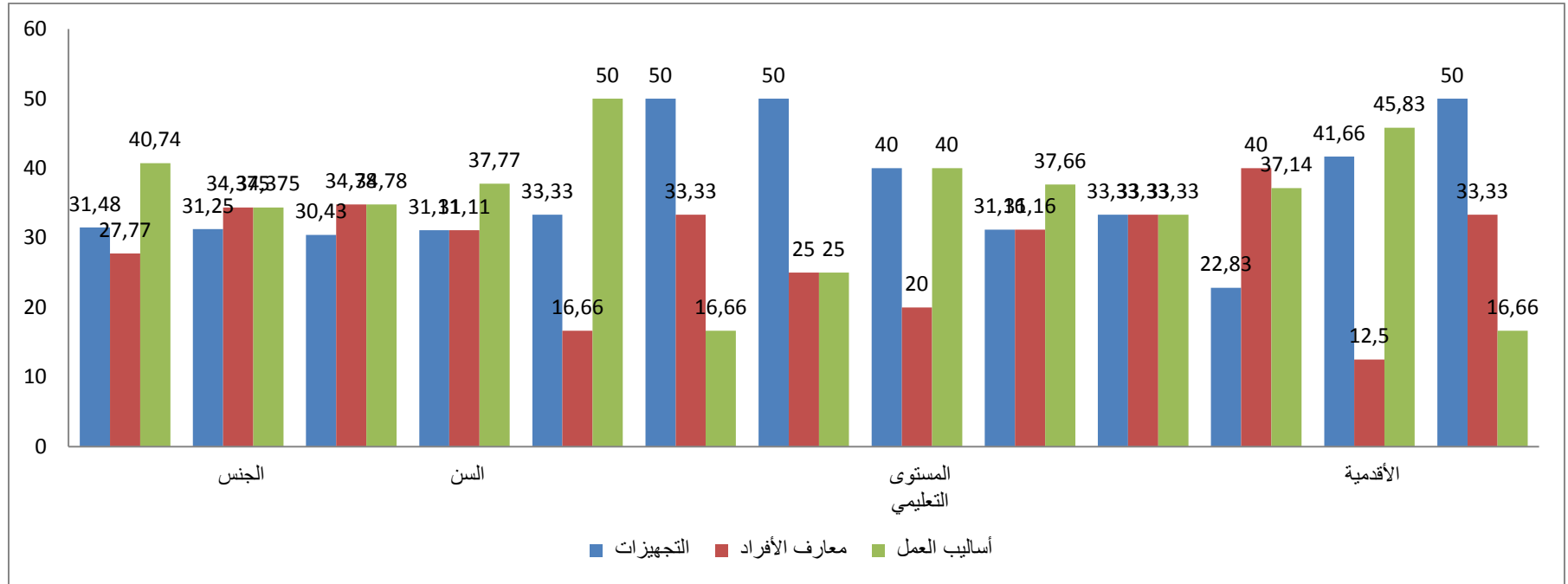
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 35: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنمط التغيير بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية

المجموع	الأفدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات نمط التغيير بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية													
	أقل من 5 سنوات		10-5		15-10		20 ما فوق		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر															
ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£	ن	£													
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
334	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	31.16	24	24	40	2	2	50	2	2	50	3	3	33.33	4	4	31.11	14	14	30.43	7	7	31.25	10	10	31.48	17	17
100	31.13	31.13	104	104	33.33	2	2	2	2	33.33	7	7	7	31.16	24	24	20	1	1	25	1	1	33.33	2	2	16.66	2	2	31.11	14	14	34.78	8	8	34.375	11	11	27.77	15	15
100	35.62	35.62	119	119	16.66	1	1	1	1	33.33	7	7	7	37.66	29	29	40	2	2	25	1	1	16.66	1	1	50	6	6	37.77	17	17	34.78	8	8	34.375	11	11	40.74	22	22
100	33.23	33.23	111	111	50	3	3	3	3	33.33	7	7	7	3																										

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 35: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنمط التغيير بعد ادخال تكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه ان نسبة 35.62% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت، وبالتالي أدت إلى خلق فضاء تباينت فيه أساليب العمل وتنوعت وذلك تخزين أكبر قدر ممكن من المعلومات واسترجاعها وقت الحاجة.

أما النمط الثاني فتمثل في التجهيزات نسبة 33.23% والتي تمثل بالخصوص في الحاسبات لدى المقتصدين، حيث حلت الحاسبات محل الآلات الراقنة التي كان يعتمد عليها، كما أن الحاسبات المتوفرة حاليا تتناسب مع تركيب الشبكات الاتصالية.

وقد سجلنا نسبة 31.13% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية قد عملت على تغيير ذهنيات المستخدمين وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف جديدة وزيادة مهاراتهم وقدراتهم في تطوير أنماط العمل في المؤسسة.

فبحسب ما صرح به رئيس قسم الموارد البشرية 'أيت شيخ'⁴ أن ذلك التجديد كان بفضل التربصات التي تقدمها المؤسسة لموظفيها على شكل Promotion وبالتالي يتسنى للفرد التجديد و التفنن في عمله وتأديته بأحسن وجه ومن خلال تجربته قال أن قد كان له تربصات خارج البلاد لكون طبيعة عمله تتطلب هذا النوع من التربصات.

- مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية أيت شيخ في مقر عمله بواد عيسي 06-10-2019 على الساعة 10:00.

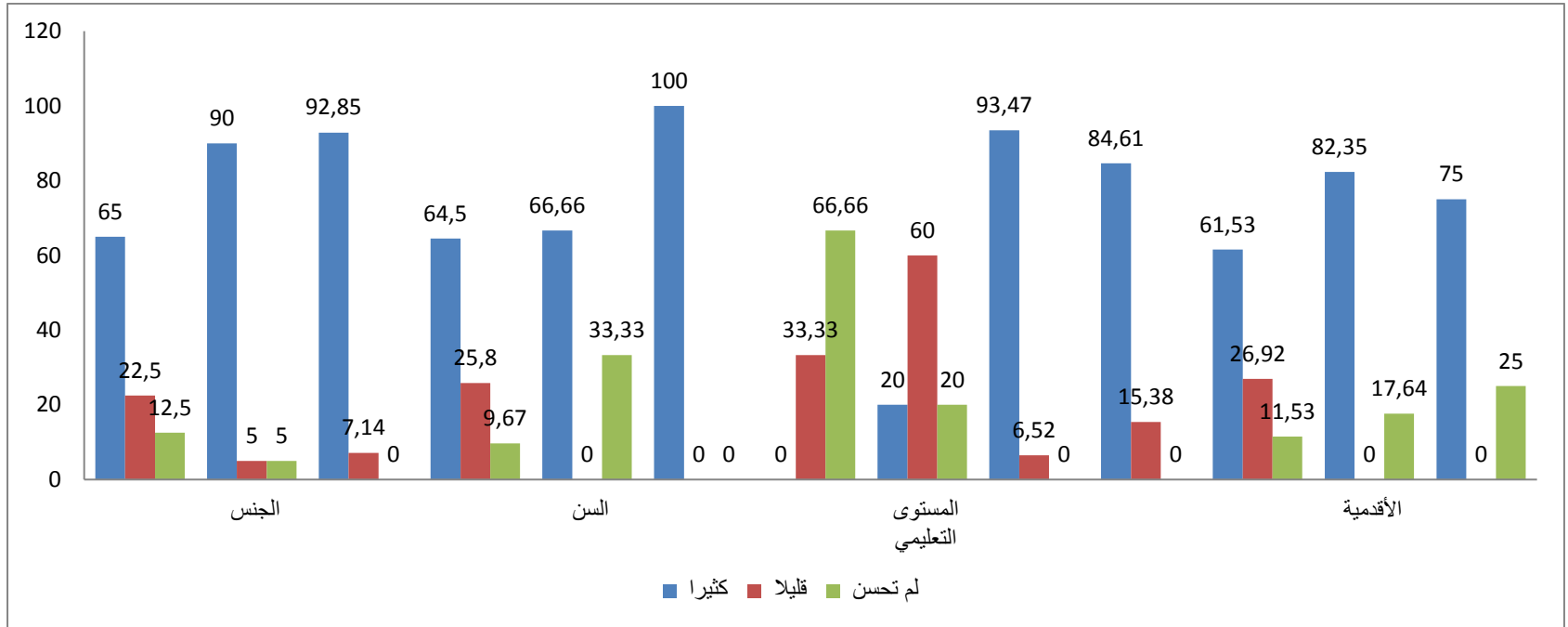
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 36: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين الأداء الوظيفي بعد ادخال التكنولوجيا الرقمية

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات
	أقل من 5 سنوات		10-5		15-10		أقل من 20 ما فوق		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر		كثيرا		
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت					
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1	12.5	5			
100	73.33	73.33	75	3	82.35	14	61.53	16	93.47	43	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.5	20	92.85	13	90	18	65	26			
240	15.41	37	0	0	0	0	26.92	7	6.52	3	60	3	33.33	3	0	0	0	0	25.8	8	7.14	1	5	1	22.5	9			
100	11.25	27	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	0	5	1					

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 36: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين الأداء الوظيفي بعد ادخال التكنولوجيا الرقمية



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

توضح البيانات في الجدول أعلاه أن نسبة 73.33% من العمال في المؤسسة لاحظوا أن هناك تغيير كبير وواضح في تحسين أدائهم وعملهم بينما توجد نسبة 15.14% منهم من كانوا متوسطي الاعتقاد فقد قالوا أنه صحيح هناك وسائل جديدة لكن تحسين الأداء كان بشكل متوسط وقليل ونسبة 11.25% نفوا هذا الاعتقاد وقالوا أنه لم يحدث أية تحسن في الأداء فمازال العمل يدوي وتقليدي مثلما كان عليه سابقا وبعد تفحصنا للجدول تبين أن العمال الميدانيين من حراس وعمال نظافة وكهربائي وغيرهم من الموظفين البسطاء هم الذين أجابوا بكثرة على هذا النوع، كونهم مازالوا يستخدمون أدوات صيانة بسيطة عمال عاديين وسائقي الشاحنات مازالوا في نفس الروتين وكذا عمال محطات الوقود.

فنستنتج إذن أن الموظفين في مؤسسة نفضال قد تحسن أدائهم الوظيفي وذلك في سرعة تداول المعلومات بحيث قضت هذه الأخيرة على عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول المعلومة فهذه التكنولوجيا الرقمية أتاحت المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد جمعها، في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها أول بأول كما أنها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم آخر ومن فرع آخر وهذا ما كان يتم في وقت طويل سابقا كما أدت كل هذه التحسينات إلى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال وبالتالي تسهيل سيرورة العمل، فهي تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتجعل المهام متجددة حيث تكون إدارة الأعمال مفهومة لجميع المستخدمين لأن الغموض يسبب العديد من المشاكل التي تهدد المؤسسة.

كما أن هذا التحسن الواضح في استخدام التكنولوجيا الرقمية قضت على التشوه الذي قد يصيب المعلومة بعدما أن كانت في الماضي تتعرض للكثير من الأحيان للفهم الخطأ وتشويهها، أي قد قضت على الإشاعة والإدعاءات الكاذبة التي كانت تسببها الوسائل القديمة.

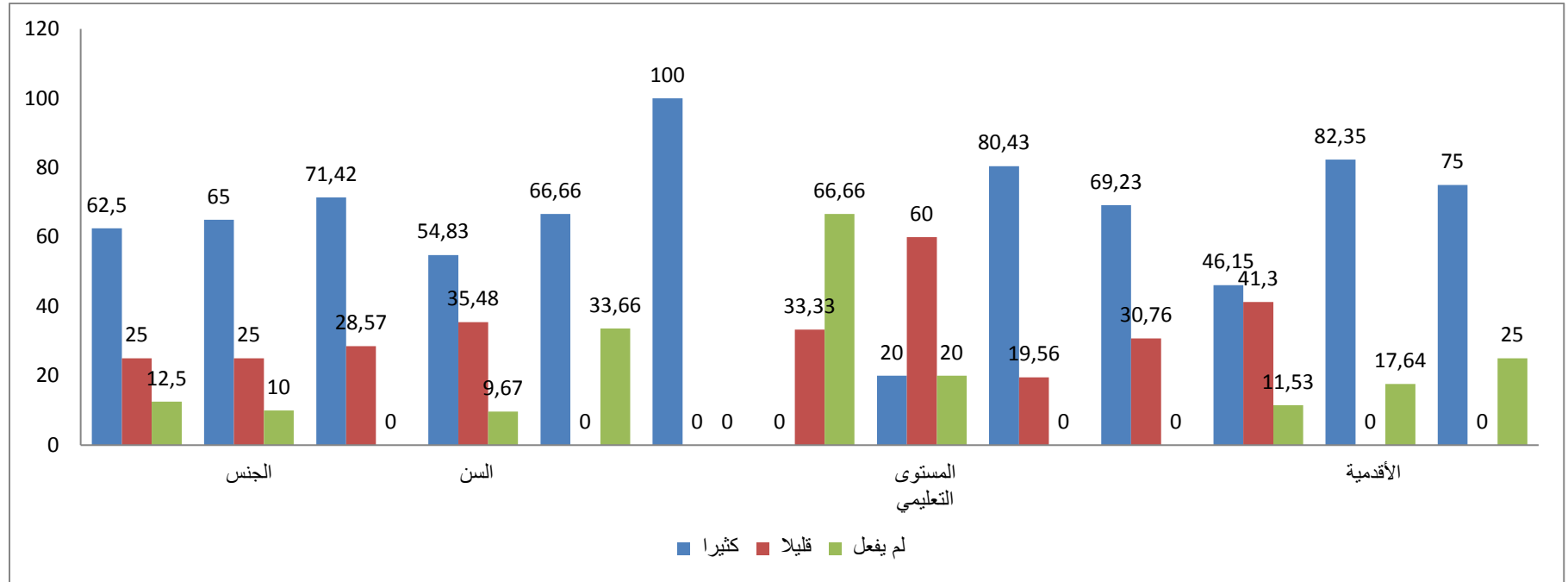
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 37: يمثل علاقة متغيرات الدراسة وعلاقتها بمدى مساهمة التكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين وتفعيل الإتصال الخارجي

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات علاقة التكنولوجيا الرقمية بفعالية الإتصال الخارجي
	أقل من 5 سنوات		10-5		15-10		أقل من 20 ما فوق		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر				
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت			
100	63.33	152	75	3	82.35	14	46.15	12	69.23	9	80.43	37	20	1	0	0	100	3	66.66	8	54.83	17	71.42	10	65	13	62.5	25	كثيرا
240	25	60	0	0	0	0	42.30	11	30.76	4	19.56	9	60	3	33.33	3	0	0	0	0	35.48	11	28.57	4	25	5	25	10	قليل
100	11.66	28	25	1	17.64	3	11.53	3	0	0	0	0	20	1	66.66	6	0	0	33.33	4	9.67	3	0	10	2	12.5	5	5	لم يفعل
100	4	4	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع	

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 37: يمثل علاقة مغيرات الدراسة بمدى مساهمة التكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين وتفعيل الإتصال الخارجي



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

إن الجدول المبين أعلاه يوضح أن نسبة 63.33% من المبحوثين في المؤسسة لاحظوا أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية حسنت من فعالية الاتصال الخارجي بنسبة كبيرة بمعنى كثير، فهناك تحسن كبير بالنسبة للاتصال الخارجي، بينما توجد نسبة 25% منهم من كانت اجابتهم أن التكنولوجيا الرقمية ساهمت في تفعيل الاتصال الخارجي لكن بشكل قليل أما نسبة 11.66% أنفوا اعتقادهم بمساهمة التكنولوجيا الرقمية أنها ساهمت في تفعيل الاتصال الخارجي أي أنها لم تحسن في تفعيل الاتصال الخارجي .

فبعد قراءة الجدول تفحصنا أن المبحوثين ذو المستوى التعليمي الجامعي هم الذين صرحوا بوجود اتصال خارجي فعال وهذا نظرا إلى احتكاكهم الدائم مع الوسائل الرقمية و خاصة في تفاعلاتهم مع البيئة الخارجية سواء زبائن أو ممولين أو ذوي المصالح المشتركة وهذا لكونهم دائمي التعامل مع كل من شبكتي الأنترنت والإكسترنانت بحيث تعتبر من اهم وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة أكثر في المؤسسة (نفضال).

ونستنتج في الأخير أن تحسين وتفعيل الاتصال الخارجي مرتبط بالمستوى التعليمي للموظفين فكلما كان المستوى عالي كلما حسن وفعل الاتصال الخارجي و بذلك يعود بالإيجاب على مستوى صورة و كفاءة المؤسسة بشكل خاص و بذلك يساهم هذا التحسين الاتصال بالتعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها الداخلية والخارجية خاصة، وذلك بتعاملها الالكتروني جمهورها الخارجي وتعاملها سواء عن طريق البريد الالكتروني أو اتصالات الفيديو وغيرها.

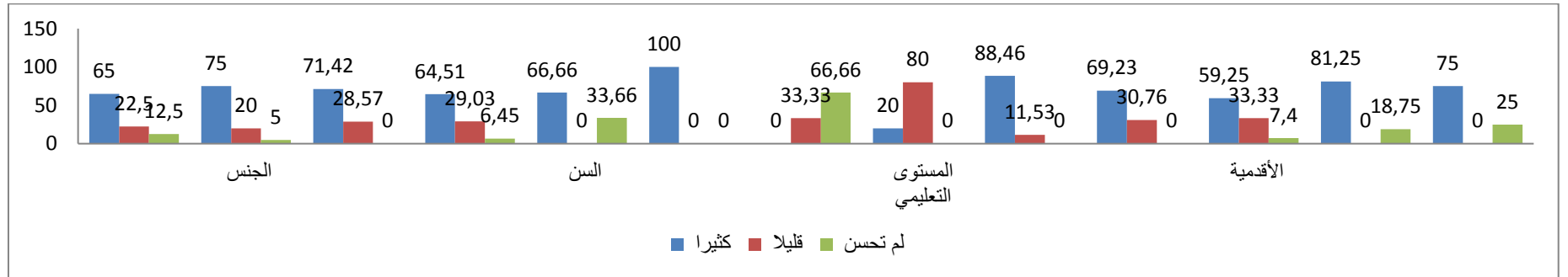
كما أعطى للعامل فرصة الاطلاع على مهام و أعمال المؤسسة وإعطاء للجمهور الخارجي كلمة لإبداء آراءه و طرح انشغالاته عن المؤسسة.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 38: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية من إنتاجية العمل

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات التكنولوجيا وعلاقتها الرسمية وتحسين الإنتاجية العمل كثيرا
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر				
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت			
69.10	170	75	3	81.25	13	59.25	16	69.23	9	88.46	46	20	1	0	0	100	3	66.66	8	64.51	20	71.42	10	75	15	65	26	كثيرا	
21.13	52	0	0	0	0	33.33	9	30.76	4	11.53	6	80	4	33.33	3	0	0	0	0	29.03	9	28.57	4	20	4	22.5	9	قليلًا	
9.75	24	25	1	18.75	3	7.40	2	0	0	0	0	0	0	66.66	6	0	0	33.33	4	6.45	2	0	0	5	1	12.5	5	لم تحسن	
100	246	100	4	100	16	100	27	100	13	100	52	100	5	100	9	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40	المجموع		

شكل رقم 38: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية من إنتاجية العمل داخل المؤسسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

من خلال قراءة الجدول اتضح لنا أن من أهم العناصر الأكثر تنظيماً لعرض مؤسسة نفضال هو بالتأكيد الإنتاج لذلك فيجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال وحتى يكون كذلك لا بد أن يستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات، فلاحظنا من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر في الجدول من المبحوثين ذوي إجابات مؤيدة بأن تكنولوجيا الإتصال الرقمية حسنت من مستوى الإنتاجية بحيث بلغت نسبتهم 69.10، كما يرى أن 21.13% من المبحوثين انها حسنت لكن بشكل قليلا و طفيف من مستوى الإنتاجية، في حين يرى 9.75% أنها لم تحسن أبدا.

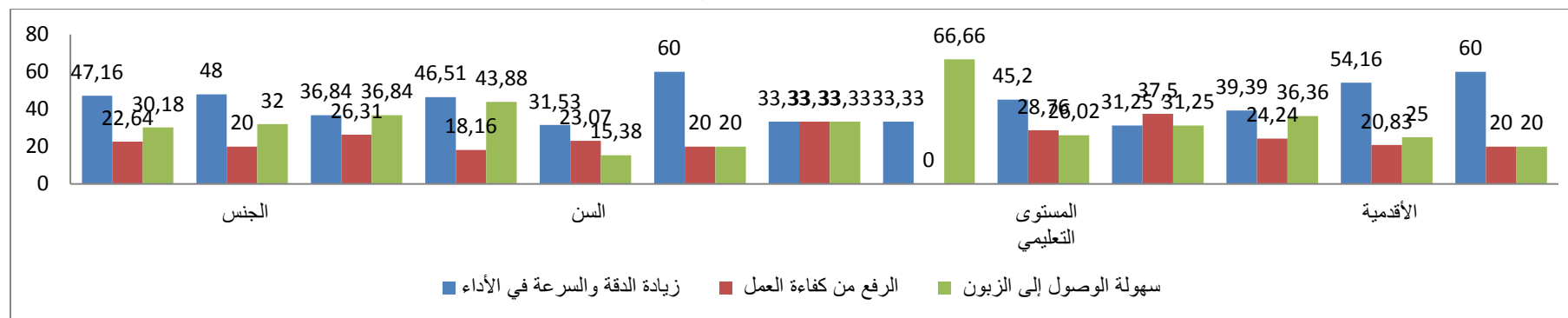
اتضح من خلال الجدول أن تكنولوجيا الإتصال الرقمية حسنت من مستوى الإنتاجية، كما تحسنت من مستوى الأداء وتوفير الوقت وتوجيه العقول العاملة كما وفر العناء للموظفين، كما عملت التكنولوجيا الرقمية على تقليل عدد كبير من القوى العاملة كما عملت على تقليص التكاليف و التقليل بعدما أصبح التسويق الكترونيا من خلال عرض إعلانات وهكذا سهلت التفاوض مع الزبون، والمتعاملين.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 39: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بكيفية تحسين إنتاجية العمل

المجموع	الأقدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات كيفية تحسين إنتاجية العمل	
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر			
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
45.88	145	60	3	54.16	13	39.39	13	31.25	5	45.20	33	33.33	2	33.33	1	60	3	31.53	8	46.51	20	36.84	7	48	12	47.16	25	زيادة الدقة والسرعة في العمل
23.41	74	20	1	20.83	5	24.24	6	37.5	6	28.76	21	33.33	0	33.33	1	20	1	23.07	3	18.6	8	26.31	5	20	5	22.64	12	الرفع من كفاءة العمل
30.69	97	20	1	25	6	36.36	12	31.25	5	26.02	19	33.33	4	33.33	1	20	1	15.38	2	43.88	15	36.84	7	32	8	30.18	16	سهولة الوصول إلى الزبون
100	316	100	5	100	24	100	33	100	16	100	73	100	6	100	3	100	5	100	13	100	43	100	19	100	25	100	53	المجموع

شكل رقم 39: يمثل علاقة متغيرات الدراسة بكيفية تحسين إنتاجية العمل في المؤسسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

إن العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعي ، لقد أضحت الزيادة المضطردة في الإنتاجية احد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الاقتصادية والتكنولوجيا الاتصالية الرقمية أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية وهذا ما تأكده بيانات الجدول الموضح اعلاه أن 45.88% من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية حسنت الإنتاجية وذلك عن طريق تحقيق الدقة والسرعة في الأداء، بحيث وبالنظر إلى المهام التي تتجزها تكنولوجيا الاتصال الرقمية تتم في وقت أقصى وبأقل امكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة نسبيا.

كما يرى 30.69% منهم انها حسنت الإنتاجية عن طريق سهولة الوصول إلى الزبون كما سهلت الاتصال به، فبعدها كانت تستخدم طرق تقليدية بأكثر التكاليف أصبحت تعتمد مع طرق التسويق الإلكتروني من خلال عرض اعلاناتها وكذا تسهيل التفاوض مع الزبائن والمتعاملين بدون اللجوء إلى التنقل وما يكلفه من وقت ومال وجهد. كما نجد 23.41% منهم أنها حسنت الإنتاجية عن طريق الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة وزمن أدائه.

نستنتج في الأخير أن انتاجية العمل تحسنت بفضل هذه الوسائل الرقمية التي جعلت من العامل فرصة ليسهل عمله ويوفر الجهد والوقت لنفسه.

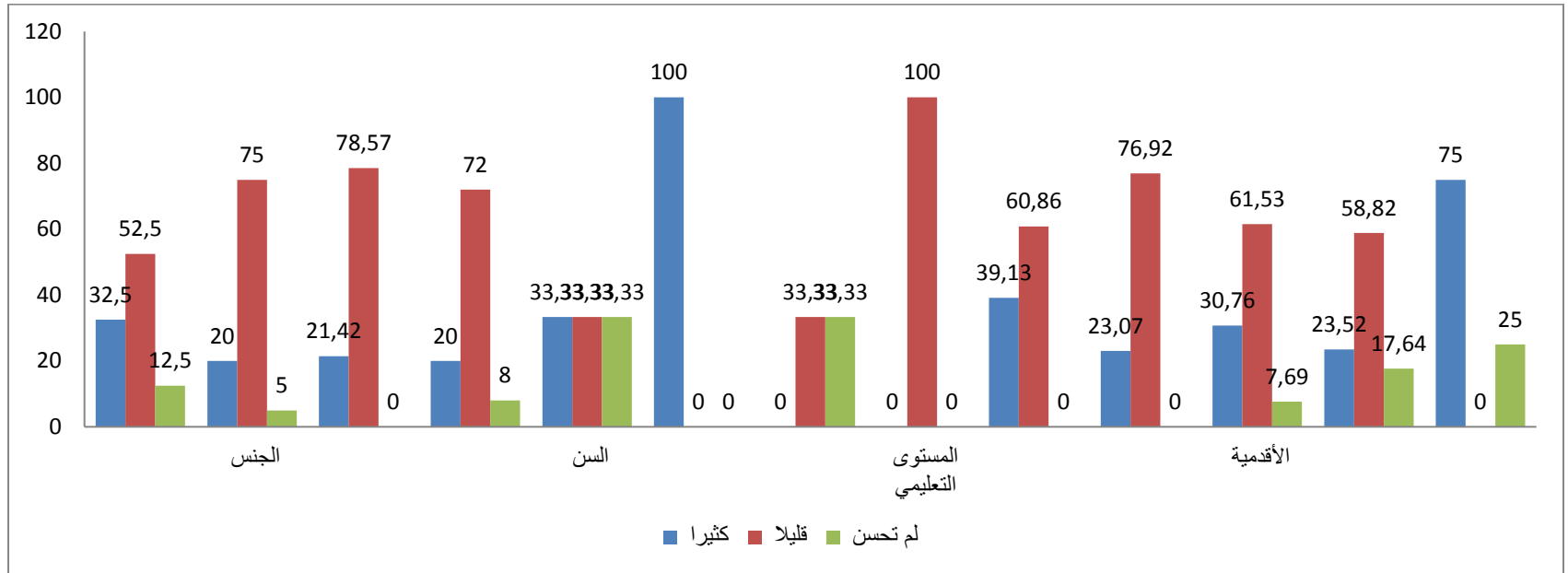
الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 40: يمثل متغيرات الدراسة وعلاقتها بمدى تحسين التكنولوجيا الرقمية لمحيط العمل

المجموع	الأقدمية								المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات تكنولوجيا الإتصال وعلاقتها بتحسين محيط العمل	
	20 ما فوق		15-10		10-5		أقل من 5 سنوات		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر			
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
29.18	68	75	3	23.52	4	30.76	8	23.07	3	39.13	18	0	0	0	0	100	3	33.33	4	20	5	21.42	3	20	4	32.5	13	كثيرا
60.51	141	0	0	58.82	10	61.53	16	76.92	10	60.86	28	100	5	33.33	3	0	0	33.33	4	72	18	78.57	11	75	15	52.5	21	قليل
10.30	24	25	1	17.64	3	7.69	2	0	0	0	0	0	0	66.66	6	0	0	3.333	4	8	2	0	0	5	1	12.5	5	لم تحسن
100	233	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	10018	5	100	9	100	3	100	12	100	25	100	14	100	20	100	40	المجموع

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

شكل رقم 40: يمثل متغيرات الدراسة وعلاقتها بمدى تحسين التكنولوجيا الرقمية لمحيط العمل



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

إن دخول تكنولوجيا الاتصال الرقمية إلى العمل الإداري غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيد عمل جديد وعن رأي المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية له، تبين البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من المبحوثين 60.51% ترى أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية حسنت بدرجة متوسطة لمحيط العمل و 29.18% يرون أنها حسنت كثيرا من محيط العمل أما 10.30% يرون أنها تحسن أبدا من محيط العمل، وقد نفسر هذه النسبة الأخيرة بعدم لإستخدام او عدم تقبل التغيير الذي تعززه النظرية السلبية لمبتكرات والتي تهدد وجود الفرد وتكرسه صعوبة تغيير عادات واتجاهات وسلوكيات الفرد .

أما النسبة التي صرحت بالتغيير الكثير في محيط العمل افادوا ان الفضل في ذلك يعود إلى توفير بيئة أفضل مقارنة ببيئة العمل السابقة التي كانت تتميز بكثير من الملل والروتين، وكذا أنها ساهمت كثيرا في المحافظة على صحة العاملين بتوفير بطاقات الائتمان أثناء حوادث العمل وغيرها بالإضافة إلى رفع من روح المعنوية للعمال .

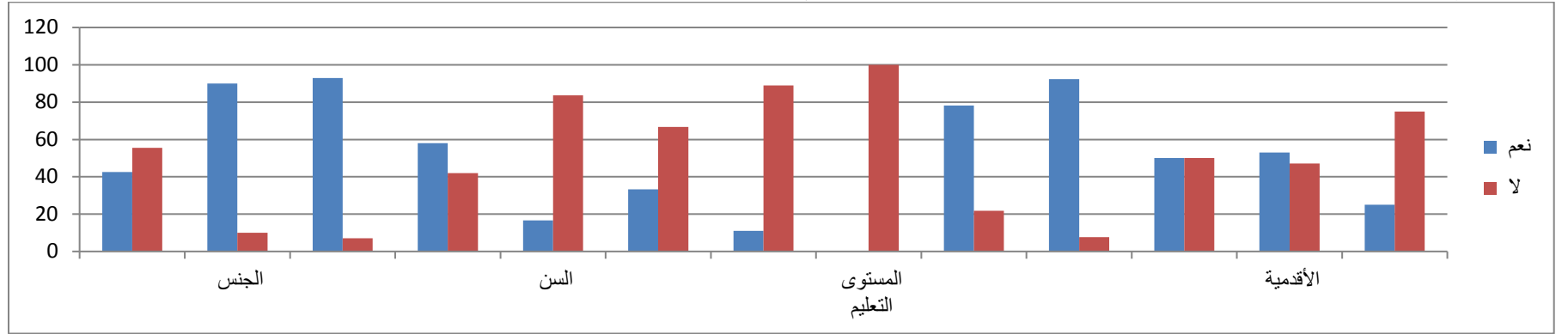
وهذا ما أكده السيد 'أيت شيخ' حيث قال أن العمل داخل المؤسسة يتميز بالكثير من المرونة في حين تجد كل أنواع الاتصالات موجودة سواء رسمية وغير رسمية أو اتصال أفقي صاعد ونازل بمعنى العمل متباين ومتنوع مما جعل الفرد يعمل داخل جو عائلي فكل يتعاون لتحقيق أفضل انتاجية . ولعله هنا تظهر قليلا ملامح التقيد بالإدارة اليابانية التي تعتبر اليوم الانجح في مجال تسييرها الإداري.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو

جدول رقم 41: يمثل علاقة متغيرات الدراسة برغبة المبحوثين في إدخال التكنولوجيا الرقمية الأخرى إلى المؤسسة

المجموع	الأقدمية										المستوى التعليمي						متغير السن								متغير الجنس				المتغيرات			
	أقل من 5 سنوات				10-5			15-10			فوق 20 ما		جامعي		ثانوي		متوسط		60-50		50-40		40-30		30-20		أنثى		ذكر		نعم	لا
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
58.75	141	25	1	52.94	9	50	13	92.30	12	78.26	36	0	0	11.11	1	33.33	1	16.66	2	58.06	18	92.85	13	90	18	42.5	17					
41.25	99	75	3	47.05	8	50	13	7.69	1	21.73	10	100	5	88.88	3	66.66	2	83.33	10	41.93	13	7.14	1	10	2	57.5	23					
100	240	100	4	100	17	100	26	100	13	100	46	100	5	100	9	100	3	100	12	100	31	100	14	100	20	100	40					

شكل رقم 41: يمثل علاقة متغيرات الدراسة برغبة المبحوثين في إدخال التكنولوجيا الرقمية أخرى جديدة إلى المؤسسة



الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

يوضح الجدول أعلاه أن 58.75% المبحوثين عبروا عن رغبتهم في زيادة ادخال تكنولوجيا أخرى إلى مؤسستهم، وذلك خصوصا لتحسين مستوى الخدمات وطرق العمل، وهذا ما أكده أحد عمال داخل المؤسسة أثناء توزيعنا للاستمارة داخل المؤسسة انه من الجيد مواكبة التطور وبالتالي تسهل أكثر عملية ارسال واستقبال المعلومة وعلى الأفراد أن يكونوا مرنين لتسهيل التواصل مع المستجدات.

فيما عبر 41.25 % من المبحوثين عن عدم رغبتهم في ادخال تكنولوجيا الرقمية أخرى وتجسيد قابلية التبنى هذه القابلية التي تختلف من فرد إلى آخر ولذلك فهي أمر نسبي تحدده خصوصا الصفات الشخصية للأفراد.

نستنتج في الأخير أن النسبة الغير الراغبين في التجديد ادخال الوسائل الأخرى هو فئة ذوي المستوى المتوسط بشكل عام لكونهم لا دراية لهم بهذه الوسائل ولأنهم لم تتم استغلالهم لها يجدونها غير نافعة ولا يحتاجونها في العمل الذي يشتغلون فيه.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

4- عرض النتائج المتوصل إليها من خلال البيانات:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وبالضبط في مؤسسة نفضال لبيع و تسويق المحروقات البترولية بتيزي وزو على مجموعة من النتائج ساهمت في الإجابة على الإشكالية وكذا التساؤلات.

ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية نفضال بتيزي وزو ؟

1- تم اكتشاف عن وجود كل أنماط الاتصال داخل مؤسسة 'نفضال' وأهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الإدارة والعمال.

2- تكنولوجيا الاتصال فتحت مجال واسع أمام استحداث أساليب وطرق عمل حديثة في أنشطة ووظائف المؤسسة.

3- يعتبر المستوى التعليمي كإحدى الركائز الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وتنامت أهميته في التطور والتنمية وبرزت تكنولوجيا الاتصال وأساليب الإنتاج الجديدة، وهذه المؤسسة تركز على المستوى التعليمي نظرا لطبيعة العمل الذي يتطلب ذلك، فأغلبيتهم يتعاملون مع تكنولوجيا الاتصال الرقمية .

4- إن متغير السن من البني الرئيسية التي قمت عليها تكنولوجيا الرقمية بالمؤسسة بحيث مثلت نسبة الشباب بنسبة كبيرة مقارنة بالفئات العمرية الأخرى كونهم الأكثر إقبالا واهتماما بهذه الوسائل علي اختلافها.

5- إن عامل الاقدمية الوظيفية أحدثت بصمة نوعية في مجال العمل داخل المؤسسة فنجد إن الخبرة المهنية للعمال في المؤسسة نفضال قد استفادت من التكنولوجيات الرقمية وأصبحوا ذو كفاءة و قدرة عالية في التحكم بها و تطلب الاستعمال المكثف لهذه التقنيات.

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الإقتصادية نفضال بتيزي وزو

6- أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة بمؤسسة نفضال لبيع المحروقات البترولية تمثلت في جميع الوسائل التكنولوجية على التوالي: الهاتف من الدرجة الأولى ثم يليه جهاز الحاسوب والشبكات الاتصالية: الانترنت، الانترنت، الإكسترنات، وتباينت النسب حول وسائل الاتصال الرقمية الأكثر اعتمادا في المؤسسة بين التقليدية و الحديثة فمن بين التقليدية نجد أن معظم إجابات المبحوثين حول الاتصال المباشر والهاتف، أما الحديثة هي المذكورة سلفا، حيث تعد الشبكات الاتصالية من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة والتي تساهم في عملية التسيير والحصول على معلومات تخدم المؤسسة وكذا الاتصال بنوعيه الداخلي والخارجي.

7- كما توصلنا في دراستنا الحالية أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت في تحسين أداء الوظيفي للعمال في المؤسسة، وذلك بتنظيم وتجديد العمل داخل المؤسسة وهذا حسب رأي المبحوثين كما ساهمت في تحسين سير المعلومات إضافة إلى سرعة تنفيذ الاتصالات وبناء مجتمع جديد يعتمد على أساليب وتقنيات جديدة وكسب رضا العمال والمتعاملين مع المؤسسة.

8- رغم تبني مؤسسة نفضال لأحدث التقنيات و اقتناء العتاد الرقمي من حواسيب مكتبية ومحمولة وهواتف نقالة ذكية والارتباط بشبكة الانترنت وتوافر شبكتي الانترنت والاكسترنات إلا أنها تبقى غير كفيلة لانجاز عملها خصوصا أن الكثير من العمال لا يمتلكون حواسيب أو حتى هواتف ذكية رغم كونه قد غدا جزء لا يتجزأ من العمل سواء في الجمع أو الترتيب. كما نلاحظ إن هناك نظام عمل منغلق علي نفسه و مهمته مقتصرة علي الروتين اليومي لا غير.

خاتمة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها، وبعد الوصول إلى النتائج المذكورة في كل من التحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذا البحث، توصلنا إلى أن واقع استخدام التكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسة الاقتصادية ضرورة حتمية تستوجب استخدامها، وذلك بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العصر المتطور، وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة أن التكنولوجيا الاتصال الرقمية ساهمت في تسهيل أداء العمال داخل المؤسسة الاقتصادية والتي أصبحت تواكب مختلف تطورات التكنولوجيا الرقمية وبالتالي فعلت من إنتاجية المؤسسة وخلق تواصل فعال بين الموظفين على اختلاف مناصبهم.

كما كشفت هذه الدراسة أيضا مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في زيادة الأداء والفعالية في عملية التسيير والتنظيم العمل.

وكذا السرعة الفائقة في انجاز الأعمال، ونقل الملفات بين المؤسسة وفروعها أو حتى المؤسسات البعيدة عنها، وفرت هذه التكنولوجيا للعمال المرونة في اداء الأعمال وتقليل الجهد المبذول من طرفهم.

وعليه يستوجب على المؤسسات الاقتصادية توفير البنى التحتية لتكنولوجيا الاتصال الرقمية وبالتالي تأهيل المؤسسات لتقوية قدراتها خاصة عندما يتعلق الأمر بالمجال الحساس للدول المنتجة للمحروقات كالجزائر مثلا، وباعتبار الوقود هو النشاط الأساسي وذو أهمية بالغة لاقتصاد البلاد فعلى هذا القطاع محاولة معالجة المشاكل الذي تعانيه عن طريق استخدام طريقة الأنسب من أساليب بحوث العمليات ويمكن القول أن الاعتماد على هذه الأساليب يمكن من ترشيد قرارات الشركة في مجال التسيير واعطائها أكثر فعالية ودقة.

فعدم كفاءة متخذ القرار يشكل سلبا على عدم توفر البيانات تحليلية للمشكلة بصورة كافية لمتخذ القرار، كما ينتج عنه قصور في النظام المتبع في مؤسساتنا وعجزه عن توفير

هذه البيانات، لذلك من الواجب الابلاغ على ضرورة ادخال طرق أكثر حداثة لتسهيل للعمليات الادارية وتوفير أكبر قدر من الوقت والرفع من الكفاءة الانتاجية أكثر.

ومع ذلك فقد بدأت تعرف العديد من المعاهد المختصة في الآونة الخيرة العديد من الاجراءات الهادفة على تحسين صانعي القرارات والمسؤولين الاداريين مع كل المستويات الادارية بضرورة اطلاعهم ومواكبة العصر الحالي مما يحمله من تغييرات وتقدمات من صلة خاصة في هذا المجال وبالتالي تنمية مهاراتهم في تطبيقها من خلال تدريبات وتكوينات خاصة والاستفادة من تجارب الدول المتقدمة لإدراك المستوى المطلوب لتحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

باللغة العربية

الكتب :

- 1) أبو السعيد أحمد العبد ، زهير عبد اللطيف عبيد، مهارات الاتصال و فن التعامل مع الاخرين، ط1، اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2014.
- 2) أبو العزم ايهاب ، البريد الالكتروني لوقع ياهو YAHOO، الطبعة الأولى، دار الكتاب الوطني، 2012.
- 3) أبو العزم ايهاب ، الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي CP L4 المعلومات والاتصالات، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ليبيا، 2012.
- 4) أبو العزم ايهاب ، مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الطبعة الأولى دار الحكمة ليبيا، 2017.
- 5) أبو النصر مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز المجموعة، العربية للتدريب والنشر، الامارات، 2010.
- 6) أبو بكر مصطفى محمود ، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الإتصال الفعال، د.ط، دار الجامعية، الإسكندرية، 2013.
- 7) أبو عرقوب ابراهيم ، الاتصال الانساني ودوره في التعامل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1993.
- 8) أحمد امين محمد فتحي عبد الهادي، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، المجلد السابع، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2000.
- 9) اسحاق عبد الله محمد، محطات حركة التنوير الأوروبية، الجزء الأول، دار ابن رشد للنشر والتوزيع، مصر، 2017.
- 10) أمير علي فاطمة الزهراء، الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2010.

- (11) أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، الطبعة الثانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006.
- (12) أنور سلطان محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعية، مصر، 1976.
- (13) بحوش عمار ، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الطبعة الثانية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.
- (14) بدير جمال ، المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- (15) البر محمد موسي محمد احمد، وسائل الاتصال في الدولة الاسلامية و دورها في نشر الوعي الديني، المنهل للنشر، مصر، 2017.
- (16) البرزنجي حيدر شاكر، الهواسي محمود حسن، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، منظور اداري تكنولوجي، دار الكتب والوثائق، للنشر 2014.
- (17) بكري أحمد ابراهيم، سياسة الشركة بالموارد البشرية، مركز الكتاب الأكاديمي، 2016.
- (18) بن حبيب عبد الرزاق ، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
- (19) بن دليم القحطاني محمد، بيئة عمل الشركات نمو منظمة صحية واحترافية وطموحة، الطبعة الأولى، لندن، 2019.
- (20) بن سمشة امل، الاداء البشري في الادارة المحلية، مركز الكتاب الاكاديمي،الجزائر،2018.
- (21) بن عبد الله القميري حمد، تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، ط2، دار روابط للنشر وتقنيات المعلومات،2012.
- (22) بن عنتر عبد الرحمان، ادارة الانتاج في المنشآت الخدمية والصناعية، اليازوري للنشر والتوزيع، 2018.

- 23) بن مرزوق عنتر ، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2016.
- 24) بودهان ياسين، تحولات الاعلام المعاصر، اليازوري للنشر والتوزيع 2016.
- 25) البياتي ياس خضير، الاتصال الرقمي، امم صاعدة وامم مندهشة، الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
- 26) بيرك جيمس ، ترجمة ليلي الجبالي، مراجعة شوقي جلال، عندما تغير العالم، 1994.
- 27) ترجمة سيف الدين الحلاق، التقنية اليوم كيف تعمل، المعهد البيبليوغرافي المانيا العبيكان للنشر والتوزيع، 2007.
- 28) تشايمان جين، نوتول نك، الصحافة اليوم، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع مصر، 2012.
- 29) توماس هنري، توماس ألفا اديسون، ترجمة عبد الغني علي حسين، مراجعة محمد بدران، وكالة الصحافة العربية، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2018.
- 30) تيمور محمد ، علم الدين محمود، الحاسيات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997.
- 31) الثراوي مرفت امين، اختراعات غيرت مجرى التاريخ، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن، 2017.
- 32) جبار الزندي عادل لارا ، حماية المنافسة في قطاع الاتصالات، ط1، المركز العربي للنشر و التوزيع، 2018.
- 33) الجبالي حمزة، مهارات وفن ادارة الموارد البشرية، دار الاعلام والثقافة ودار اليسرى ميديا للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 34) الجبوري شكر محمود، الاتجاهات الحديثة في تحسين الكتابة والخط العربي، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، 2012.

- (35) حداد حسن ، رؤى نقدية في السينما، 2016.
- (36) الحراشة حسن محمد ، إدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، دار الجليس الزمان، عمان 2011.
- (37) الحريري رافدة ، اتجاهات حديثة في ادارة الموارد البشرية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2017.
- (38) الحسيني فلاح حسن عداء، الادارة الاستراتيجية، دار وائل، عمان، 2000.
- (39) حمدان محمد زياد، الأسرة مع الانترنت وتكنولوجيا المعلومات، دار التربية الحديثة، دمشق، 2015.
- (40) حمدي عبير، فن الإتصال الفعال، تنمية ذاتية، سما للنشر والتوزيع، 2017.
- (41) حوات محمد علي ، قراءة في الخطاب الاعلامي والسياسي المعاصر، الطبعة الأولى، مكتبة مديولي للنشر، القاهرة، 2005.
- (42) الحيدر عبد الرحمان محمد، اتصالات الالياف البصرية، ط1، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، 1995.
- (43) الحيدري جعفر، النحاس وسبائكه، انتاجه تثبيته وتطبيقاته، ط1، دار المعترف للنشر و التوزيع، العراق، 2013.
- (44) الخشمان ابراهيم ، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، دار المعترف للنشر والتوزيع عمان، 2012.
- (45) خطاب أمل محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، الطبعة الأولى، القاهرة، 2010.
- (46) خلف العاني عامر وهاب، الاعلام ودوره في معالجة ظاهرة الارهاب والموقف من المقاومة، الطبعة الأولى، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- (47) خلف ياسر عبد الرحمن ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.

- (48) دادي عدون ناصر، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر.
- (49) درويش عبد الرحيم، مقدمة إلى علم الاتصال، الطبعة الأولى، مكتبة نانسي مصر، 2005.
- (50) دشلي كمال ، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية 2016.
- (51) الداليمي اياذ هلال ، نظام الاتصال و الاعلام الدولي،تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و تأثيرها على سيادة الدولة، ط1،دار النهضة العربية،بيروت،2013.
- (52) الداليمي عبد الرزاق، علوم الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري للنشر والاعلام، 2016.
- (53) دليو فضيل، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الجزائر 2003.
- (54) الدودي زكريا وآخرون، الادارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين اليازوري للنشر والتوزيع، الاردن، 2019.
- (55) دودين أحمد يوسف ، بطاقة الأداء المتوازنة ومعوقات استخدامها في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- (56) دويدي رجاء وحيد، البحث العلمي اساسيات وممارساته العلمية والنظرية، الطبعة الأولى، دار الفكر، دمشق، 2000.
- (57) راغب نبيل، الغيبوبة العربية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2007.
- (58) رشتي جيهان ، نظم الاتصال والاعلام في الدول النامية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر، 1972.
- (59) رضوان عبد الفتاح محمود، ادارة الجودة الشاملة، فكر و فلسفة قبل ان يكون تطبيق، المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2013.

- 60) رضوان عبد الفتاح محمود، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، عمان، 2013.
- 61) زبون ماجد فاضل، الاعلام وثقافة التفكير، الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
- 62) الزبيدي منذر صالح ، دور وسائل الاعلام في صنع القرار السياسي، القاهرة، 2013.
- 63) زهران مضر عدنان، زهران عمر عدنان، التعليم عن طريق الانترنت، دار زهران للنشر والتوزيع عمان 2012.
- 64) الزيون عطا الله علي، خالد بني حمدان، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات اليازوري للنشر والتوزيع، 2017.
- 65) السامي علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الاردن، 2009.
- 66) ستي سيد أحمد ، دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر، دار المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2017.
- 67) سعدى فاطمة ، مبادئ ادارة الأعمال ونظريات المنظمة، الطبعة الأولى kutubl + d ، لندن، 2019.
- 68) سلاطنية بلقاسم وآخرون، علم الاجتماع الاعلامي، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
- 69) سلامة عبد الحافظ محمد، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 70) سلمان عبد الباسط ، ديجيتال الاعلام، الطبعة الأولى، الدار الثقافية للنشر، القاهرة، 2008.
- 71) سمير حسين أسامة، الاحتيايل الالكتروني، الطبعة الأولى، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

- 72) سمير محمد حسين، بحوث الاعلام الأسس والمبادئ، عالم الكتب، القاهرة.
- 73) سنو مي عبد الله، الاتصال والديموقراطية، دار النهضة العربية، بيروت 2005.
- 74) شاكر مجيد سوسن، تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 75) شروق سامي فوزي، تكنولوجيا الاعلام الحديث، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015.
- 76) شمس الدين فيصل هاشم، تقنية المعلومات، الطبعة الأولى، دار شمس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
- 77) الشميمري أحمد بن عبد الرحمان وآخرون، مبادئ إدارة الاعمال، الاساسيات والإتجاهات الحديثة، الطبعة 10، العبيكان للنشر، 2014.
- 78) صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- 79) طلخان عبد الهادي ، رحلة في هندسة الالكترونات، الطبعة الأولى، المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع، 2001.
- 80) الطويل رواء زكي ، محاضرات في الاقتصاد السياسي، الطبعة الاولى، دار زهران للنشر، عمان، 2009.
- 81) عامر فتحي حسين، وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيس بوك مصر، 2011.
- 82) عبد الحميد محمد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 83) عبد الحميد محمد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، الطبعة الأولى، عالم الكتب، مصر، 1993.

- 84) عبد الحميد محمد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الثالثة، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
- 85) عبد الرحيماني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 86) عبد الرزاق حسن، مهارات الإتصال اللغوي، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان للنشر، 2010.
- 87) عبد العزيز أشرف، عبد القادر وآخرون، النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الدول العربية، الطبعة الأولى، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت 2013.
- 88) عبد الله حسن، مهارات الإتصال الإداري، الطبعة الأولى، دار المعترف للنشر والتوزيع، 2015.
- 89) عبد الله محمد جمال ، التخطيط الاستراتيجي، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 90) عبد الله محمد جمال ، نظم المعلومات الادارية، الطبعة الأولى، دار المعترف للنشر والتوزيع، 2015.
- 91) عبد الله محمد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 2002.
- 92) عبد المنعم شعيب محمد، ادارة المستشفيات منظور تطبيقي، للادارة المعاصرة، الجزء السابع، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الاردن، 2014.
- 93) عبد الوهاب أريان ، قادر باجلان، التفكير باستخدام الحاسوب في تعليم الرياضيات، المنهل للنشر والتوزيع، 2011.
- 94) عبد ربه رائد محمد ، نظرية المنظمة والمؤسسات، الجنادرية للنشر والتوزيع عمان، 2012.

- 95) عبود حارث، العاني مزهر، الاعلام والهجرة إلى العصر الرقمي، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 96) عبودي زيد منير، سامي محمد هشام، مدخل الادارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 97) عدوى عبد الله محمد، الجماليات في الاعلام التلفزيوني، الطبعة الأولى، المركز العربي للأبحاث ودراسات السياسات، بيروت، 2016.
- 98) عرباجي اسماعيل، اقتصاد وتسيير المؤسسة، الطبعة الثالثة، موفم للنشر الجزائر، 2013.
- 99) العقاب محمد، وسائل الاعلام والاتصال الرقمية، الطبعة الأولى، دار هومة الجزائر، 2007.
- 100) عقيل حسن عقيل، مناهج البحث العلمي، مكتبة مديولي، مصر، 1999.
- 101) عكاشة امير ، الانترنت، وكالة الصحافة العربية، 2015.
- 102) عكاشة أمير ، الفراغنة وأساطير حيرت العالم، وكالة الصحافة العربية 2016.
- 103) العلاق بشير ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان 2015.
- 104) علي الحاج أحمد ، أصول التربية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 105) علي حجازي ابراهيم، الاعلام البديل، المنهل للنشر والتوزيع، 2017.
- 106) العنبيكي طه حميد حسن، العقابي نرجس زاير، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، الطبعة الأولى، منشورات صفصاف، العراق، 2015.
- 107) العواملة عبد الحافظ، ادارة المنشآت العامة، الأسس النظرية وتطبيقاتها في الاردن، دار زهران، عمان، 1993.
- 108) غازي خالد محمد ، ما بعد العولمة صناعة الاعلام وتحول السلطة، المنهل للنشر والتوزيع، مصر، 2017.

- 109) الغفار فيصل محمد، شبكات التواصل الاجتماعي، الطبعة الأولى، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 110) غنيمي محمد اديب، مستقبل الحاسبات، ط1، المكتبة الاكاديمية للنشر، القاهرة 2001.
- 111) فرحاني علي ، مهارات المتحدث الاعلامي طريقك للمنصات الاعلامية، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015.
- 112) فياض محمد احمد، بحوث وقضايا معاصرة في الاعلام، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- 113) القاضي سماح حسين، التلفزيون الواقع ونشر الثقافة الاستهلاكية، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر، 2001.
- 114) القرالة عصمت سليم ، الحكمانية في الاداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر، عمان، 2009.
- 115) قنديلجي عامر ابراهيم ، ايمان فاضل السامرائي، تكنولوجيات المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، جامعة البلقان التطبيقية، الاردن 2009.
- 116) كافي مصطفى يوسف، عودة الشمايلة ماهر وآخرون، تكنولوجيات الاعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الابصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015.
- 117) كافي مصطفى، التجارة الالكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2009.
- 118) كافي يوسف مصطفى ، الرأي العام ونظريات الإتصال، ط1، دار مكتبة الحاد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

- 119) كباره اسامة ظافر ، الكلمة في الاسلام و دورها و مسؤولياتها ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2012.تقديم فهمي جدعان، الطبعة الأولى، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، 2017.
- 120) كحلون علي، الأصل التجاري، الطبعة الأولى، مجمع الاطرش للكتاب المختص، تونس 2014.
- 121) لواء ممدوح زيدان، تقييم الأداء ومواجهة الازمات، النيل للنشر والتوزيع القاهرة، 2003.
- 122) محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها للدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2015.
- 123) المرجوشي ايتن محمود ، تقيم الاداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، دار النصر للنشر، 2008.
- 124) المشاقبة بسام عبد الرحمان ، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، 2005.
- 125) المفلاح خضر عمر، اتصال المهارات والنظريات واسس عامة، الطبعة الأولى دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 126) مقصور هالة، الاتصال الفعال مفاهيم أساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية الازرابطية، مصر، 2000.
- 127) مكاوي حسن عماد ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الثانية، القاهرة، 1998.
- 128) مكاوي حسن عماد ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993.
- 129) مكاوي حسن عماد، عبد الغفار عادل، الاذاعة في القرن الحادي والعشرين، دار المصرية اللبنانية للنشر، مصر، 2009.

- 130) مكي محمد مكي، المدن الاعلامية الحرة، الطبعة الأولى، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 131) ملكاوي أسماء حسين ، أخلاقيات التواصل في العصر الرقمي، هبرماس نموذجاً.
- 132) موقف حديد محمد، المبادئ والممارسات في ادارة الأعمال، وظائف المدير دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 133) مويت فيصل عبد الأمير، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
- 134) نايف رولا ، المعاطية، الحموري صالح سليم ، إدارة الموارد البشرية، دليل عملي، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 135) النجار سعيد الغريب، تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية، الطبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
- 136) همال فاطمة سعدى، الحفل والألعاب الالكترونية عبر الوسائط الاعلامية الجديدة، دار الخليج للنشر والتوزيع، الامارات، 2017.
- 137) وائل رفعت خليل، ادارة التسويق، دار المعترف للنشر والتوزيع، 2017.
- 138) ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر، عمان، 2016.
- 139) يس فجر نجلاء أحمد، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة الأولى العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.

رسائل جامعية ومذكرات:

- 140) بلحمو خولة، مساهمة الاتصال الداخلي في احداث التغيير التنظيمي، مذكرة ماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2014.

- 141) بن زيد فريد، استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الصحافة المكتوبة، مذكرة ماجيستر، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 142) توفيق عطية توفيق، الابداع الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، غزة، 2009.
- 143) حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2010.
- 144) الحاج عامر، دور تحليل الانتاج وبحوث العمليات في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات، دراسة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة باتنة، 2003.
- 145) خريس نهاد حسين محمد، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثارها في الأداء في اجهزة الخدمة المدنية في الاردن، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في الأعمال الالكترونية، جامعة الشروق الوسط، 2011.
- 146) رباعي أمينة، التجارة الالكترونية وآفاق تطويرها في البلدان العربية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.
- 147) الشنطي محمود عبد الرحمان ابراهيم، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مذكر لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم التجارية، غزة، 2002.
- 148) عشر عادل، الأداء المالي للمؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماجيستر، معهد الاقتصاد، بسكرة، 2000.
- 149) فوغالي حسان، الاعلام الثقافي في الجزائر (الاذاعة الثقافية نموذجا)، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.
- 150) قجة رضا، فعالية التنظيم الاقتصادي واثارها على أداء العامل، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة باتنة، 2008.

151) قدوار تسعديت، أثر تكنولوجيايات الاتصال مع الاذاعة وجمهورها، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2011.

152) قدوري ريم فتيحة، دور الاعلام الرقمي في تشكيل الوعي السياسي للجمهور الجزائري، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية، الجزائر 2018.

153) مزهودة عبد المليك، دور اهمية التسيير في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة باتنة، 1998.

154) منصر خالد، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة حاج لخضر، باتنة، 2012.

155) يوترة عبد الرزاق، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثارها على الأداء الاعلامي لدى الصحفيين الجزائريين للتلفزيون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر، في علوم الاعلام و الاتصال جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2009.

مجالات:

156) الهجري سعد، الكتب وبنوك المعلومات، وقائع لماضي وحقائق الحاضر وتوقعات المستقبل، مجلة عالم الكتب، العدد 3، القاهرة، 1984.

157) شيخاني سميرة، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول والثاني، دمشق، 2010.

158) بن عنتر عبد الرحمان ، مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية، قسم العلوم التجارية، محمد خيضر، العدد الثاني، بسكرة، 2010.

159) فرقار سامية، المسار التنموي للمؤسسة الصناعية في الجزائر، مجلة علم الاجتماع، البويرة، 2014.

ملتقيات:

160) بلمقدم مصطفى، طويخي مصطفى، التجارة الالكترونية في الوطن العربي بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر بالاستفادة من التجارب الجول المتقدمة، المركز الجامعي، خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل 2011.

161) زروقي ابراهيم، واقع الاقتصاد الافتراضي للدول العربية في ظل التجارة الالكترونية، الملتقى العالمي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 13-14 مار 2012.

162) الملتقى الوطني الثاني، جودة الحياة في الأسرة، جامعة قصدي مرياح، ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2003.

معاجم وقواميس:

163) الربيعي محمد، أحمد احمد شعبان دسوفي وآخرون، المعجم الشامل للمصطلحات الحاسب الآلي والانترنت، العبيكات للنشر، 2001.

164) الشامي أحمد، سيد حسن الله، المعجم الموسوعي للمصطلحات والمكتبات والمعلومات، دار المريخ للنشر، الرياض، 1988.

165) مدان حورية، معجم مصطلحات الحاسبات الالكترونية، دار الكتب العلمية، الجزائر، 2016.

مقالات ومدونات، ندوات:

177) بغداد باي عبد القادر، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد48، احمد زبانه، غليزان، الجزائر، 2019/11/11. علي الساعة 02:00،
www.jilrc.com

178) حسن رضا، الاعلام الرقمي وعلم المعلومات، مدونة لنشر مفاهيم الاعلام الرقمي وعلاقتها بعلم المعلومات، العدد1، 2014.

179) الشرفي منسف، عمار هاني، الندوة الدولية لعلوم وهندسة الحاسوب الدورة

السادسة، تونس، 2010

180) العزوني مصطفى، العوملة وتطورات العالم المعاصر، 2014/05/12 على

الساعة 19:30

منتديات:

181) حمدي بشير محمد علي، الاعلام الرقمي واقتصاديات صناعته، المنتدى

الاعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للاعلام والاتصال، منتدى الاعلام والاقتصاد

تكامل الدوار في خدمة التنمية، الرياض، 2016.

182) واقع التسيير في المؤسسات الجزائرية في ظل الوضعية الاقتصادية الاجتماعية

الراهنة، منتديات ستار تايمز، أرشيف الاقتصاد والأعمال على الساعة 21:14

دراسات:

183) أيت شيخ عبد الرحمان ، رئيس قسم الموارد البشرية، 21 سبتمبر 2019 الساعة

10:00.

184) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية، الإستعراض السنوي لتطورات في مجال العولة

والتكامل الإقليمي في دول منطقة الإكسوا، 13 ديسمبر 2005، نيو يورك.

مقابلة:

المواقع الإلكترونية:

www.chourouk.net 10 :00 PM

مراجع باللغة الأجنبية:

186) ANADA Mitra, Digital communication, frome – maillo the cyber community, Infobase publishing, new york, 2010.

187) Appurba Das, Digital communication principales and système modelling, springer sciences and Business Media, berlin, 2010.

- 188) DAVID. J. and SAPATNEKAR, Designing digital computer systems with verilog, cambrdge university press, new york, 2005.
- 189) IRMTRAUD Behr et autre, Langue économie entreprise le travail des mots, ND, presses sorbonne, Nouvelle, paris, 2007.
- 190) J.S.Chitode Digital communication, lechnical 2nded, publications pune, pune, 2010.
- 191) Jacque Aubert/patrick Gilbert, L'évaluation des compétences, ND, MARDAGA primantopublhingbe »lgique, 20013.
- 192) Jamil Itmazi E, Learning systems and tools, Phillips publishing, United State of America, 2010, P 82.
- 193) John R.SZUCH, Digital computer program for analysis of chugging instabilities, scientific and technical in Formation division, Washington, 1970.
- 194) Jullien Brault, Le téléphone en 1888 Histoire de téléphone et exploitation des téléphones en France et a L'étranger, transportation Library, paris.
- 195) K.C.PARTON, The digital computer, Elsevier science, new york,2015.
- 196) KRZYSZTOF Wesolowski, Introduction to digital communication systems, 1sted, Poznan university of technology,2009.
- 197) Louisé Lemire. Yves- chantalgagnon, la gestion des ressources humaines dans les Organisations publiques, ND, les presses de l'université de MONTREAL, CANADA, 2002.
- 198) Lucienne Maréchal, L'entreprise Accueillante, 2^{ème} édition edi.pro,2009
- 199) N.Dellobbe.G.karnag, C.Vandenberghé, Developpement des compétences, i,vestissemeny professionnel et bien – etre des personnes, 1^{er}ed, pu Louvaain Belgique, 2003.
- 200) Serge verlinde, Jean Binon, Janvanpyck, dictionnaire contextuel de francaiseconomique tome a l'entreprise, GARANT ANTWERPEN- Apeldoorn, paris, 2003.

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
فرع علوم الإعلام والاتصال
تخصص إتصال مؤسساتي

استمارة بحث حول:

دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في
المؤسسة الإقتصادية.
دراسة ميدانية في مؤسسة "تفطال" -تيزي وزو-

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال وتخصص
إتصال تنظيمي، نطلب منكم مساعدتنا بإجاباتكم الدقيقة والصادقة ونعدكم بأمن المعلومات
التي ستدلون بها ستكون في سرية تامة، ولا نستعملها إلا لأغراض علمية.
ولكم منا فائق الإحترام والتقدير.

ملاحظة: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

تحت إشراف:

أ. معمري

من إعداد:

ثيزيري بن شعلال

كرستينا بن عمران

السنة الجامعية: 2019/2018

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- حدد سنك:

من 20 - 30.

من 30 - 40.

من 40 - 50.

من 50 - 60.

3- المستوى التعليمي:

.....

4- الوظيفة:

رئيس قسم.

رئيس مصلحة.

رئيس دائرة.

عون إداري.

عامل.

5- الأقدمية في الوظيفة:

أقل من 5 سنوات.

من 5 - 10 سنوات.

من 10 - 15 سنة.

من 20 سنة فما فوق.

المحور الثاني: مدى إستخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.

6- هل أنت مهتم بالوسائل الرقمية؟

نعم لا

7- ما هي طبيعة الإتصالات التي تقوم بها؟

داخلية خارجية معا

8- ما هي وسائل الإتصال التي تستخدمها في عملك؟

اتصال مباشر لوحة إعلانات التقرير الإجتماعات

الهاتف جهاز الحاسوب شبكة الانترنت شبكة الإكسترانت

9- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

جيدة متوسطة ضعيفة

- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

10- في حالة إستعانتك بالأسلوب اليدوي يرجع ذلك إلى:

طبيعة العمل تتطلب ذلك توقف الحاسوب عند العمل عدم إقتناعك بجدوى

العمل بالحاسوب

أخرى، أذكرها.....

11- هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة.

الإتصال بالموظفين في مختلف فروع المؤسسة.

الحصول على المعلومات.

عملية التسير.

مراقبة العمل.

أخرى، أذكرها.....

12- هل تستخدم شبكة الأنترنت؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

13- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك للتكنولوجيا الرقمية؟

نعم لا

14- إذا كانت إجابتك بنعم ما نوع هذه الصعوبات؟

لغوية تقنية أخرى، أذكرها.....

15- هل لديك معرفة مسبقة لإستخدام التكنولوجيا الرقيمة؟

نعم لا

المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقيمة وتحسين مستوى الاداء الوظيفي.

16- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الرقيمة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

نعم لا

17- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الرقيمة؟

التجهيزات معارف الافراد أساليب العمل

أخرى، أذكرها.....

18- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الرقيمة ساهم في تحسين أدائك داخل

المؤسسة؟

كثيرا قليلا لم تتحسن

19- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال حسنت أدائك في المؤسسة هل يرجع ذلك إلى:

سرعة تداول المعلومة.

سرعة وصول المعلومة.

سهولة الإتصال بين الموظفين.

قضت على عوائق الإتصال.

قضت على التشوه الذي قد يصيب المعلومة.

أخرى، أذكرها.....

20- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية زاد من فعالية الإتصال الخارجي؟

كثيرا قليلا غير فعال

21- هل تكنولوجيا الإتصال الرقمية استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟

كثيرا قليلا لم تحسن

22- إذا كنت تظن أنها استطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

زيادة الدقة في الاداء والسرعة في الأداء

الرفع من كفاءة العمل سهولة الوصول إلى الزبون

أخرى، أذكرها.....

23- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية حسنت من محيط العمل فهل كان؟

كثيرا قليلا لم تحسن

24- هل تريد إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمية الأخرى إلى مؤسستكم؟

نعم لا

اسئلة المقابلة:

- ما اسم موقعكم الالكتروني؟
- متي دخلت الانترنت الي مؤسستكم؟
- ما هو جيل الحاسوب الاكثر استخداما داخل مؤسستكم؟
- فما تكمن صعوبة استخدام التكنولوجيا الرقمية؟
- ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في مؤسستكم؟
- ما هو التأثير الذي يمكن ان تحدثه التكنولوجيا الرقمية علي نشاط مؤسستكم؟
- هل تساهم هذه التكنولوجيا الرقمية في الرفع من مستوي الاداء المهني والوظيفي لعمال المؤسسة؟
- هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تطوير وظائف مؤسسة نفضال؟

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
111	يبين توزيع نسبة الذكور والإناث حسب العينة.	1
112	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	2
113	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي .	3
114	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.	4
115	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	5
117	يبين مدى استخدام المبحوثين للوسائل الرقمية.	6
118	يبين طبيعة الاتصالات التي تقوم بها عمال مؤسسة نفطال.	7
119	يبين وسائل الإتصال المستخدمة داخل المؤسسة نفطال.	8
121	يبين درجة تحكم المستخدمين بالحاسوب من أفراد العينة.	9
122	يبين درجة استخدام الأسلوب اليدوي للموظفين في العمل.	10
123	يبين إلى ما يعود استعانة المبحوثين في مؤسسة نفطال بالأسلوب اليدوي.	11
125	يبين مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت.	12
126	يبين مجالات استخدام الانترنت داخل المؤسسة 'نفطال'.	13
128	يبين هل هناك مواجهة الصعوبات أثناء استخدام التكنولوجيا الرقمية.	14
129	يبين نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	15
130	جدول يبين مدى وجود معرفة مسبقة لدى المبحوثين في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	16
131	يبين هل هناك تجديد في شكل العمل في المؤسسة بعد ادخال التكنولوجيا الرقمية.	17
132	يبين أنماط التغيير التي أحدثته التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.	18
133	يبين مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين أداء المبحوث داخل المؤسسة.	19
135	يبين مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية في زيادة فعالية الإتصال الخارجي.	20
136	يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين انتاجية العمل داخل المؤسسة.	21
138	يبين في أين تظهر تحسين انتاجية العمل في المؤسسة بعد استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمية.	22
139	يبين مد مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين من محيط العمل.	23

140	يبين رأي المبحوثين في إدخال وسائل تكنولوجيا الاتصال الرقمية الجديدة الأخرى إلى مؤسستهم.	24
142	يبين علاقة متغيرات الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في الوظيفة)، بمدى اهتمام المبحوثين بالوسائل الرقمية.	25
145	يبين علاقة متغيرات الدراسة بنوع الاتصالات المستخدمة داخل مؤسسة نפטال.	26
151	يبين علاقة متغيرات الدراسة بأنواع وسائل الاتصال المستخدمة في العمل داخل المؤسسة.	27
155	يبين علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب.	28
159	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام الأسلوب اليدوي في العمل.	29
163	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام شبكة الانترنت.	30
166	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمحالات استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة نפטال.	31
168	يبين علاقة متغيرات الدراسة بصعوبات استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.	32
170	يبين علاقة متغيرات الدراسة بالمعرفة المسبقة في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	33
172	يبين علاقة متغيرات الدراسة بالتجديد في شكل العمل داخل المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية.	34
175	يبين علاقة متغيرات الدراسة بنمط التغيير في العمل بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية إلى المؤسسة.	35
178	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين الداء الوظيفي يعد إدخال التكنولوجيا الرقمية.	36
181	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتفعيل الاتصال الخارجي.	37
183	يبين علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحسين التكنولوجيا الرقمية من إنتاجية العمل.	38
185	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين إنتاجية العمل داخل المؤسسة.	39
188	يبين علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحسين التكنولوجيا الرقمية من محيط العمل.	40
189	يبين علاقة متغيرات الدراسة بمدى رغبة المبحوثين في إدخال وسائل تكنولوجيا الاتصال الرقمية الأخرى إلى مؤسستهم.	41

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
111	يمثل نسبة الذكور والإناث حسب عينة الدراسة.	1
112	يمثل سن المبحوثين في المؤسسة الاقتصادية نفعال.	2
113	يمثل المستوى التعليمي حسب عينة الدراسة.	3
115	يمثل وظيفة العمال داخل المؤسسة الاقتصادية نفعال.	4
116	يمثل أقدميه المبحوثين في المؤسسة الاقتصادية نفعال.	5
117	يمثل مدى اهتمام المبحوثين بالوسائل الرقمية.	6
118	يمثل طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في مؤسسة نفعال.	7
120	يمثل درجة تحكم العمال في مؤسسة نفعال بالحاسوب.	8
121	يمثل مدى استخدام العمال للأسلوب اليدوي داخل المؤسسة.	9
122	يمثل استخدام عمال مؤسسة نفعال للانترنت.	10
124	يمثل استخدام المبحوثين لوسائل الاتصال في مؤسسة نفعال.	11
125	يمثل مدى استخدام المبحوثين في مؤسسة اقتصادية نفعال للأسلوب اليدوي.	12
127	مجالات استخدام الانترنت داخل المؤسسة الاقتصادية نفعال.	13
128	يمثل نسبة المبحوثين في مواجهة الصعوبات أثناء استخدام التكنولوجيا الرقمية.	14
129	يمثل نوع الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية.	15
130	يمثل مدى وجود معرفة مسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية	16
131	يمثل مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في إدخال التجديد في شكل العمل في المؤسسة.	17
132	يمثل نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا الاتصال الرقمية.	18
134	يمثل مدى مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء المبحوثين داخل المؤسسة.	19
135	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في زيادة فعالية الاتصال الخارجي.	20
137	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين إنتاجية العمل داخل المؤسسة.	21
138	يمثل إمكانية تحسين تكنولوجيا الاتصال الرقمية في إنتاجية العمل.	22
139	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة.	23

141	يمثل مدى إرادة المبحوثين في إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمية إلى مؤسستهم.	24
142	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى الاهتمام بالوسائل الرقمية.	25
145	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنوع الاتصالات المستخدمة داخل مؤسسة نפטال.	26
148	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنوع الوسائل المستخدمة داخل مؤسسة نפטال.	27
152	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بدرجة التحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب.	28
156	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى استخدام الأسلوب اليدوي في العمل داخل المؤسسة.	29
160	يمثل علاقة متغيرات الدراسة باستخدام شبكة الانترنت في العمل.	30
164	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمجالات استخدام شبكة الانترنت.	31
166	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بصعوبة استخدام التكنولوجيا الرقمية.	32
168	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بالمعرفة المسبقة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية.	33
170	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بالتجديد في شكل العمل في المؤسسة.	34
173	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بنمط التغيير بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.	35
176	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين الأداء الوظيفي بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية.	36
179	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتفعيل الاتصال الخارجي.	37
181	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بدرجة تحسين التكنولوجيا الرقمية من إنتاجية العمل في المؤسسة.	38
183	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين إنتاجية العمل في المؤسسة.	39
186	يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمدى تحسين التكنولوجيا الرقمية لمحيط العمل.	40
188	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برغبة المبحوثين في إدخال تكنولوجيا رقمية أخرى جديدة إلى مؤسستهم.	41

فهرس المحتويات

مقدمة

الاطار المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية.....06
- 2-تساؤلات الدراسة.....08
- 3-أهمية وأهداف الدراسة.....09
- 4-أسباب اختيار الموضوع.....10
- 5-منهج الدراسة وأدواته.....11
- 6-مجتمع البحث وعينة الدراسة.....16
- 7-تحديد المفاهيم والمصطلحات.....17
- 8-الدراسات السابقة.....21

الإطار النظري

الفصل الأول: ماهية الاتصال.

- المبحث 1: مفهوم الاتصال.....28
- المبحث 2: أنواع الاتصال.....30
- المبحث 3: أهمية الاتصال.....33
- المبحث 4: وظائف الاتصال.....34

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الرقمية

- المبحث 1: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الرقمية.....39
- المبحث 2: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الرقمية.....42
- المبحث 3: الانتقال من النظام التماثلي إلى النظام الرقمي.....47
- المبحث 4: مزايا وخصائص تكنولوجيا الاتصال الرقمية.....52

المبحث 5: وسائل الاتصال الرقمية.....56

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

المبحث 1: مفهوم الأداء الوظيفي.....80

المبحث 2: أنواع و مستويات الأداء الوظيفي.81

المبحث 3: نظريات الأداء الوظيفي.....87

المبحث 4: تقييم الأداء الوظيفي مراحل وطرق تقييمه.....89

المبحث 5: مراحل تقييم الأداء الوظيفي وطرق تحسينه.....91

الفصل الرابع : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث 1: مفهوم المؤسسة الاقتصادية.....98

المبحث 2: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.....98

المبحث 3: أنواع وأهداف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.....102

المبحث 4: وضعية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الاتصال

الرقمية.....103

المبحث 5: معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

الجزائرية.....104

الاطار التطبيقي: دور تكنولوجيا الإتصال الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في

المؤسسة الإقتصادية نפטال بتيزي وزو.

1-بطاقة فنية حول مؤسسة نפטال لبيع و تسويق المنتجات البترولية فرع تيزي

وزو.....108

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة نפטال.....110

3-القراءة الكمية للجداول.....111

4-نتائج البيانات.....190

الخاتمة.....192

195.....قائمة المراجع

الملاحق.

قائمة الجداول.

قائمة الأشكال 222.

فهرس المحتويات.