

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

الرقم التسلسلي: /2020



واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة لمؤسسة سونالغاز بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال. تخصص: اتصال

وعلاقات عامة

إشراف:

د. عكوشي نور الهدى

إعداد الطلبة:

* قلقول كريمة

السنة الدراسية 2020/2019

شكر وعرفان

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال
قال: رسول الله صل الله عليه وسلم:
"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"
في البداية الشكر والحمد لله، جل في علاه،
فإليه ينسب الفضل كله في إكمال
هذا العمل و الكمال يبقى لله وحده
وبعد الحمد لله. فإني أتوجه إلى أستاذتي
الفاضلة عكوشي نور الهدى بالشكر
والتقدير التي لن تفيها أي كلمات
فلولا مثابرتها ودعمها المستمر
ما تم هذا العمل.

إهداء

إلى من كلله الله بالوقار والهيبة

إلى من علمني معنى الصبر والطيبة

والذي العزيز

إلى ملاكي في الحياة

إلى سر الوجود أمي الحبيبة

إلى إخوتي الأعزاء وأخواتي الغاليات

إلى الأخوات والصديقات اللواتي لم تلهن أمي

إلى كل الأصدقاء، إلى أساتذتي وكل من كان لهم الفضل في

تعليمي من الابتدائي إلى الآن

إلى جميع رفقاء الجامعة

إلهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

كريمة



المخلص:

تناولت هذه الدراسة واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية ومدى استخدامه، لتبين دوره من مختلف الجوانب التي تنعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة ومكانتها بين المؤسسات الأخرى، باعتبار الاتصال الرقمي ضرورة لدى مختلف المؤسسات الاقتصادية حتى تتمكن مواكبة التطور الهائل الذي شهده المجتمع في مجال الاتصال. من اجل تحقيق الأهداف اعتمدت الدراسة على. منهج دراسة حالة، واستخدمنا أداة الاستبيان حيث تم تطبيق الدراسة في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة على عينة مكونة من 50 عاملا تم اختيارهم بطريقة قصدية. وهدفت الدراسة إلى معرفة الاتصال الرقمي بأنه أداة لتنظيم وتسيير العمل والمهام في المؤسسة في أقصر وقت وجهد وبأقل التكاليف، وخلصت الدراسة إلى أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين العمل والمهام وسرعة وصول المعلومة في المؤسسة. **الكلمات المفتاحية:** الاتصال الرقمي، المؤسسة الاقتصادية، التقنية الحديثة.

Abstract :

The study about the reality of digital communication and function within the organization Come to show the role of the various aspects that reflected positively on the performance Of the institution and its positions between the other organization .the digital Communication had become necessity from her with different organization economic even Accompaniment of the development mangers which witnessed it the socety in the field of communication.

In order to achieve the goals, the study adopted on an approach case study, and we used a tool questionnaire form where done the study in the Sonalgaz foundation on sample formed of 50 Workers, were selected inentionally.

And aimed the studying to know the digital communication that a tool to organize the work And mission in the organization in the shortest time and effort Al concluded that digital communication ,contributed to improvement the work and tasks and The speed of information access in organization .

Key-word: Digital communication, economic enterprise, modern technology.

مقدمة



مقدمة:

يعد الاتصال من المفاهيم النفسية والاجتماعية التي تغلغت كافة ميادين الحياة العامة والخاصة ولا يمكن أن يستغني عنها الفرد فهو يتفاعل مع غيره باعتباره الطريق إلى المعرفة والأداة الفعالة في التنمية وتطوير الوعي؛

خاصة في ظل ما يعيشه العالم من تطور سريع في التكنولوجيا الاتصال الرقمية التي أصبحت من الصعب الاستغناء عنها في شتى المجالات التي يمكن الاستفادة منها على كافة الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والإعلامية لكل المجتمعات.

كما أن العصر الراهن يعرف بعصر الانفجار المعرفي؛ عصر التلاحم بين التكنولوجيات والعقل البشري؛ فغزت التكنولوجيات الاتصال كل المجالات النشاط الإنساني المعاصر خاصة في الاقتصاد والخدمات والاتصالات. فأحدثت تغييرا جذريا وتحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين. وكيفية نقل المعلومات ومشاركتها بين الأفراد والموظفين داخل المؤسسة. والتحول من شكل الاتصال التقليدي إلى الشكل الرقمي الإلكتروني. الذي تتبناه المؤسسات لتبادل كميات ضخمة وهائلة من المعلومات والبيانات في وقت واحد وسرعة فائقة وكذا توفير المال والجهد والتنقل والسفر.

أصبحت ثورة المعلومات التي نعيشها اليوم، مزيجا بين تكنولوجيات الإعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال الرقمية، حيث قدمت للعنصر البشري داخل المنظمة أو المؤسسة إنجازا لا مثيل له والتي تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي وكسب رضا الجمهور والاستحواذ على المتعاملين في إطارها الخارجي.

وللإمام بجوانب الموضوع فقد قسمنا دراستنا إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: الجانب المنهجي؛ حيث تناولنا فيه أهم الخطوات المنهجية الواجب اتباعها من تحديد الإشكالية، الأهمية وأهداف الدراسة، وكذا أسباب اختيار الموضوع،

المدخل النظري تحديد المفاهيم ثم المنهج المستخدم وتعريف أدوات البحث ومجتمع العينة وتوظيف الدراسات السابقة.

ثم انتقلنا إلى الفصل الثاني الجانب النظري؛ وتم الفصل بين متغيرات الظاهرة المدروسة وتعريف كليهما.

أما الفصل الأخير فقد استعرضنا بطاقة فنية حول المؤسسة محل الدراسة لنصل إلى البيانات الميدانية وتفسير وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- نظرية انتشار المبتكرات
- 6- المفاهيم الأساسية للدراسة
- 7- منهج الدراسة
- 8- أدوات جمع البيانات
- 9- مجالات الدراسة
- 10- عينة الدراسة
- 11- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وأخرها ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث أحدثت فرق بين كل قديم وما هو جديد، نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي وأصبح الشرط الفاعل في أي مؤسسة سواء كانت اقتصادية أو خدمية وغيرها، باعتبارها نقطة القوة في عصر الرقمنة المعلوماتية على مستوى المؤسسات والمنظمات بشكل عام، فأصبحت هذه المؤسسات تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير البيانات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية في تحسين الجودة الخدمية والتحكم بها داخل هيكلها التنظيمي، ولذلك تشكل قنوات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية التي تعمل على السير الجيد للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في حيزها الداخلي واستقطاب رضا الجمهور والاستحواذ على متعاملين جدد، بينما المؤسسات الجزائرية ليست بمنتهى هذا التطور، حيث أنها مرت بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد على الطرق التسيير والإنتاج والخدمات الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على التسيير العصري القائم على الشبكة المعلوماتية خاصة الأنترنت والأنترانت والأكسترانت وجهاز الحاسوب تمثل هذا التقدم التكنولوجي في تبني المؤسسات الجزائرية كالاتراتيجيات نشر الحواسيب والآلات الرقمية والبحث والتطوير في ميدان التكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومن بين هذه المؤسسات التي أدركت أهمية التكنولوجيا و الرقمنة المعلوماتية في "مؤسسة سونلغاز"، لكن عملية استخدام المؤسسة لهذه التكنولوجيا لا تعكس تبني الأفراد لها وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة الاقتصادية ومنه تظهر الإشكالية التالية:

- ما هو واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

وتندرج الإشكالية لعدة تساؤلات فرعية وهي كالاتي:

1- ما هي أهم وسائل الاتصال الرقمي الأكثر استخداما في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

2- ما هو دور الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

3- ماهي المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

2- أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من أحد المواضيع التي تلعب دورا بإبراز الاتصال في المؤسسة لها ترتب عن التطور في مجال تكنولوجيا الاتصال كما بعد دخول عنصر جديد يسمى بعنصر المعرفة، حيث أصبحت هذه التكنولوجيات معيارا هاما في تطور المؤسسات الاقتصادية ومدى تأثيرها على فعالية المؤسسة، ومعرفة واقع وتحديات المؤسسة من خلال تبنيها للاتصال الرقمي.

3- أهداف الدراسة:

- إبراز أهمية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية.
- تبيان أهم الوسائل والتقنيات المستعملة في الاتصال الرقمي ودورها في التحكم في المعطيات والبيانات.
- التعريف بمميزات وواقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- تشخيص أهم الفجوات المتعلقة بالاتصال الرقمي بمؤسسة الدراسة الميدانية ومحاولة اقتراح حلول.

4- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذه الدراسة لم يكن من باب الصدفة وإنما لعدة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوجزها في النقاط التالية:

أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية في اختيار الموضوع.
- الاهتمام بمعرفة المساهمات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات الجزائرية.

أسباب موضوعية:

المكانة التي تحظى بها مؤسسة سونلغاز في المجتمع الجزائري والتي تجعلها ميدان خصبا لدراسات العلمية.

- حداثة الموضوع المرتبط بحداثة الاتصال الرقمية والتكنولوجيا الحديثة، والتي لم تتناول معظم الدراسات على وجه الخصوص.

- التعمق ومواصلة البحث عن دافع المؤسسات الجزائرية في ظل استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمي.

5- نظرية انتشار المبتكرات:

تقوم هذه النظرية على الدور الحاكم الذي يليه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار والمتحدثة وخاصة قادة الرأي، يقصد هنا عملية الإقناع بالوسيلة أو التكنولوجيا الجديدة وفوائدها لتلبية والتقنية الرقمية للاتصالات تحاول المؤسسات لاقتنائه والعمل به حيث أصبح خيارا اقتصاديا تفرضه التطورات التكنولوجية الجديدة وعملية التأثير تكون من قادة الرأي للتأثير على المجتمع، فهي تحاول تحليل مجموع عملية الابتكار المدروس حيث تركز الاهتمام على مراحل عملية التبني وعلى العوامل المساعدة في تبني الابتكار المدروس من طرف الشخص أو المؤسسات، لقد اهتمت النظرية بعنصرين أساسيين هما عامل الوقت والأهمية الرئيسية للاتصال في عملية تبني المبتكرات حيث نجد أن وسيلة الاتصال أكثر فاعلية في تعريف بالمبتكرات (فصيل ديليو: 2003، ص 32).

لقد حدد كل من "روجرز" "شوميكر" (1971) الخصائص المؤثرة في قبول وانتشار المبتكرات في خمسة عناصر هي: المنفعة المادية، الانسجام مع القيم السائدة، درجة التعقيد من حيث الفهم والاستخدام، القابلية للتقسيم والتجزئة، قابلية التداول والوضوح، سهولة النشر، أما مراحل عملية تبني المبتكرات فقد حاصرها في: الوعي بالفكرة الاطلاع، الاهتمام، التقويم، التجريب التبني (بسام عبد الرحمان المشاقبة: 2011، ص 177).

إسقاط نظرية انتشار المبتكرات على موضوع الدراسة:

استفادت هذه الدراسة من نظرية المبتكرات من خلال معرفة افتراضاتها وأهدافها من شأنها أن توصل إلى تبني المؤسسات الاقتصادية للمبتكرات الحديثة التي تعمل بها المؤسسة.

وقد طبقت هذه النظرية (انتشار المبتكرات) في التعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية من قبل الموظفين الإداريين للمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

6- المفاهيم الأساسية للدراسة:

1- **الاتصال الرقمي:** يتركز تعريف الاتصال الرقمي "digital commication" بالدرجة

الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية لاتصال بين أطراف ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكومبيوتر "puter media ted" أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر assisted communication وكلها مفاهيم تؤكد ردود الكمبيوتر في عملية الاتصال (محمد عبد الحميد: 2004، ص 103).

2- **تعريف الاتصال الرقمي:** هو عملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف مهنية (محمد عبد الحميد: 2004، ص 103).

-**التعريف الاجرائي للاتصال الرقمي:** هو اتصال يتم باستخدام النظم الرقمية يعتمد على وسائل تكنولوجية بأسلوب رقمي وهذا المفهوم يؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال، ونقصد بالاتصال الرقمي هو الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة والشبكات الاتصالية وواقع جمهورها في المؤسسات الاقتصادية.

المؤسسة: هي عبارة عن فضاء أو مكان وطرف لفاعل اجتماعي وهذا بإنتاج السلع والخدمات وهي أيضا عبارة يتم فيها المزج بين عوامل الإنتاج والتكاليف أي هي مجموعة

من العناصر المكونة لكل من الإنتاج والتكاليف للوصول إلى هدف ما (رضوان بخليري: 2015، ص ص 15-16).

المؤسسة الاقتصادية: هي كل تنظيم اقتصادي مستقل مالي في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج وتبادل السلع والخدمات، وتختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي توجد فيه (مصطفى عدوي: 1992، ص 11).

التعريف الاجرائي للمؤسسة الاقتصادية: هي نسق اقتصادي منتج مؤطر قانونيا تنشأ به اتصالات داخلية وخارجية تهدف إلى تبادل السلع والخدمات من أجل الوصول إلى الربح وتحقيق المنفعة وهذا نقصد واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.

7- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة المتبعة للإجابة عن مشكلة البحث أو دراسة لمشكلة موضوع البحث، كما أن اختياره لا يأتي من الصدفة أو لرغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة أو هدفها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختبار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية أكثر لنتائج المتوصل إليها، وبما أن موضوع دراستنا حول: الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، فإننا نعتمد على منهج دراسة حالة الشائع في بحوث الإعلام والاتصال الذي يقوم على جمع البيانات عن حالة فردية واحدة أو عدد محدود من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعماق الظاهرة المدروسة وعلاقتها من اجل فهم أعمق للمجتمع الذي تمثله (ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: 2000، ص 46).

8- أدوات جمع البيانات:

الاستمارة: تعريف الاستمارة بأنها "عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث على ضوء الموضوع أو المشكلة التي يختارها لبحثه" (جمال زكي: 1982، ص 229).

وتعريف الاستمارة بأنها أسلوب لجمع البيانات التي يستهدف استشارة الأفراد المبحثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم الحقائق وآراء وأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها (محمد عبد الحميد: 1993، ص 191).

9- مجالات الدراسة:

المجال المكاني: يمثل المجال المكاني لهاته الدراسة مديريةية توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" بالمسيلة والتي تعتبر من بين المؤسسات الجزائرية التي تمتلك تكنولوجيات حديثة. وهذا ما جاء اختيارنا لهاته المؤسسة لتكون محل دراستنا.

المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2020/2019 حيث انطلقت في شهر جانفي 2020.

أما بالنسبة لمرحلة تفرغ البيانات والمعلومات في الجداول -عرضها- تحليلها وتفسيرها استغرقت بعض الوقت.

10- عينة الدراسة:

العينة هي: عبارة عن مجموعة جزئية في مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي للدراسة (فاطمة عوض بدر، 200، ص 168).

وانطلاق من موضوع الدراسة قمنا باختبار أسلوب العينة القصدية أو العمدية، ويقصد إجراء الدراسة على فئة معينة وقد يكون هذا التعمد لاعتبارات علمية كوجود أدلة وبراهين مقبولة ومنظمة تؤكد على أن هذه العينة تمثل المجتمع ككل (كمال محمد المغربي: 2011، ص 130).

وفي دراستنا هذه قمنا باختبار مؤسسة سونلغاز بالمسيلة، بالتالي يتم إجراء استمارة استبيان على افراد هذه العينة المؤسسة لجمع المعلومات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة،

والتي تتكون من خمسين مفردة من المجتمع الأصلي الذي يتكون من 700 موظف داخل مؤسسة سونلغاز .

11- الدراسات السابقة:

11-1- الدراسة الأولى: تكنولوجيايات الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة صندوق وطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء)-أم بواقي، بوقرة مروة ،معمرى فلة - مذكرة مكملة نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة سنة 2014-2015.

- التي تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيايات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية الجزائرية وأهم الوسائل المستخدمة التي يتركز عليها الموظفين.

- التساؤل الرئيسي: ما هو الواقع العقلي لتطبيق تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بأم البواقي؟ وللإجابة على هذا التساؤل اختار الباحث الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أهم الوسائل التي عليها موظفي المؤسسة محل البحث في تأدية وظائفهم؟

- هل للتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية الجزائرية؟

- ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة الخدمائية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة؟

* وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي يعتبر من أنسب المناهج لدراسات الوصفية، وذلك أن المنهج يستهدف تسجيل وتحليل والتفسير البيانات من خلال مجموعة من الإجراءات التي تحدد نوع البيانات ومصدرها.

أدوات جمع البيانات التالية:

- الملاحظة.

- استمارة الاستبيان.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة أن من بين التكنولوجيات الأكثر استخدام من طرف مؤسسة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء جهاز الحاسوب بالدرجة الأولى.
- أظهرت الدراسة أن مؤسسة CNAS أعطت أولوية لمواردها البشرية لاستقلال شبكة الانترنت.

- كشفت الدراسة أن مؤسسة CNAS أجمعوا أن الموقع الالكتروني للمؤسسة دور في تعزيز أداء السنوي.

11-2- الدراسة الثانية: دور تكنولوجيا والاتصالات لتحسن أداء المنظمات (دراسة حالة وكالات البنك الجزائري BNA) البوعقال سالم، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي - السنة 2015-2016.

- التي تهدف الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك، بوكالات البنك الوطني الجزائري ومعرفة مدى مساهمة الوسائل المتطورة الحديثة أو تسخيرها لصالح الفرد بوكالات البنك مجال الدراسة.

- التساؤل الرئيسي: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المنظمات.

- في ضوء ما تقدم نتبلور معالم إشكالية البحث حول تساؤلات فرعية:

1- هل يمكن لاستخدام البرمجيات أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين أداء المنظمات في البنك محل الدراسة؟

2- هل يمكن لاستخدام الأجهزة والمعدات أن تساهم وتؤدي دور في تحسين أداء المنظمات في البنك محل الدراسة؟

3- هل يمكن لاستخدام الشبكات والاتصالات أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين أداء المنظمات.

نتائج الدراسة:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو والاستدامة .
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل بشكل أساسي في شبكة الأنترنت واستخداماتها المتعددة.

- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى تحسين أداء البنكي.

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة.

11-3- الدراسة الثالثة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

لحورية بولعيدات، جامعة منتوري قسنطينة- سنة 2007-2008.

التي تهدف إلى مدى استخدام الفعلي لتكنولوجيات الحديثة انطلاقا من الترتيب استخدام كم من التكنولوجيات الأربعة (الأنترنت -الأنترانت- الأكسترانت - الحاسوب) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثره على مستوى أداء المؤسسة لكشف عن مدى مساهمة التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين الافراد، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي التحليلي من اجل جمع البيانات.

- **التساؤل الرئيسي:** ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وللإجابة

على الإشكالية طرحت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت،

الانترانت، الأكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

النتائج المتوصل اليها:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية.

- تكنولوجيا الاتصال لمؤسسة سونلغاز ساهمت في تحسن الاتصال بتنفيذ الداخلي والخارجي.

11-4- نقد الدراسة:

ما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس واقع الاتصال الرقمي من خلال تكنولوجيا الاتصال الأربعة التي ذكرتها الباحثة (جهاز الحاسوب- الانترنت- الانترنت الأكسترنانت) وأثر استخدامها على أداء المؤسسة.

الفصل الثاني

واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الرقمي

المطلب الثالث: سمات وخصائص الاتصال الرقمي

المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الاقتصادية

مطلب الثالث: خصائص المؤسسة الاقتصادية

المطلب الرابع: وظائف وأهداف المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثاني: الفوائد والمزايا للاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثالث: معوقات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

خلاصة

تمهيد:

يعد الاتصال الرقمي الوسيلة التي يستخدمها العامل داخل المنظمة، لتنظيم العمل في كثير من الميادين، وأصبح وسيلة بقاء لا يمكن الاستغناء عنها لأي مؤسسة كانت، من خلال تحسين مواردها في تطبيق نظم تساهم في تطوير أداءها وتعزيز ميزتها التنافسية وعليه يهدف هذا الفصل إلى تبيان وشرح كل من الاتصال الرقمي والمؤسسة الاقتصادية واثر تطبيق الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

يعتبر الاتصال الرقمي الأداة التي يستخدمها الموظف داخل المجتمع أو المنظمة، فهي تؤدي دوراً أساسياً في صياغة الأنشطة في شتى المجالات، حيث من خلاله تم إزالة الحواجز المكان والزمان، وأصبح الاتصال الرقمي وتبادل المعلومات ونقلها في أقصر وقت وبأقل التكاليف من الحقائق الملموسة.

مع التطور التكنولوجي زادت قائمة منتجات الاتصال لنظام الحاسب الآلي والتلفون المحمول والفاكس والتليفاكس والأقمار الصناعية، فأصبح من الصعب أن تستمر أي مؤسسة دون استخدام هذه التقنيات الحديثة.

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي:

يتركز تعريف الاتصال الرقمي "DJGTIAL COMMUNICATION" بدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستخدماتها التي سبقت أن أشرنا إليها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه بحيث لا يمكن تعميم التعريف الذي قدمناه للاتصال. وبذلك يكون تعريف الاتصال الرقمي كالاتي:

هو العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بعيد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الانفعالية المتنوعة وانتقالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة (محمد عبد الحميد: 2004، ص ص 103-104).

وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الأبعاد والإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر والحديث لتكنولوجيا الاتصال، وما زال يحدد ما قدمته إسهامات التكنولوجيا الحديثة في التعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل: مواقع الويب، الفيديو والصوت والنص وباقي الوسائل المتعددة المتحركة والثابتة (محمد عبد الحميد، 2007، ص 24).

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الرقمي:

مفهوم الحاسوب: يعرف الحاسوب الإلكتروني بأنه وسيلة لتجهيز البيانات وبمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة و ذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.

(محمد شوقي شادي: 1983، ص 16).

ويعرف أيضا على أنه الآلة التي تجمع بين عدة مهام تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك. (عبد الباسط محمد عبد الوهاب: 2005، ص 124).

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة وبها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من وحدة تشغيل ويحتوي على وحدة تخزين داخلية ثم الوحدة الحسابية، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها "L'enite D'out Put"، وحدة التغذية المعلومات وهي "L'unite D' Input" ويضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية " unité de stockage " وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة في الشريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي "disk dur" (هدى حامد قشقوش: د.ت، ص ص 20-21).

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من إسهام الإدارية وقت قصير، بعد أن كانت تتفرق وقت جهة كبيرين كأعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات، وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصلة بهذا الجهاز.

1- أهمية الحاسوب بالنسبة للمؤسسة:

- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أكملت الرغبة على المدخلات.
 - عنصر التكلفة حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.
 - مرونة الحاسوب حيث تحمل عبئ أكبر حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
 - العائد الاستثماري تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% إلى 45% من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم ونمثل هذه النسبة معدلا استثماري مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة.
- (سعيد بن عامر وعلي محمد عبد الوهاب: 1998، ص ص 467-468).

2- شبكة الأنترنت "internet":

الأنترنت هي جزء من الثورة الاتصالات، ويعرف البعض الأنترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرف المواصلات السريعة كما يعرفها بوب نورتن " bob northen" وكاتي سميث "koty smith" الأنترنت كلمة انجليزية مختصرة لعبارة "intreconnection of ntwork" وهي تتجزأ إلى كلمتين "interconnction" وتفي الربط بين عنصرين أو شيئين و "network" وتعني الشبكة (سميرة بوثينة: 2003، ص 32).

وشبكة الأنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات ثم تسميته النسيج العالمي (قدير 2008، www.ceniv-chley.dz).

خدماتها:

- البريد الإلكتروني "email": هو اختصار "électronic mail" وهو عبارة عن نظام لتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.

(مراد شلبياية وعلي فاروق: 2001، ص 21).

التخاطب أو الدردشة "chat": هي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة التأخير بسيط غير مدركة وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد (محمد بشير: 2002، ص 33-34).

- تلفونات الأنترنت: حيث بإمكانك الحصول على برنامج تثبيت والتحدث إلى الناس عبر الأنترنت، من خلال الهاتف بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر رؤية المتحدث.

بروتوكول نقل الملفات FTP: وهو اختصار لـ "File Transfer Protocol" ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات في الأجهزة كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة "hosts" البعيدة عبر الأنترنت ونقل ما شاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الأنترنت باستخدام هذا البرنامج.

(بهاء شاهين: 1999، ص 315)

3- شبكة الإنترنت "intranet":

مفهومها: شبكة الأنترانات هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات أنترنت مثل: HTTP و FTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخلها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة و عادة تحتوي خدمات الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش،

قاعدة البيانات للمعلومات والخبرات وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال (www.wikipedia.org 2020). وبالتالي يمكن القول إن شبكة الأنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينها: هو أن الأنترنت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الأنترنت جديد ويسمى بالشبكة الداخلية، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الأنترنت، ولكن نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة (عبد المالك ردمان الدناني: 2001، ص 61)

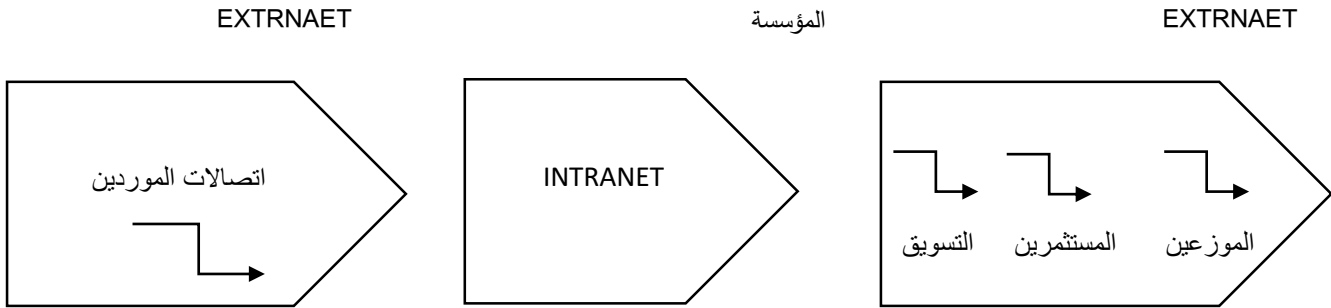
الخدمات التي تؤديها في المؤسسة: توفير شبكة الأنترنت العديد من الخدمات تتلخص فيما يلي:

- المشاركة في الملفات: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة.
- نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر.
- المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة.
- البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين أغراب الذين لا يستطيعون الالتقاء ببعضهم البعض.
- اعتماد أفضل على النظام: ففي حالات حدوث عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية (نبيل مرسي: 2005، ص 156).

4- شبكة الإنترنت:

ماهيتها: هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس عن المعلومات ومتطلبات المؤسسة الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال (www.admiroutes.asso.fr 2008). وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة المرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام. ونستطيع أن نجد شبكة الإنترنت في المجالات الآتية:

- نظم تدريب وتعليم العملاء.
 - نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد لشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.
 - شبكات مؤسسات المالية والمصرفية (سعد غالب ياسين: 2005، ص 70).
 - والشكل الموالي يوضح تموضع شبكات الإنترنت والإنترنت في المؤسسة.
- الشكل رقم (01): شبكة الإنترنت والإنترنت في المؤسسة



فوائد الإنترنت للمؤسسة: إن خدمات شبكة الإنترنت هي نفسها خدمات شبكات الأنترنت ما عدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع وتتمثل فوائدها في:

- **تسهيل عملية الشراء:** إذ يمكن أن تقوم المؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى المؤسسة من الغرب عبر الإنترنت التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلات.

- **متابعة الفواتير:** إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لدعم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة.

- **خدمات التوظيف:** تستخدم الإنترنت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب)، مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

- **تواصل شبكة لتوزيع البضائع:** يمكن بناء شبكة إكسترنات تربط الموزعين المحليين بالمزور الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

(أبو فيصل: 2007 www.aloyasszr.net)

المطلب الثالث: سمات وخصائص الاتصال الرقمي:

1- اختراع وسائل اتصالية رقمية جديدة غيرت من الوظائف التقليدية للوسائل القديمة وأوجدت لها وظائف جديدة.

2- حجم المعلومات المتاحة قد زاد زيادة هائلة خاصة لمن تتوفر لهم فرص الحصول على التكنولوجيا الاتصالية الرقمية.

3- تنامي نكاء الشبكات الرقمية.

4- التجوال والبحث المتواصل للترفيه في سعة الخدمات الاتصالية.

5- تقريب الخدمات الذكية من المستعمل من خلال ضمان سهولة استعمالها وتطوير محتواها.

6- تدني كلفة التجهيزات بالنسبة إلى سعتها (2020 <http://or.m.wikipedia.org/w/ki>).

7- لا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي من التشويش أو التداخل بين الموجات في كل مرحلة من مراحلها.

8- يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصانا كوحدة متكاملة عالمية الجودة.

- 9- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء بحيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها.
- 10- تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع للنظم الرقمية عادة لتحكم من جانب برامج الإلكترونيات مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.
- 11- يتسم الاتصال الرقمي بالشمول: حيث يسمح بنقل المعلومات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية أن كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديدة من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.
- 12- يتسم استخدام الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات وكذلك يستخدم في شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية (محمد علي مانع: 2006، ص ص 56-57).

المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي

أولاً/ الاتصال بالحاسب وبرامجه: وفي هذه الحالة يكون الجهاز المناسب بما فيه من برامج- تمثل قاعدة بيانات طرف في عملية الاتصال، ما دامت هذه البرامج هي الوسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدتها في الوقت والمكان الذي يحدده.

ثانياً/الاتصال بقواعد البيانات: وفي هذه الحالة تعبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي server يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، تتيح كل مسؤول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكاملي cable بين الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال داخل الشبكة الداخلية

intranet ولا نستخدم في هذه الحالة خطوط التلفون العادية حيث تعتمد على الكابلات التي تربط بين الحواسيب ببعضها.

ويأخذ هذا النوع من الاتصال الشبكات التالية:

1- **الشبكة النجمية star network**: في هذه الحالة يكون الاتصال بين الحواسيب وبعضها من خلال الحاسب الرئيسي فقط الذي يمثل نقطة المركز في النجمة.

2- **الشبكة الخطية liner network**: تسمح بالاتصال المتبادل بين حاسبين فقط بالإضافة إلى الحاسب الرئيسي، وحيث أن قنوات الاتصال تسير في اتجاه خطي فإنه لا يسمح بالاتصال بين أكثر من حاسبين.

3- **الشبكة الهرمية**: تقوم على مبدأ تعدد مستويات الاتصال فلا تسمح بالاتصال في الأدنى إلا من خلال الحاسب الرئيسي الخاص.

4- **الشبكة الدائرية**: وهذه الشبكة تقدمه على دائرية الاتصال بين كل حاسب والذي يليه، وفي إطار الاتصال الدائري بين حاسبين متباعدين يسمح في نفس الوقت بالمرور على الحواسيب التي تتوسط هذين الحاسبين.

5- **الشبكة الموزعة distributed network**: وفي هذا التنظيم يسمح لكل حاسب بالاتصال بباقي الحواسيب مباشرة دون الحاجة إلى مركزي، ويوفر هذا التنظيم البنكي خصوصية الاتصال بين حاسب وآخر.

ثالثا/ الاتصال المباشر من خلال الشبكات: يقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وان كان يتم عن بعد online حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا أو بالمجموعات الصغيرة، ولذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي (modem) مع أجهزة التلفزيون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة، أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال (modulator) ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة (demodulator).

4- الاتصال بمواقع الرسائل الإعلامية: نظرا لتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات (الأنترنت) والشبكات العاملة عليها، والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعرض إلى وسائل الإعلام واستبدال الأنترنت بها، فقد سعت وسائل الإعلام إلى استئجار ما هو واقع (sites) دائمة لها على هذه الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقين إلى المواد الإعلامية التي تعرضها على هذه المواقع.

(محمد عبد الحميد، 2007، ص ص 116-121).

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المؤسسة عبارة عن تنظيم يستخدم مختلف الوسائل البشرية المادية، فهي تلعب دورا هاما في اقتصاد مجتمع ما بحيث يعتبر مؤشرا رئيسا على تقدمه وتخلفه، وتسعى هذه الأخيرة إلى مواكبة كل التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث الشبكات الاتصالية، بهدف إنشاء نظام معلومات يعمل على رفع كفاءة الأداء والتسيير الجيد.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية

للمؤسسة عدة مفاهيم عديدة نذكر منها:

- المؤسسة منظمة تسويقية للإنتاج السلع والخدمات (عبد الرزاق بن حبيب: 2006، ص 27)، المؤسسة هي وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادية وهدفها توفير الإنتاج لغرض تسويقه وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات (بالضياق الجيد: 2013، ص 11).

- المؤسسة هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتسيير وتنظم بهدف إنتاج سلع وخدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة كثير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجدران المؤثرات.

(السعيد بلوم: 2008، ص 81).

- هي كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معا (إنتاج + تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الخير المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه. (ناصر دادي عدون: 1998، ص 11)

- المؤسسة هي وحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها.

(عمر صخري: 1993، ص 24)

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الاقتصادية:

أولا/ أنواع المؤسسات حسب الشكل القانوني:

1- مؤسسات فردية: وهي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة، ولهذا النوع من المؤسسات مزايا أهمها:

- صاحب المؤسسة هو الوحيد والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة وهذا يكون دافعا له على العمل بكفاءة وجد ونشاط لتحقيق أكبر ربح ممكن.

2- الشركات: وتعرف الشركة بأنها عبارة عن مؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل منهم بتقديم حصة من مال أو من عمل لأقسام ما قد ينشأ عن هذه المؤسسة من أرباح وخسارة تتسم الشركات بشكل عام إلى قسمين هما:

- شركة الأشخاص كشركات التضامن وشركات التوصية البسيطة وشركات ذات مسؤولية محدودة.

- شركات الأموال: كشركات التوصية بالأسهم والشركات المساهمة.

ثانيا/ أنواع المؤسسات تبعا لطبيعة الملكية:

1- المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للفرد أو مجموعات أفراد (شركات أشخاص، شركات أموال)

2- المؤسسات المختلطة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصورة مشتركة للقطاع العام والقطاع الخاص.

3- المؤسسات العامة: هي المؤسسات التي تعدد ملكيتها للدولة فلا يحق عنها التصرف كيفما شاءوا ولا يحق لهم بيعها أو إغلاقها إلا إذ وافقت الدولة على ذلك.

ثالثا/ أنواع المؤسسات للطابع الاقتصادي:

1- المؤسسات الصناعية: وتنقسم هذه المؤسسات بدورها تبعا لتقسيم السائد في القطاع الصناعي.

2- المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض أو استصلاحها، وتقدم هذه المؤسسات بتقديم ثلاث أنواع من الإنتاج وهو الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني والإنتاج السمكي.

3- المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تهتم بنشاط التجاري كمؤسسات الجملة.

4- المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين الضمان الاجتماعي.

5- مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة، كمؤسسات النقل، مؤسسات البريد والمواصلات.... الخ. (عمر صخري: 1993، ص 30)

مطلب الثالث: خصائص المؤسسة الاقتصادية:

تتصف المؤسسة الاقتصادية بخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسئولياتها.

2- تمثل المؤسسة وجود ذمة وتعتبر مركزا لاتخاذ القرارات الاقتصادية وتمتلك القدرة على الإنتاج، حيث واجباتها ومسئولياتها.

3- تتعرض المؤسسة لعنصر المخاطرة المرتبطة بحالة عدم التأكد وعلى هذا يجب أن تكون قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف مواتية وعمالة كافية ويجب أن تكون قادرة على تكيف نفسها مع الظروف المتغيرة.

4- تكون بحوزة المؤسسة وسائل مادية ومالية وبشرية تحدد حجمها وقدرتها التنافسية ومن ثم فإن التغيير هذه الوسائل يعتبر قرارا حاسما يتوقف عليه مستقبل المؤسسة.

5- التحديد الواضح للأهداف والسياسات والبرامج لأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهدافا معينة تسعى إلى تحقيقها، أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم أعمال معين... الخ.

6- تعمل المؤسسة على ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات واما عن طريق الإيرادات الكلية أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها حسب الظروف.

7- لا بد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب هذه البيئة، فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت البيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسير أهدافها.

8- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي بالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوظيفي فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.

9- يجب أن يشمل اصلاح مؤسسة بالضرورة على فكرة زوال المؤسسة إذا أضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها. (أحلام مجني: 2007، ص ص 15-16)

المطلب الرابع: وظائف وأهداف المؤسسة الاقتصادية:

أولا/ وظائف المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة عدة وظائف مكنتها من أداء دورها وإنجاز مهامها سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي وفي هذا الصدد قسم "فيول هنري" الوظائف المختلفة للمؤسسة هي:

1- الوظيفة الإدارية:

وهي العمود الفقري للمؤسسات في نجاح وفشل البرامج والخطط، وتقدم بالرقابة والإشراف والقيادة والتنسيق فيما بين الأقسام والاتصال الأفقي والعمودي. (بوشاشي بوعلام: 1998، ص 20)

2- الوظيفة المالية:

وتتضمن البحث عن مصادر رأس المال وأفضل استخداماته، أي هي الجامعة لأوجه الاستخدام المالي لرأس المال والحسابات المالية، التخطيط المالي، التنبؤ بدخل وخروج الأموال.

3- الوظيفة المحاسبية:

تنطوي على العمليات المحاسبية التي تترجم نشاط المؤسسة إلى أرقام والقيام بعملية الجرد وإعداد الميزانية وحسابات النتائج.

4- الوظيفة الإنتاجية:

هي المسؤولية عن نشاط تحويل المادة الأولية إلى سلع، بما يتماشى مع أذواق الزبائن.

5- الوظيفة التسويقية:

هذه الوظيفة تعنى بشؤون السوق ومتابعته، وبفضلها تتمكن المؤسسة من تكييف منتجاتها حسب رغبات الزبائن وتحتوي هذه الوظيفة على وظيفتين أساسيتين هما:
- وظيفة الشراء ووظيفة البيع.

6- الوظيفة الأمنية

وهي كل نشاط موجب نحو ضمان أمن العمال، وحفظ المنتجات ووسائل الإنتاج والممتلكات.
ثانيا/ أهداف المؤسسة الاقتصادية:

تختلف أهداف المؤسسات حسب طبيعة النشاط الذي تقوم به، وحسب توجهات أصحابها وبالرغم من صعوبة حصرها، إلا أن أغلبية المؤسسات تسعى أساسا لتحقيق الأهداف الآتية:

1- أهداف اقتصادية:

وتتمثل في الربح، الاستجابة لرغبات المستهلكين وترشيد لإنتاج.

2- أهداف اجتماعية:

تتعلق بضمان مستوى مقبول من الأجور، تحسين مستوى معيشة العمال، إقامة أنماط استهلاكية معينة، الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمال، توفير التأمينات ومرافق عامة، بالإضافة إلى توفير مناصب شغل وتوزيع المداخل وهذا توزيع الأرباح على المتعاملين.
(عبد الرزاق بن حبيب: 2006، ص 28)

3- الأهداف التكنولوجية:

إنشاء هيئة للبحث والتطوير، استعمال وسائل إعلامية حديثة لربح الوقت وتقليص التكلفة والحصول على معلومات موثوقة ودقيقة.

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

إن المؤسسة الاقتصادية تسعى إلى البقاء من خلال الإنتاج والخدمات لإشباع حاجات ورغبات الجمهور، وبالنظر إلى أن تكنولوجيات الاتصال الرقمي أصبحت ضرورة خاصة في المنظمات فأصبح من الضروري توفر أي مؤسسة على نظام اتصال جيد في المؤسسة.

المطلب الأول: أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

- لقد أثرت الثروة الرقمية على الحياة الإنسانية بصورة لا يمكن إغفالها وأحيانا يصعب مواكبتها وقد تحكمت في نمط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وأصبح التطور الاقتصادي مرتبط إلى حد كبير بقدرة الدول على مسايرة هذا التطور السريع، الذي ساهم في تسهيل وتحسين سير المعلومات بالإضافة إلى سرعة تنفيذ الاتصالات في المؤسسات الاقتصادية والمقصود هنا ثورة الاتصالات الرقمية جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني رقمي وتشمل التكنولوجيات الحسابات المالية ووسائل الاتصال وشبكات الربط الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات الرقمية وتلك التطورات التي بدأت في ربيع الأخير من القرن العشرين، والتي اتسمت بسرعة الانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى العاملين داخل المنظمة الواحدة أو بين المنظمات متفرقة وهنا تبرز لنا أهمية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية (ألاء جرار: 2020).

المطلب الثاني: الفوائد والمزايا للاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

يترتب عن تحقيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية العديد من المزايا والفوائد أهمها:

1- رفع مستوى الأداء الإنتاجية في المؤسسات:

حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمي تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بينت ظروف المؤسسات واستراتيجيات تطبيق الاتصال الرقمي.

2- زيادة قيمة المؤسسة:

يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في خلق القيمة للمؤسسة، هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجيتها وخاصة في ظل المنافسة بين المؤسسات.

3- فعالية اتخاذ القرارات:

تبسط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ إقرارات التنظيمية، وذلك من خلا توفير البيانات والمعلومات الدقيقة.

4- تنمية العمل:

حيث تعمل على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بالتعرف الأفراد بما يدور حولهم.

5- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المؤسسة:

حيث تؤثر تكنولوجيا الاتصال الرقمي على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسة.

6- تحسين إدارة الجودة الشاملة: تساعد في عملية تحسين إدارة الجودة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها.

7- تسهيل المهام: حيث يتم استخدام الأجهزة ووسائل الاتصال التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين، استرجاع المعلومات وكذا تسهيل المهام لموظفي المؤسسة.

8- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء: حيث تؤدي تكنولوجيا الاتصال الرقمي دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال توفير مختلف الوسائل للوفاء باحتياجات العملاء، ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: 2002، ص 158).

المطلب الثالث: معوقات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

- الاتصالات الرقمية قد لاتكن متاحة للجميع رغم أنها كونية المنشأ أو الانتساع وهذا يعود لعدة أسباب أهمها:

1- محدودية انتشار الأنترنت والشبكات الأخرى، فالفجوة الرقمية القائمة حاليا تعني أن أكثر من نصف سكان الأرض مازالوا محرومين من فرص الانتفاع بهذه التقنيات الاتصالية المبتكرة.

2- ضعف التعامل مع هذه التقنيات نظرا الافتقار الكثيرين في العالم لمعرفة التي تمكنهم من التعامل بكفاءة وفعالية مع هذه التقنيات.

3- ارتفاع تكاليف هذه التقنيات.

4- معاناة الشبكات التلفزيونية من أعطال وتقادم وانعدام الخطوط.

5- بطئ البريد أو ضياعه.

6- التفاوت في مستوى التطور الاقتصادي أي بناء كوادر قادرة على المساهمة في العملية التنمية الاقتصادية إضافة إلى درجة التقنية والتكنولوجيا، وتحديد دور ومكانة الثورة التكنولوجية العملية في تسريع عملية التطوير والنمو، أي أن عدم الاستغلال الأمثل لثروة التكنولوجيا يؤدي إلى نتائج سلبية على عملية التنمية والأنشطة الاقتصادية.

(مصطفى عبد الله الكفري، 2020)

خلاصة:

إن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية يلعب دورا مهما في الرفع من مستوى الأداء والتطوير في الخدمات المقدمة، خاصة في تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة ومواجهة التحديات وكل المعوقات التي تعترض استخدامها.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

المطلب الأول: نشأة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

المطلب الثاني: تعريف شركة سونلغاز وهيكلها التنظيمي.

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة عينة من الموظفين لمديرية توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" بالمسيلة، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين، وقد تم تقسيم الاستمارة لأربع محاور رئيسية هي:

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي ومدى استخدامها في مؤسسة سونلغاز.

المحور الثالث: أهمية الاتصال الرقمي.

المحور الرابع: المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.

وقد تم عرض الاستمارة على الأساتذة المشرفة من وبعض الأساتذة من أجل تحكيمها، بمجموعة من الآراء والمناقشة، وبعدها قمنا بتوزيعها على المبحوثين قمنا بتفريغها بنظام (SPSS) من أجل تحليل البيانات وتفسيرها حيث تم تطبيق البحث في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة على عينة متكونة من 50 موظف تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية.

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

تعتبر الشركة الوطنية للكهرباء والغاز هي الوحيدة المتمركزة في مجال إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز في الجزائر حيث أنها تقوم بتوظيف عدد كبير من العمال، ولهذه العوامل ارتأينا أن نسقط دراستنا النظرية على هذه المؤسسة.

المطلب الأول: نشأة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

تعد الشركة الوطنية للكهرباء والغاز من المؤسسات الوطنية الموجودة على الساحة الوطنية منذ زمن بعيد لذلك أردنا التعريف بها فيما يلي:

1- لمحة تاريخية عن الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

يمكن التعرض إلى التطور التاريخي الذي عرفته الشركة الوطنية للكهرباء والغاز من خلال المراحل التالية:

1-1- مرحلة ما بعد الاستقلال 1962-1969م:

تولت مؤسسة الكهرباء والغاز الجزائر (EGA) التي إنشأت سنة 1947 عشية الاستقلال المهام التي كانت موكلة لمؤسسة الكهرباء والغاز فرنسا، وبقيّة مرتبطة وبشكل وثيق نظرا لما يلي:

▪ طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت مستعملة، والتي تتطلب تدخل العمال والفنيين الفرنسيين للقيام بعملية صيانتها.

▪ سهولة الاتصال وقرب المسافة بين البلدين.

1-2- مرحلة التوجه الاشتراكي 1969-1990م:

شهدت هذه المرحلة إنشاء مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك المتغير الذي عرفه البلاد. وقد أوكلت لها سونلغاز المهام التالية:

▪ احتكار كل عمليات الإنتاج، نقل وتوزيع الكهرباء لصالح الدولة.

▪ بالإضافة إلى جملة من المهم الفرعية التي تمثلت أساسا في التسويق غاز البيتان المميع والمنتج من طرف سونطراك، وبيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية.

1-3- مرحلة التسعينيات:

تميزت هذه المرحلة بظهور مشاكل وصعوبات مالية على المستوى الوطني، مما عطل وثيرة نمو الاقتصاد الذي تأثر كثيرا بانخفاض أسعار البترول سنة 1986م، وبدأت تبعاً له تطفو على سطح في بدايات التسعينات مما أدى إلى اعتماد سياسة الإصلاحات الاقتصادية وقد كانت سونلغاز من بين المؤسسات التي وجدت نفسها مضطرة إلى اعتماد مخطط التطهير المالي لمواجهة الصعوبات الناشئة.

1-4- مرحلة ما بعد 2000:

بموجب القرار 195\02 المؤرخ في الفاتح من جوان 2002، تحولت سونلغاز إلى شركة ذات أسهم وهو الأمر الذي أعطى دعماً ودافعا لعمليتي الإنتاج والتنظيم حيث تتكفل سونلغاز بتسيير وتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كافة التراب الوطني، وهي تمارس النشاطات والمهام لحساب الدولة.

المطلب الثاني: تعريف شركة سونلغاز وهيكلها التنظيمي.

1- تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز:

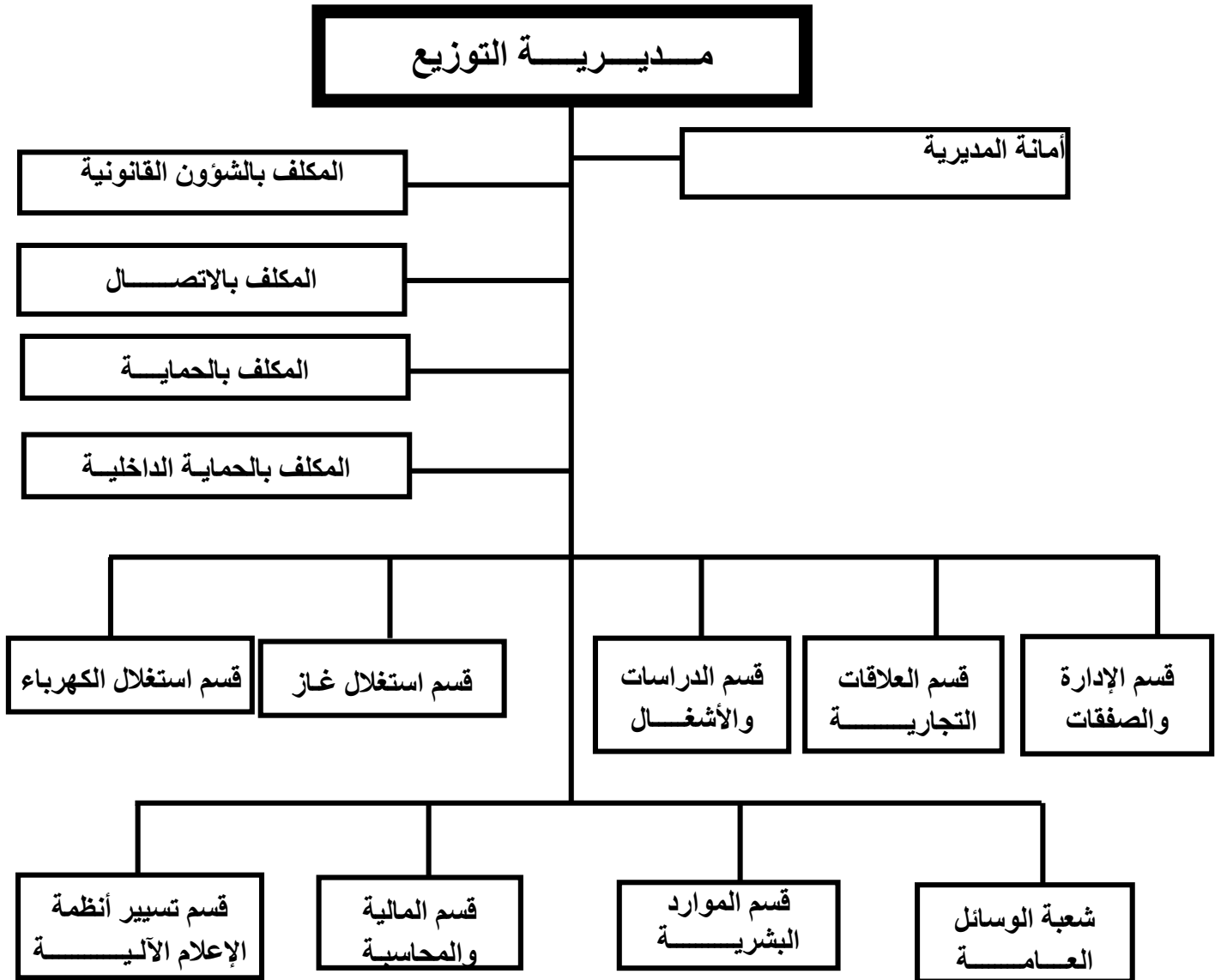
المديرية الجهوية للتوزيع بالمسيلة هي مجموعة وسائل ومعدات وأشخاص ذو كفاءة وخبرة مهنية هم مسيرين لرؤوس أموال الدولة تأسس في 1979/01/02 وتعد المديرية الجهوية للتوزيع بالمسيلة أحد الإدارات التابعة لمؤسسة سونلغاز وبالضبط لمديرية التوزيع.

المديرية الجهوية للتوزيع بالمسيلة تحوي حوالي 110000 مشترك ذو ضغط منخفض ومنذ سنة 1979 يشرف على المهام التالية:

- توزيع الطاقة الكهربائية والغازية على مستوى الولاية.
- تقديم الخدمات للزمان من الناحية النوعية والأمن.
- ربط الزبائن الجدد وتأمين إمدادهم بالطاقة في ظروف أمنية مناسبة.
- تأمين تسيير نقل واستغلال وتطوير الشبكات على مستوى الولاية.
- استخراج الغاز من أماكن تواجده.

2- الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالمسيلة

الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالمسيلة



المصدر: المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة.

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة

أولاً: مهام المؤسسة

سونلغاز عبارة عن شركة مساهمة وهي مؤسسة محتكرة لثلاث وظائف أساسية وهي:
إنتاج الكهرباء، نقل الكهرباء و الغاز، توزيع الكهرباء والغاز .

1. الإنتاج:

إن طبيعة الكهرباء كمنتوج غير قابل للتخزين أجبر مؤسسة سونلغاز على اندماج كامل لكل نشاطاتها من الإنتاج إلى غاية الاستهلاك النهائي، الإنتاج هو عملية تحويل الطاقة الحرارية أو المائية إلى طاقة ميكانيكية، ثم إلى طاقة كهربائية ويشمل الإنتاج على الفروع الآتية:

- فرع الديزال: يتكون من 183 مولدا بطاقة تتراوح بين 0,35 ميغاواط و 8 ميغاواط للمولد الواحد.
- الفرع المائي: يتكون من 34 مولدا بطاقة تتراوح من 1 ميغاواط إلى 5 ميغاواط للمولد الواحد.
- الفرع الحراري الغازي: يتكون من 36 مولدا، حيث طاقة كل مولد تتراوح من 20 ميغاواط و 210 ميغاواط.
- الفرع الحراري البخاري: يتكون من 20 مولدا بطاقة تتراوح من 50 ميغاواط و 196 ميغاواط.
- النقل: يخص نشاط النقل كل من نقل الكهرباء والغاز فنقل الكهرباء يتم عبر خطوط ذات الضغط (60 بالإضافة إلى خطوط ذات الضغط المتوسط) 400, KV, 220 KV العالي.

2. النقل: أما فيما يخص نقل الغاز فتقوم مؤسسة سونلغاز بتزويد السوق بالكميات اللازمة من غاز مؤسسة سونطراك، حيث أنشأت سونلغاز شبكة هامة لنقل الغاز سواء كان الضغط العالي الموجه للمشاركين الصناعيين، أو المتوسط أو المنخفض.

3. التوزيع: تقوم مؤسسة سونلغاز بتوزيع كل من الكهرباء والغاز بخطوط وكابلات ذات ضغط منخفض ومتوسط تلبية للاحتياجات زبائنها الصغار بالطاقة الكهربائية والغازية. تزود سونلغاز فيما يخص توزيع الكهرباء شركائها الصناعيين بشبكات ذات ضغط مرتفع في حين أن الزبائن الصناعيين ذوي الأهمية المتوسطة تزودهم بشبكات الضغط المتوسط، أما العائلات والحرفيين فتزودهم بضغط منخفض.

في حين تلبية سونلغاز عند توزيع الغاز احتياجات ثلاثة أنواع من زبائنها تتمثل في الزبائن الصناعيين يتم تغذيتهم بشبكات الضغط المرتفع، الزبائن الصناعيين ذوي الأهمية المتوسطة والذين تتم تغذيته بشبكات الضغط المتوسط، العائلات والحرفيين الذين تتم تغذيتهم بضغط منخفض.

ثانيا: أهداف المؤسسة

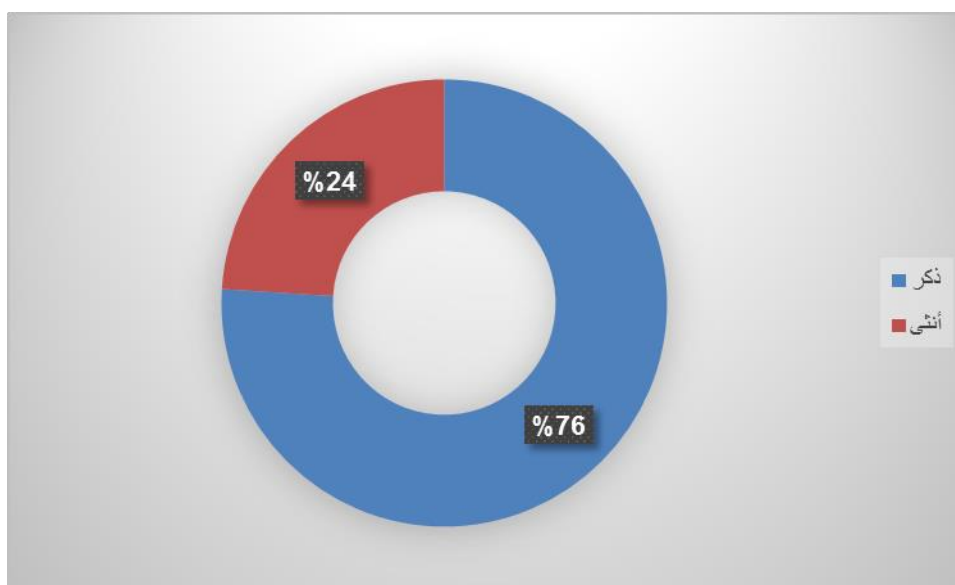
- تطوير كل شكل من أشكال التعاون المشترك في الجزائر أو خارجها مع شركات جزائرية أو أجنبية.
- إنشاء فروع وأخذ مساهمات وحيارة وهذا من أجل توسيع مجال نشاطها.
- المساهمة في التنمية المحلية بتغطية كامل التراب الوطني بالطاقة .
- دعم الاقتصاد الوطني من خلال تطوير شبكة الكهرباء والغاز باعتبار الطاقة الكهربائية عامل مهم ورئيسي للتنمية وتطوير الاستثمار الصناعي وكذا الفلاحي والزراعي ومختلف المجالات.
- المساهمة في محاربة النزوح الريفي وهذا بتوفير الكهرباء الريفية وكذا ربط الريف بشبكة الغاز.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الجدول رقم 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
76%	38	ذكر
24%	12	أنثى
100%	50	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور 76% بينما قدرت نسبة الإناث 24% وبالتالي نلاحظ أن النسبة العالية في المؤسسة هي نسبة الذكور وهذا راجع لطبيعة العمل ومتطلبات المؤسسة.

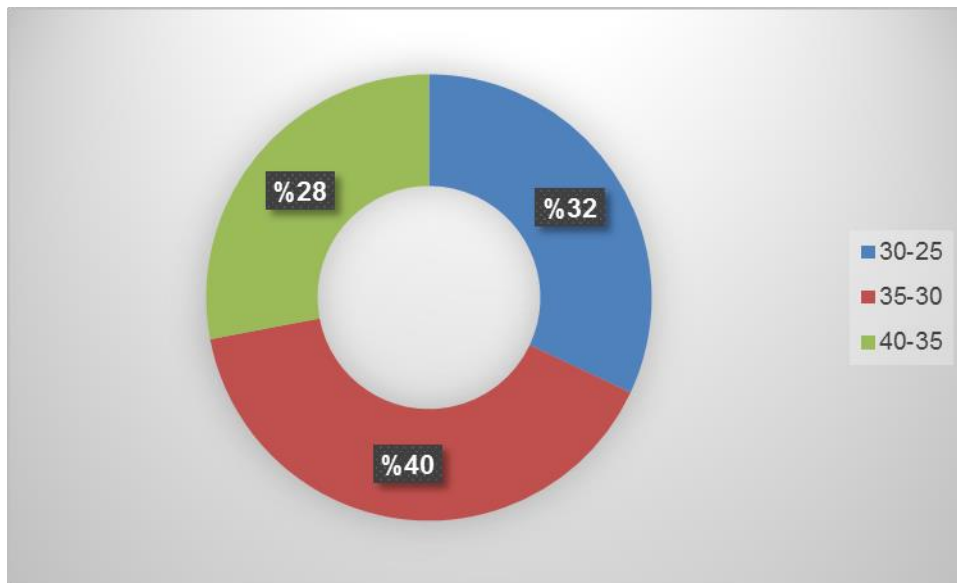


الشكل الرقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
32%	16	25-30
40%	20	30-35
28%	14	35-40
100%	50	المجموع

انطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ أن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 30-35 يحتلون أكبر نسبة بـ 40% وهذا ما أكدته 20 مستجوباً، ويمكن تفسير ذلك بأن الفئة الشبابية أكثر فاعلية وفئة متحمسة في العمل، بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة بين 25-30 بنسبة 32% ويرجع ذلك لكون هذه الفئة أكثر عطاء ومثابرة، بينما نجد الفئة من 35-40 سنة بالنسبة 28% هم الفئة الصارمة والتي تتحمل المسؤولية.

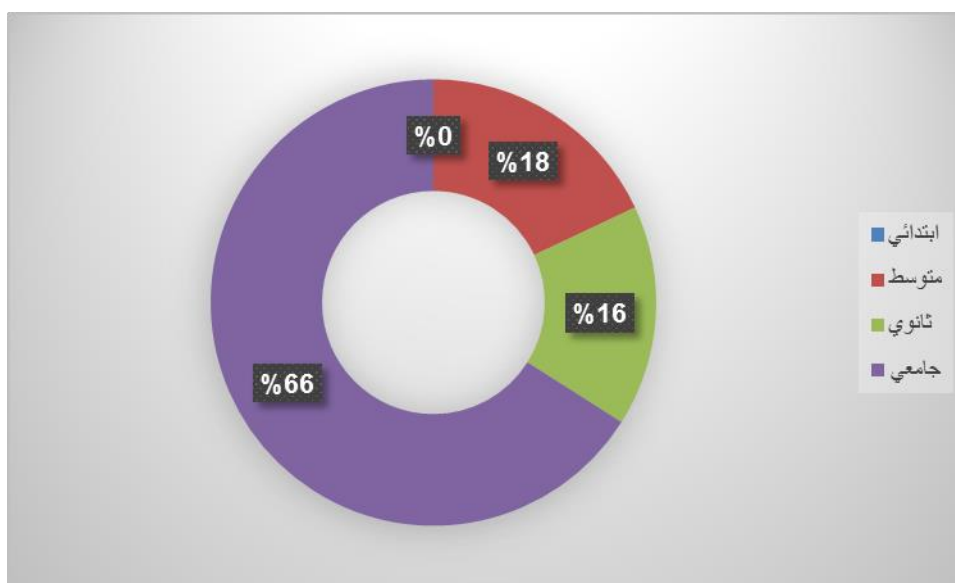


الشكل رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
18%	9	متوسط
16%	8	ثانوي
66%	33	جامعي
100%	50	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي على طبيعة العمل، حيث يحتل فيها المستوى الجامعي المرتبة الأولى بنسبة 66% وهذا ما يرجع للخبرة وطريقة تسيير المؤسسة، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى المتوسط بـ 18% وذو المستوى الثانوي بـ 16%، نظرا لكونها فئة لديهم الخبرة في العمل، وهذا ما يعكس لنا أن الفئة الأولى هي أكثر تفاعلا في العمل وأكثر ديناميكية.

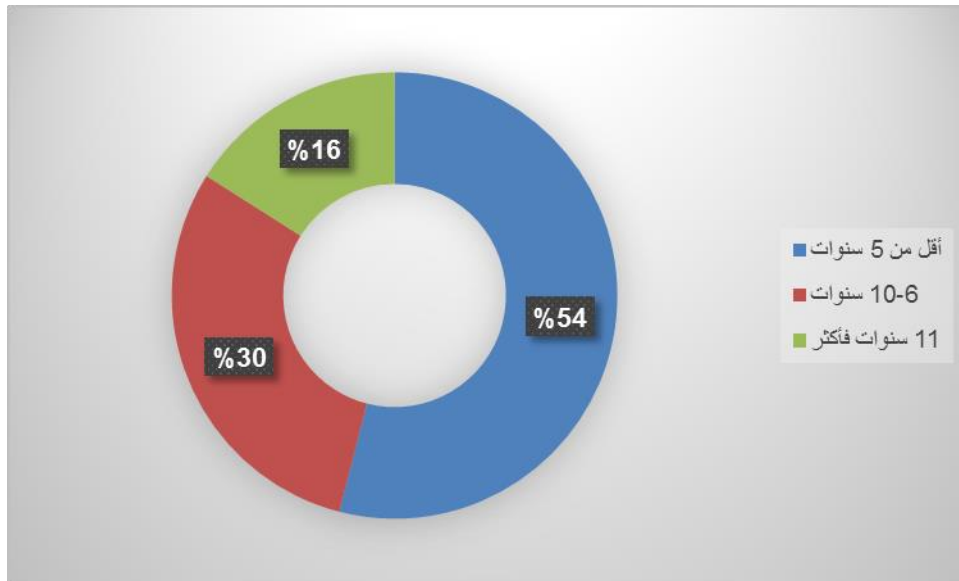


الشكل رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
54%	27	أقل من 5 سنوات
30%	15	6-10 سنوات
16%	8	11 سنوات فأكثر
100%	50	المجموع

إن الخبرة والاقدمية في العمل تولد الفرد المهارة في أداء الأعمال، حيث عادت أعلى نسبة إلى الموظفين داخل المؤسسة ب أقل من 05 سنوات بنسبة 54% ذلك أن المؤسسات الجزائرية غنية بالموظفين الأكثر كفاءة، كما أنها تحاول التجديد بإدخالها موظفين جدد، بينما نجد نسبة 30% للموظفين من 06-10 سنوات، حيث عادت أعلى نسبة لذوي الأقدمية من 11 سنة فما فوق والتي قدرت ب 16% .

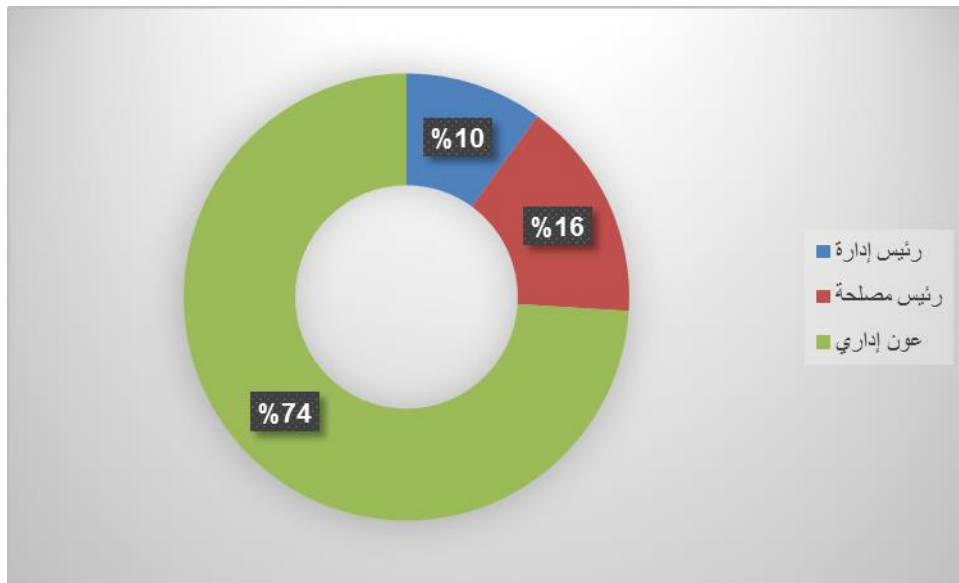


الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
رئيس إدارة	5	10%
رئيس مصلحة	8	16%
عون إداري	37	74%
المجموع	50	100%

من خلال قراءة الأرقام في الجدول أعلاه تبين أن الأعوان الإداريين هم أكثر المبحوثين، حيث بلغت نسبة هؤلاء بـ 74% وهي أعلى نسبة ويرجع ذلك لطبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا لإنجاز المهام والنشاطات الإدارية تليهم في النسبة فئة رئيس مصلحة بـ 16% ثم تليها فئة رئيس إدارة بـ 10%.

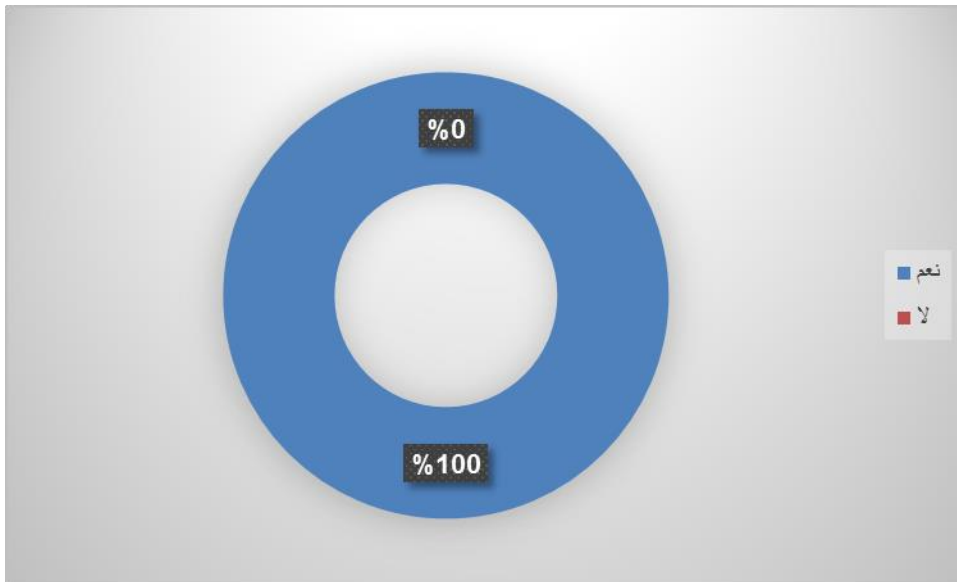


الشكل رقم 6: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الجدول رقم 6: يوضح مدى توفر أفراد العينة على جهاز الكمبيوتر

النسبة	التكرار	
100%	50	نعم
0%	0	لا
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أن كل المبحوثين لديهم جهاز حاسوب في عملهم وهذا ما أكدته نسبة 100% ب 50 مستجوبا، وهذا يرجع لأهمية الحاسوب في المؤسسة وهذا يعكس التحكم والاستخدام الواسع بالدرجة الكبيرة لجهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة

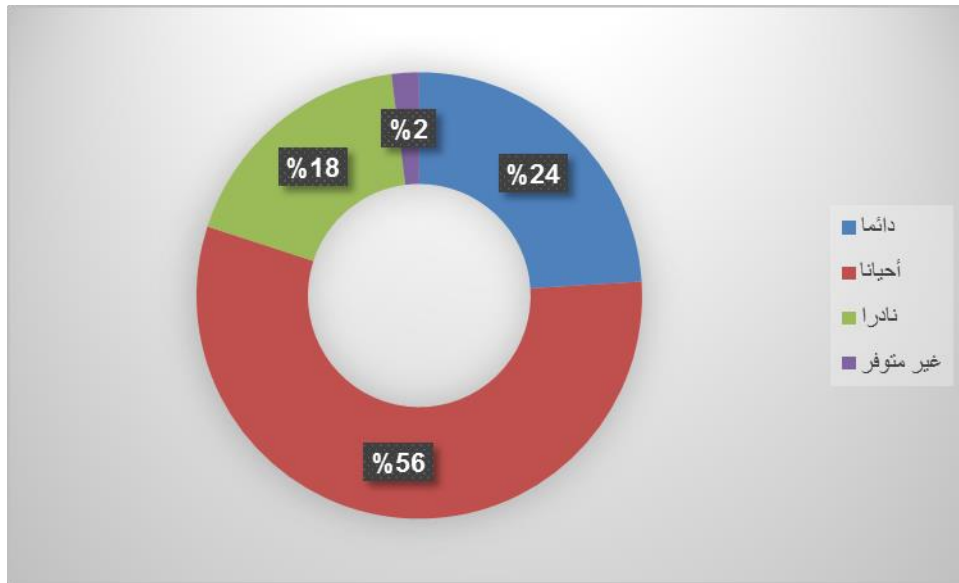


الشكل رقم 7: يوضح توفر أفراد العينة على جهاز الكمبيوتر

الجدول رقم 7: يوضح مدى توفر أفراد العينة على شبكة الأنترنت في المكتب

النسبة	التكرار	
24%	12	دائما
56%	28	أحيانا
18%	9	نادرا
2%	1	غير متوفر
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه إمكانية توفر شبكة الإنترنت في العمل، حيث تعود أعلى نسبة ب 56% للذين يستخدمونها أحيانا، كما يستخدمها دائما ب 24% و 18% نادرا و 2% لا تتوفر لديهم أنترنت. كون المؤسسة لم توفر هذه الخدمة لجميع المصالح فهي ترى في هذه الشبكة وسيلة لابعاد الموظفين عن انجاز اعمالهم

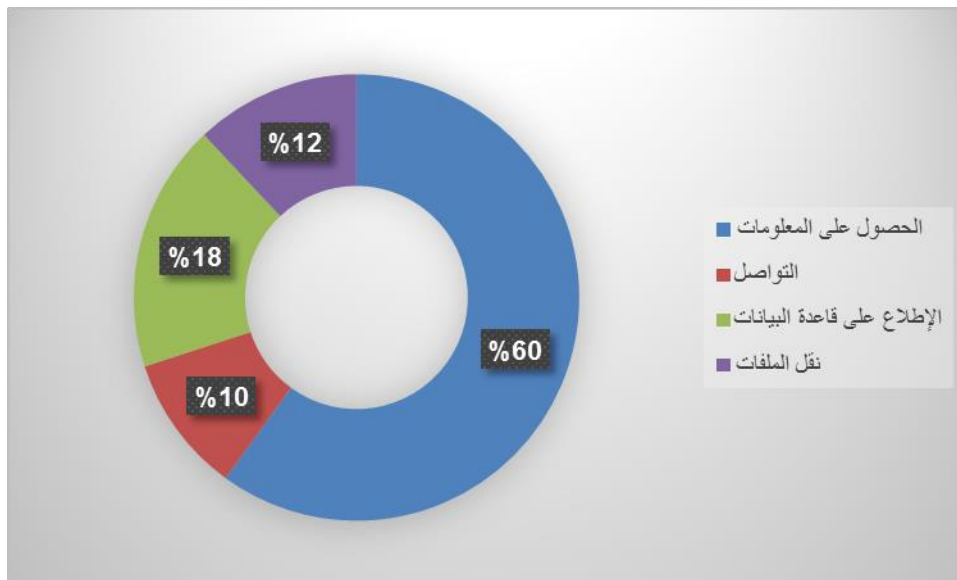


الشكل الرقم 8: يوضح توفر أفراد العينة على شبكة الأنترنت في المكتب

الجدول رقم 8: يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت

النسبة	التكرار	
60%	30	الحصول على المعلومات
10%	5	التواصل
18%	9	الإطلاع على قاعدة البيانات
12%	6	نقل الملفات
100%	50	المجموع

يوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استخدام شبكة الإنترنت في الحصول على المعلومات تقدر ب 60%، ذلك أن الأنترنت أكبر مزود المعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف، بينما نجد بعض المستخدمين قالو أنها تسهل الاطلاع على البيانات بنسبة 48% ونقل الملفات ب 12% وللتواصل مع الأفراد ب 10% حيث يستخدمها للمحادثة والاتصال مع شركاء العمل.

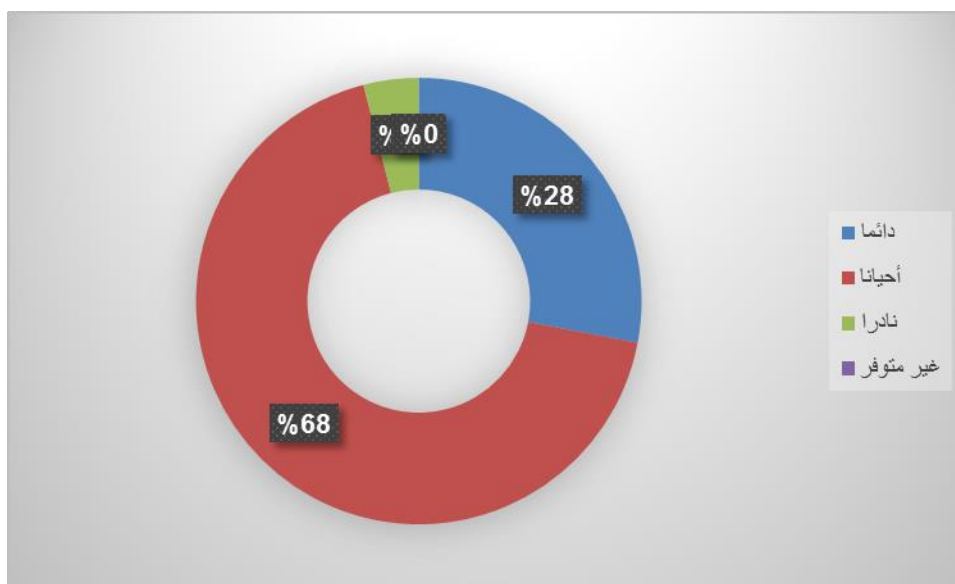


الشكل رقم 9: يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت

الجدول رقم 9: يوضح توفر أفراد العينة على شبكة الانترنت في العمل

النسبة	التكرار	
28%	14	دائما
68%	34	أحيانا
4%	2	نادرا
0%	0	غير متوفر
100%	50	المجموع

يبين الجدول أعلاه نسبة المستخدمين لشبكة الأنترنت والتي تعود أعلى نسبة ب 68% يستخدمونها أحيانا و28% دائما ونسبة 4% نادرا. ومن خلال هذا الجدول تبين لنا هذه النسب ان المؤسسة تستخدم شبكة الانترنت بغرض الرفع في كفاءة العمل وتحسين اليات التشارك في المعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة في مؤسسة سونغاز وهذا البرنامج يسمح بعدة عمليات كجمع المعلومات والاتصال وتسهيل العمل الجماعي

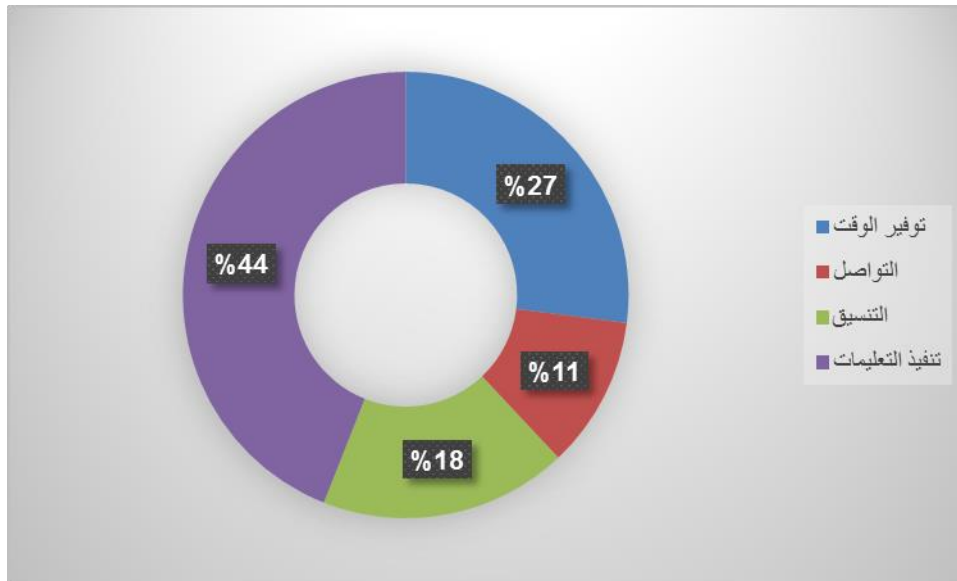


الشكل رقم 10: يوضح توفر أفراد العينة على شبكة الانترنت في العمل

الجدول رقم 10: يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت

النسبة	التكرار	
27%	23	توفير الوقت
11%	9	التواصل
18%	15	التنسيق
44%	37	تنفيذ التعليمات
100%	84	المجموع

في الجدول سجلت أعلى نسبة والتي كان الغرض منها تنفيذ التعليمات من قبل الإدارة بنسبة 44%، حيث تليها نسبة 27% توفير الوقت لإنجاز العمل والتنسيق بين الأقسام بنسبة 18%، أما التواصل مع الموظفين فجاءت بنسبة 11% ذلك لأنها لم تقدم التعليمات اللازمة للمستخدم مثل الهاتف وطلبات الصيانة وتقديم أوامر من قبل مسؤولي المؤسسة .

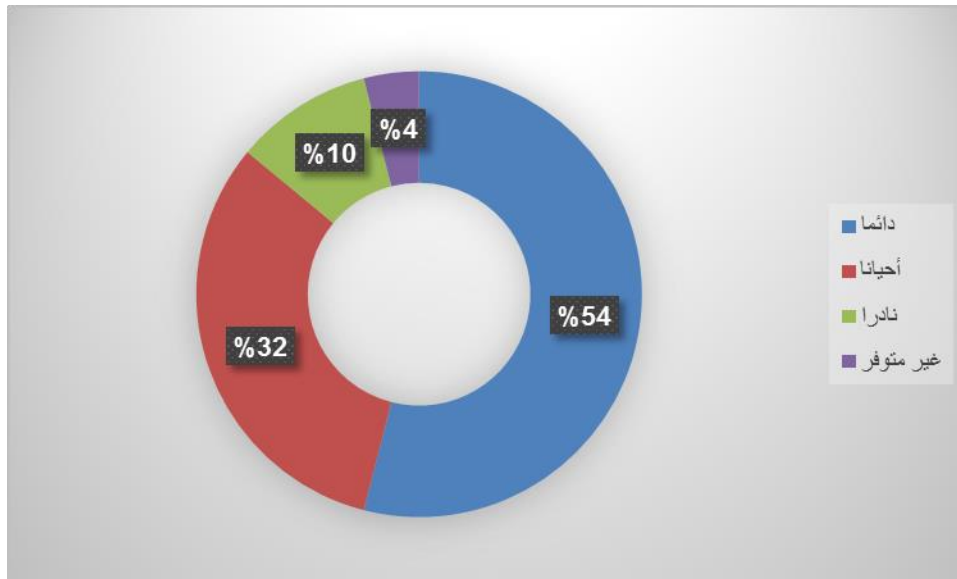


الشكل رقم 11: يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت

الجدول رقم 11: يوضح توفر شبكة الاكسترانت في العمل

النسبة	التكرار	
54%	27	دائما
32%	16	أحيانا
10%	5	نادرا
4%	2	غير متوفر
100%	50	المجموع

سجلت في الجدول أعلاه نسب حول استخدام شبكة الإكسترانت في المؤسسة، حيث أعلى نسبة من المستجوبين بنسبة 54% دائما ثم تليها نسبة 32% أحيانا ونسبة 10% نادرا أما غير متوفر بنسبة 04%. كون شبكة الاكسترانت وسيلة اتصال خارجية تقوم بتوصيل المعلومات

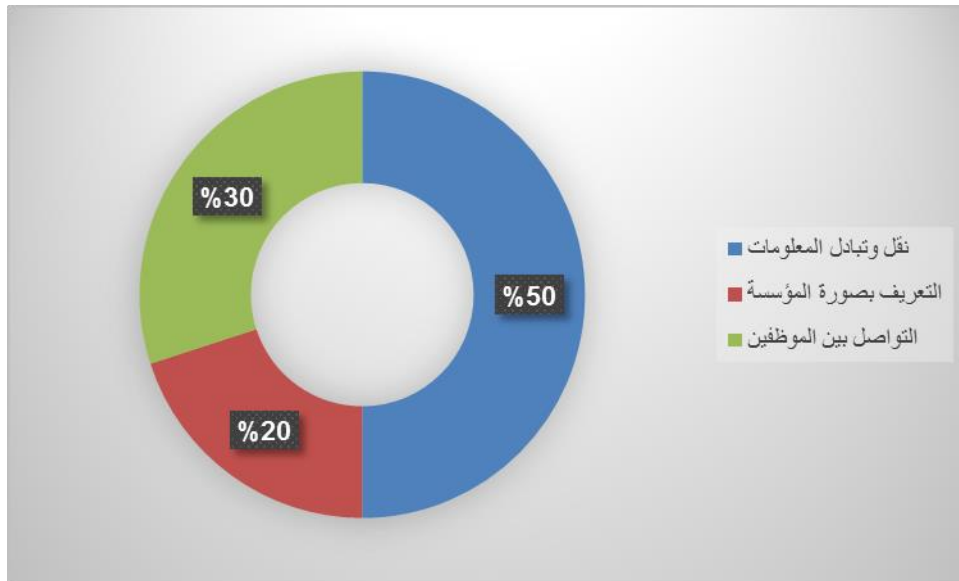


الشكل رقم 12: يوضح توفر شبكة الاكسترانت في العمل

الجدول رقم 12: يوضح الغر من استخدام شبكة الاكسترنانت

النسبة	التكرار	
50%	25	نقل وتبادل المعلومات
20%	10	التعريف بصورة المؤسسة
30%	15	التواصل بين الموظفين
100%	50	المجموع

يمثل الجدول أعلاه أن المبحوثين أدلوا بأرائهم حول الغرض من استخدام شبكة الإكسترنانت داخل المؤسسة والتي كانت أعل. نسبة قدرت ب 50% حيث استجوبت 25 مفردة بنقل وتبادل المعلومات فيما يتعلق بأمر العمل، ثم تليها نسبة 30% للاتصال بالموظفين والزبائن والتعريف بصورة المؤسسة بنسبة قدرت ب 20% لوصف وشرح كل ما يتعلق بثقافة ونشاط المؤسسة.



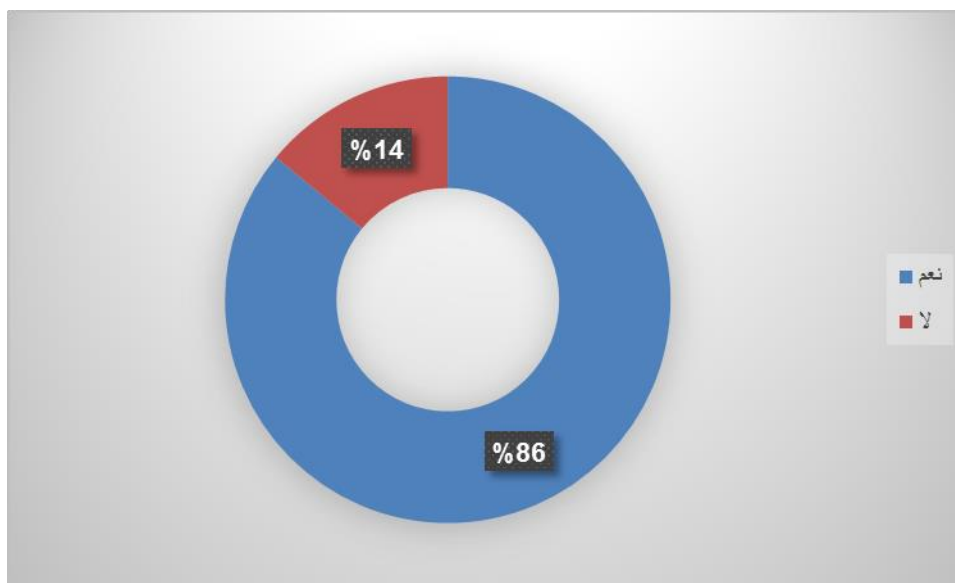
الشكل رقم 13: يوضح الغر من استخدام شبكة الاكسترنانت

الجدول رقم 13: يوضح استخدامات الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة في تحسين أداء

العمل

النسبة	التكرار	
86%	43	نعم
14%	7	لا
100%	50	المجموع

من ملاحظة البيانات الجدول أعلاه تبين أن نسبة 86% من عينة الدراسة ترى أن الوسائل الاتصالية الرقمية تحسن من نوعية العمل في حين أن نسبة 14% ترى أنها لم تحدث أي تحسن أو تقدم في أداء العمل داخل المؤسسة.



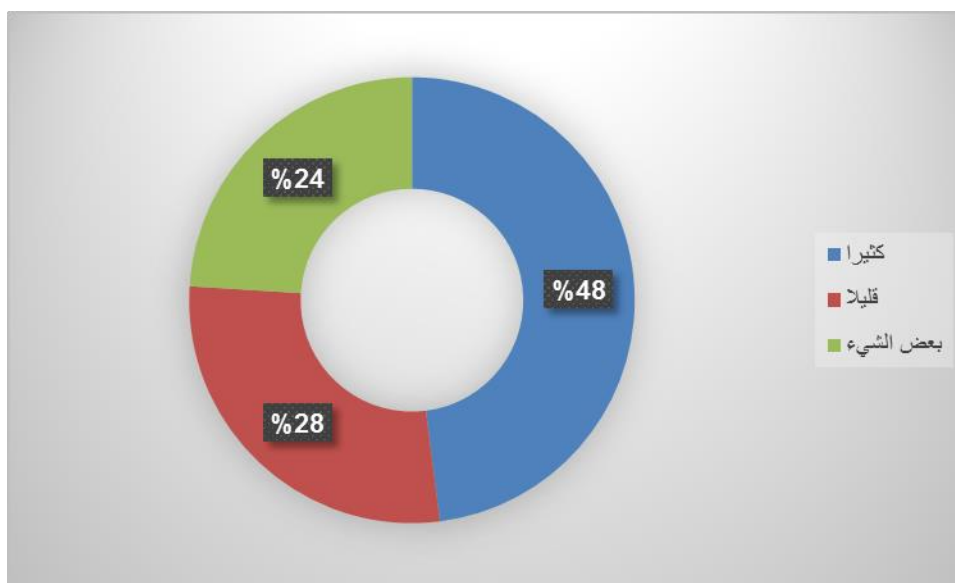
الشكل رقم 14: يوضح استخدامات الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة في تحسين أداء

العمل

الجدول رقم 14: يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	
48%	24	كثيرا
28%	14	قليلا
24%	12	بعض الشيء
100%	50	المجموع

من خلال البيانات ملاحظات الفئة المبحوثة ترى أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين أداء المؤسسة بنسبة 48% بصفة كثيرا في حين نجد النسبة الأعلى أنها تحسنت في أساليب العمل والأداء وتجدد الوسائل والطرق لتسيير شؤون المؤسسة.

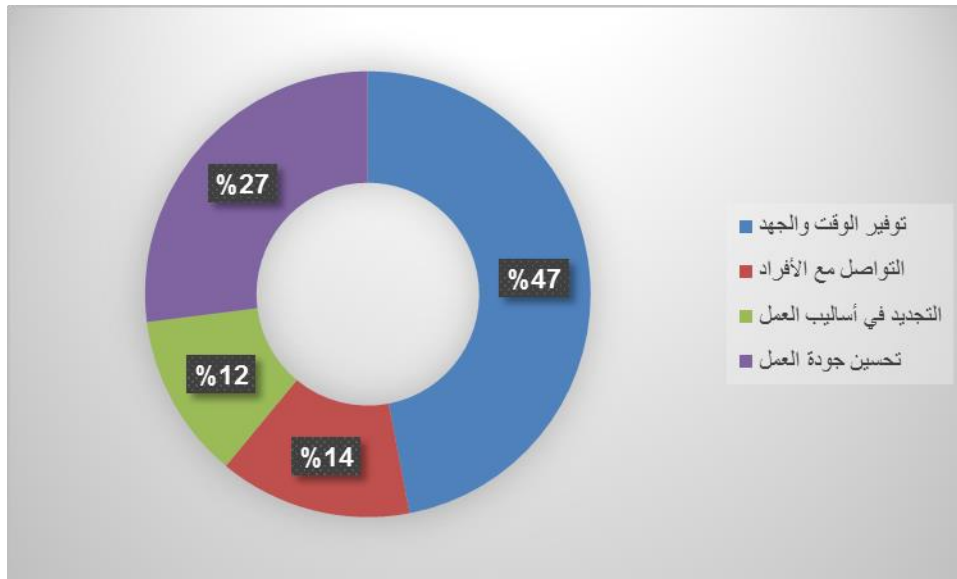


الشكل رقم 15: يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء داخل المؤسسة

الجدول رقم 15: يوضح رأي أفراد العينة حول تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة

النسبة	التكرار	
47%	37	توفير الوقت والجهد
14%	11	التواصل مع الأفراد
12%	9	التجديد في أساليب العمل
27%	21	تحسين جودة العمل
100%	78	المجموع

يوضح الجدول محاولة المؤسسة تبني التقنيات الحديثة من طرف بعض المبحوثين حيث نسبة 47% قالت أنها تريد توفير الوقت والجهد في إنجاز العمل، ثم تليها نسبة 27% قالت أنها تريد تحسين جودة العمل ثم نسبة 14% للتواصل مع الموظفين داخل المؤسسة و12% للتجديد والتحسين أساليب العمل لإنجاز المهام والنشاطات.

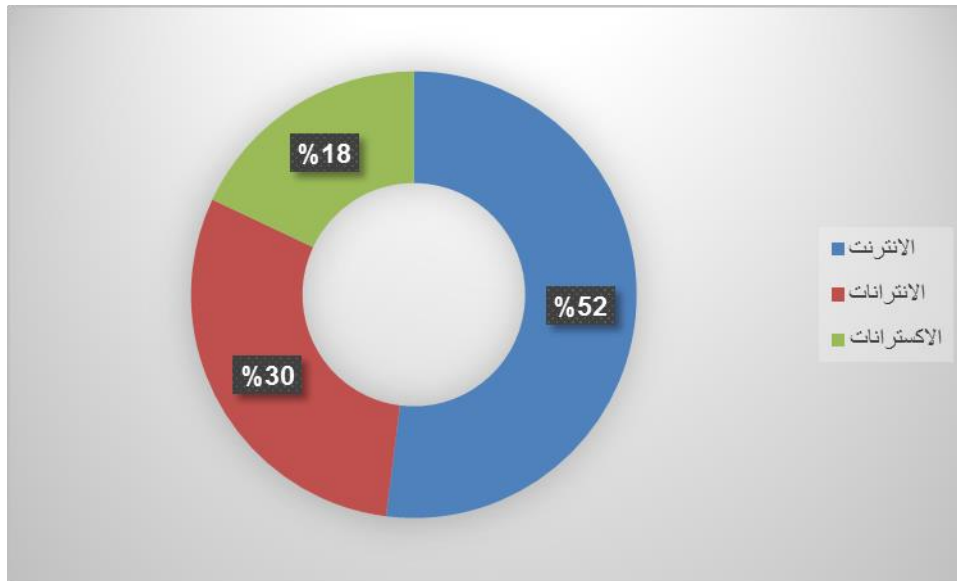


الشكل رقم 16: يوضح رأي أفراد العينة حول تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة

الجدول رقم 16: يوضح رأي أفراد العينة حول أهم الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فاعلية في المؤسسة

النسبة	التكرار	
52%	26	الانترنت
30%	15	الانترانت
18%	9	الاكسترنات
100%	50	المجموع

يوضح الجدول اهم الشبكات الأكثر فاعلية داخل المؤسسة والتي هي أعلى نسبة ب 52% للانترنت وهي شبكة لا يمكن الاستغناء عنها في أي وقت ومكان، نظرا لأهميتها ثم الأنترانت ب 30% والاكسترنات ب 18% وتعتبر هذه الشبكات الاتصالية الرقمية اهم من أي وسيلة أخرى داخل المؤسسة.

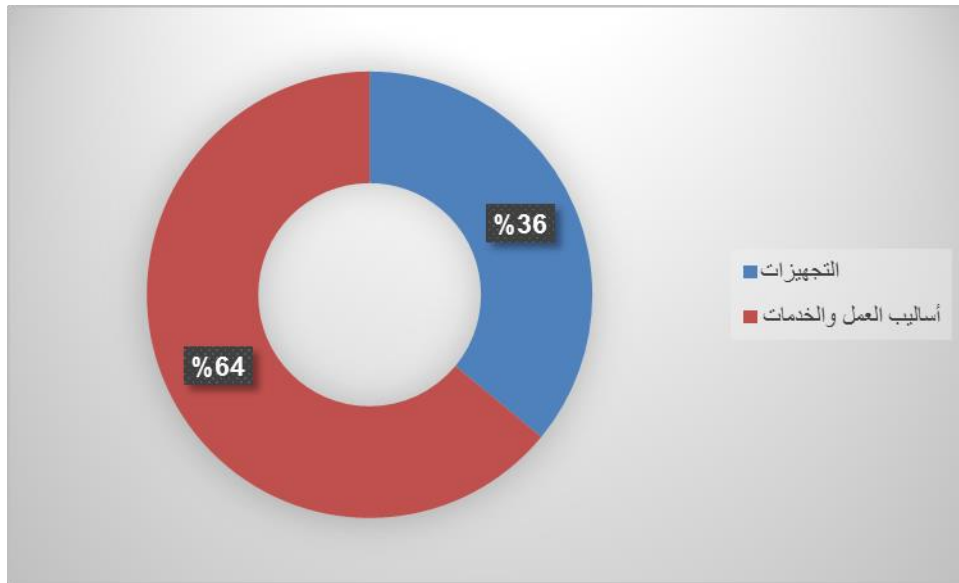


الشكل رقم 17: يوضح رأي أفراد العينة حول أهم الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فاعلية في المؤسسة

الجدول رقم 17: يوضح نمط تغيير التي أحدثته الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	
36%	18	التجهيزات
64%	32	أساليب العمل والخدمات
100%	50	المجموع

تشير البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 64% من المبحوثين يرون أساليب العمل والخدمات هي من بين الأكثر الاستعمالات التي تحاول المؤسسة توفيرها من أجل تطوير العمل، وتحسين نوعية الخدمات في حين نجد أن 36% قالو التجهيزات وذلك لنقص المؤسسة وافتقارها لهاته المبتكرات.



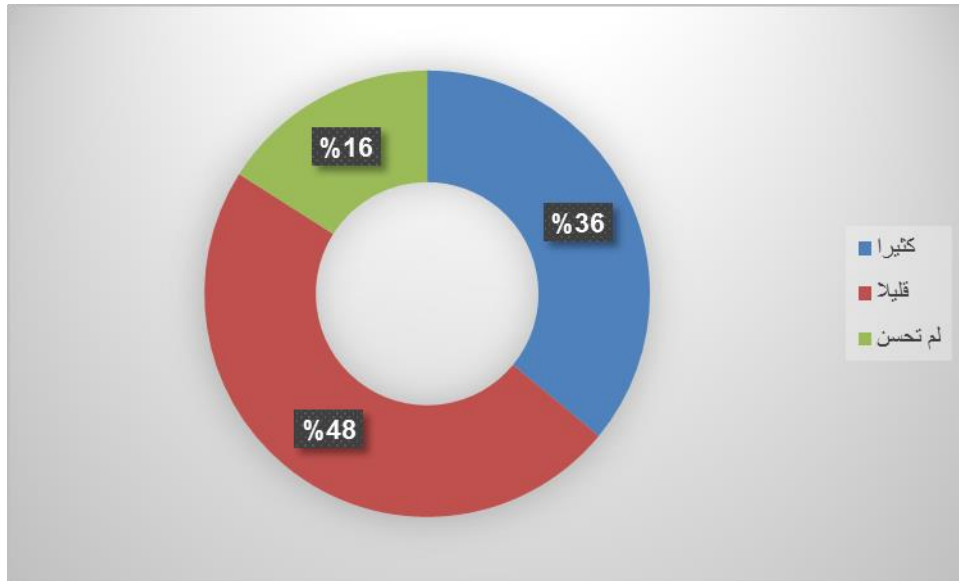
الشكل رقم 18: يوضح نمط تغيير التي أحدثته الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة

الجدول رقم 18: يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الشبكات الاتصالية الرقمية

تحسين جودة العمل

النسبة	التكرار	6- هل تعتقد الشبكات الاتصالية الرقمية استطاعت تحسين جودة العمل؟
36%	18	كثيرا
48%	24	قليلا
16%	8	لم تحسن
100%	50	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 48% قليلا، حيث يعتقد المبحوثين أن شبكات الاتصال الرقمية استطاعت تحسين جودة العمل، في حين نسبة 36% قالت كثيرا، و16% لم تعتقد أنها لا تحسن في جودة العمل.



الشكل رقم 19: يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الشبكات الاتصالية الرقمية تحسين

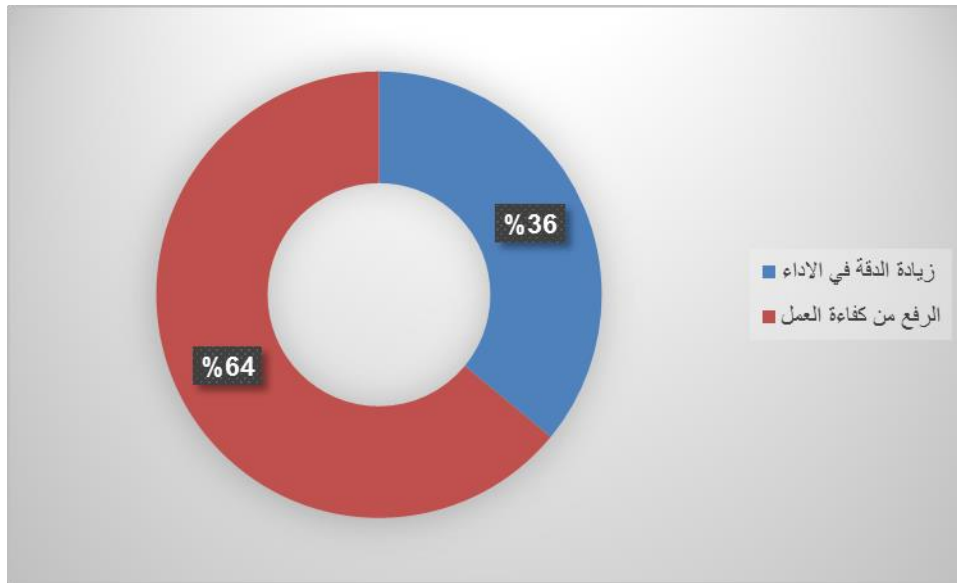
جودة العمل

الجدول رقم 19: يوضح رأي أفراد العينة في الشبكات الاتصالية الرقمية وكيف استطاعت

تحسين جودة العمل

النسبة	التكرار	
36%	18	زيادة الدقة في الاداء
64%	32	الرفع من كفاءة العمل
100%	50	المجموع

يرى المبحوثين أنها استطاعت تحسين جودة العمل من خلال الرفع في كفاءة العمل بنسبة 64%/ في حين نجد نسبة 36% قالت أنها تزيد الدقة والمرونة في العمل حيث وجدت المؤسسة نفسها مجبرة على تطبيق واستخدام الشبكات الاتصالية الرقمية من اجل تحسين ادائها وضمان بقائها كون هذه الوسائل ساهمت في تطوير أداء العمل وبسرعة هائلة



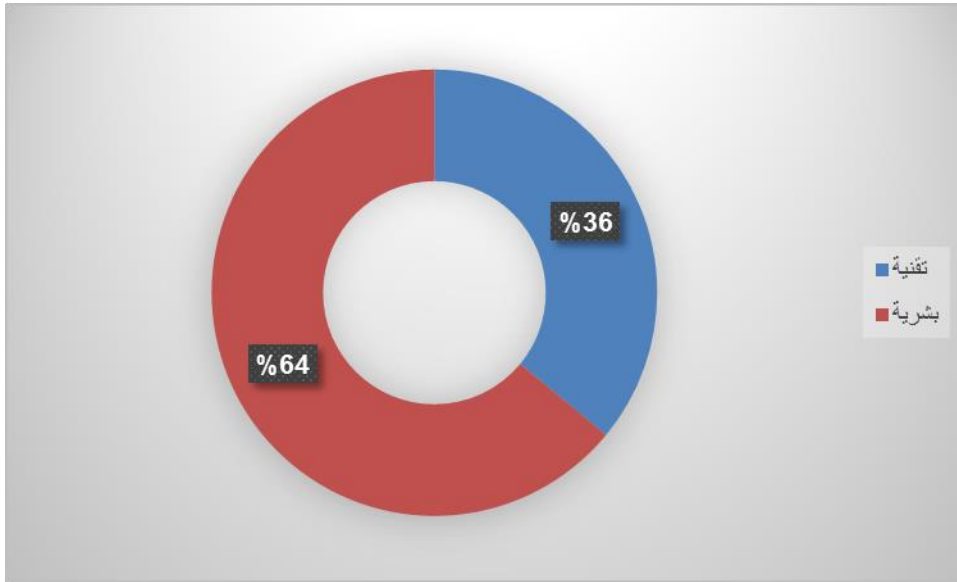
الشكل رقم 20: يوضح رأي أفراد العينة في الشبكات الاتصالية الرقمية وكيف استطاعت

تحسين جودة العمل

الجدول رقم 20: يوضح العراقيين التي تواجه أفراد العينة عند استخدام الاتصال الرقمي

النسبة	التكرار	
36%	18	تقنية
64%	32	بشرية
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 64% يواجهون معوقات بشرية تليها نسبة 36% معوقات تقنية وهذا ما يدل على أن الفئة الأقلية تتحكم جيدا في استخدام الاتصال الرقمي أي أن خلل تقني يؤدي إلى عرقلة السير العادي لنشاط المؤسسة

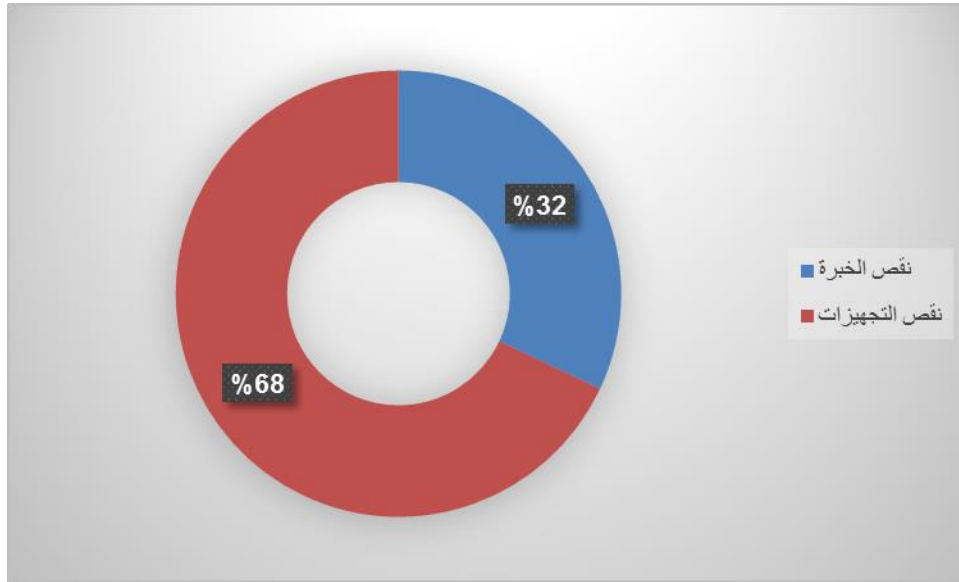


الشكل رقم 21: يوضح العراقيين التي تواجه أفراد العينة عند استخدام الاتصال الرقمي

الجدول رقم 21: يوضح المشاكل التي تحول بالموظفين عن أداء عملهم

النسبة	التكرار	
32%	16	نقص الخبرة
68%	34	نقص التجهيزات
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 68% من الموظفين يرون أن هاته المشاكل تحول بهم في نقص التجهيزات والمعدات والوسائل لأداء عملهم في حين تليها نسبة 32% قالو نقص الخبرة في مجال العمل.

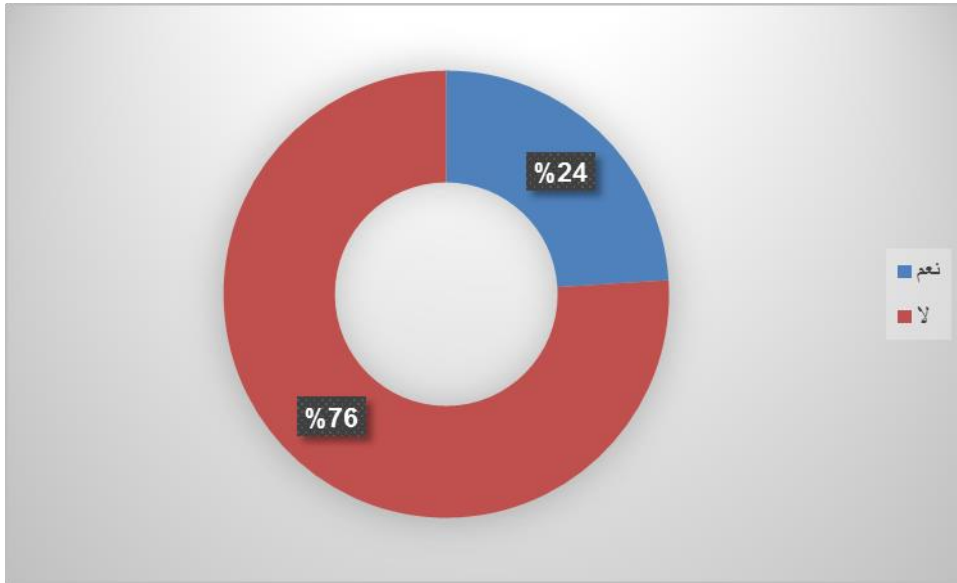


الشكل رقم 22: يوضح المشاكل التي تحول بالموظفين عن أداء عملهم

الجدول رقم 22: يوضح ما إذا عرقل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي سير أداء المؤسسة

النسبة	التكرار	
24%	12	نعم
76%	38	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 76% لا ترى بأن تبني المؤسسة المبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي وانها لا تعرقل في سيرورة العمل في حين أكد 12 مفردة بنسبة 24% ان دخول هذه التقنيات لم تعرقل سير العمل داخل المؤسسة.

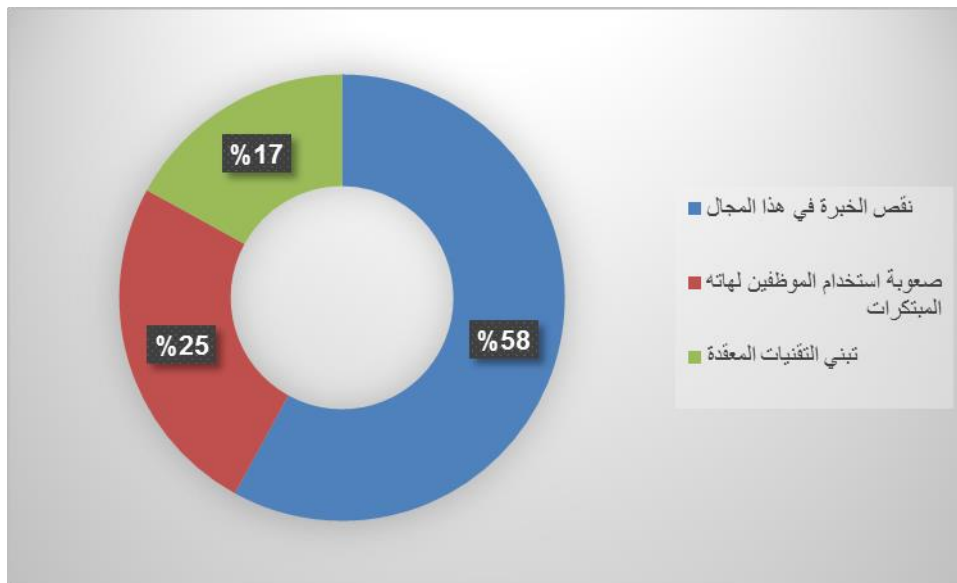


الشكل رقم 23: يوضح ما إذا عرقل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي سير أداء المؤسسة

الجدول رقم 23: العراقيل التي تواجه المؤسسة في سير أداءها بعد تبنيها للمبتكرات الحديثة للإتصال الرقمي

النسبة	التكرار	
58%	7	نقص الخبرة في هذا المجال
25%	3	صعوبة استخدام الموظفين لهاته المبتكرات
17%	2	تبني التقنيات المعقدة
100%	12	المجموع

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 58% من المبحوثين يرون نقص الخبرة في هذا المجال وعدم تكوين مختصين فيه، ثم تليها نسبة 25% يرون صعوبة استخدام الموظفين لهاته المبتكرات والتقنيات المعقدة بنسبة 17%.

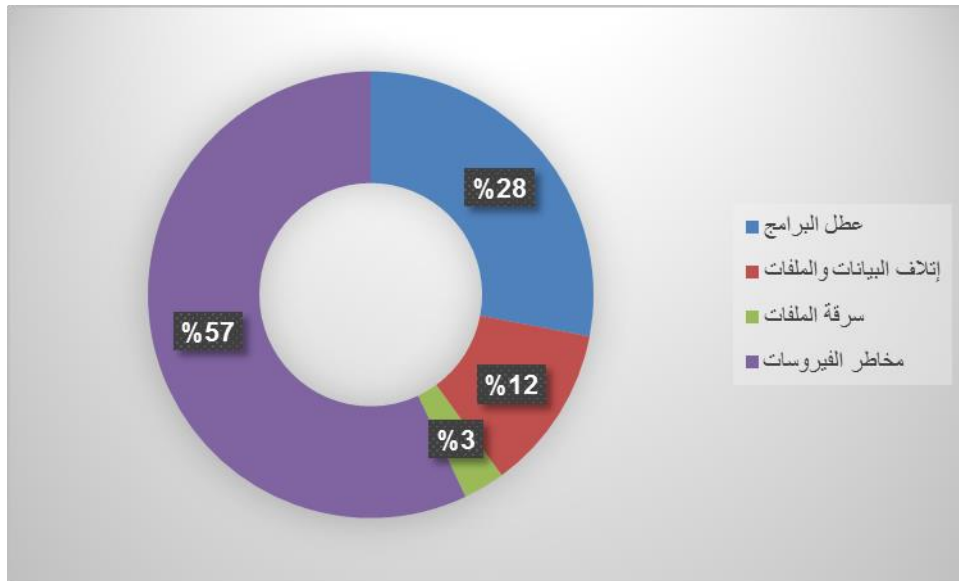


الشكل رقم 24: العراقيل التي تواجه المؤسسة في سير أداءها بعد تبنيها للمبتكرات الحديثة للإتصال الرقمي

الجدول رقم 24: يوضح الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	
28%	21	عطل البرامج
12%	9	إتلاف البيانات والملفات
3%	2	سرقة الملفات
57%	42	مخاطر الفيروسات
100%	74	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 57% من المبحوثين يواجهون مخاطر الفيروسات والأجهزة الرقمية، ثم تليها نسبة 28% قالو عطل في البرامج ثم 12% أنها تتعرض للتلف قاعدة البيانات والملفات و3% أنها تتعرض للسرقة والهكر.

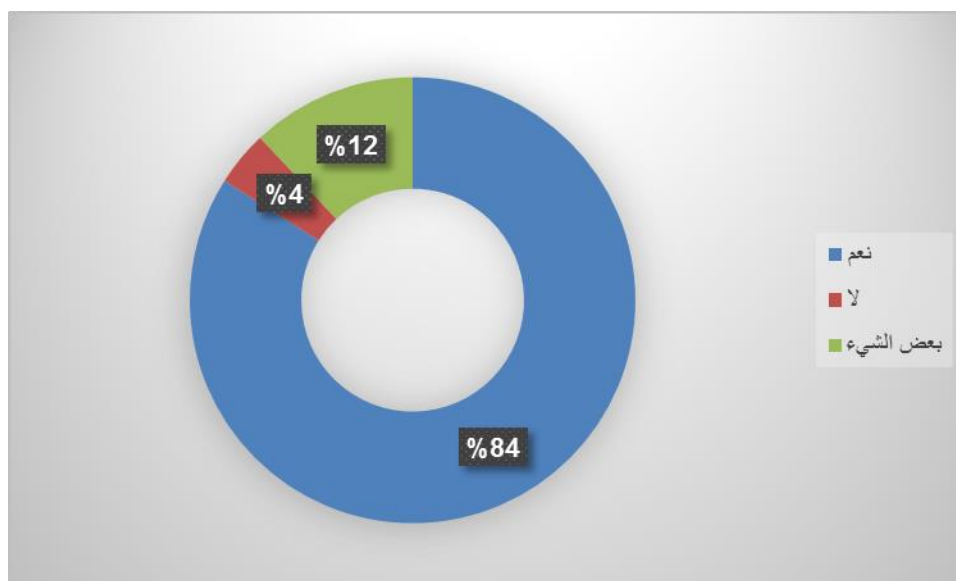


الشكل رقم 25: يوضح الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة

الجدول رقم 25: يوضح ما إذا كان استخدام تكنولوجيايات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	
84%	42	نعم
4%	2	لا
12%	6	بعض الشيء
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 84% من المبحوثين أكدوا أن لاستخدام تكنولوجيايات الاتصال الرقمية له قيمة مضافة داخل المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 14% قالو بعض الشيء ونسبة 4% أنها لم تضيف أي قيمة لها داخل المؤسسة.

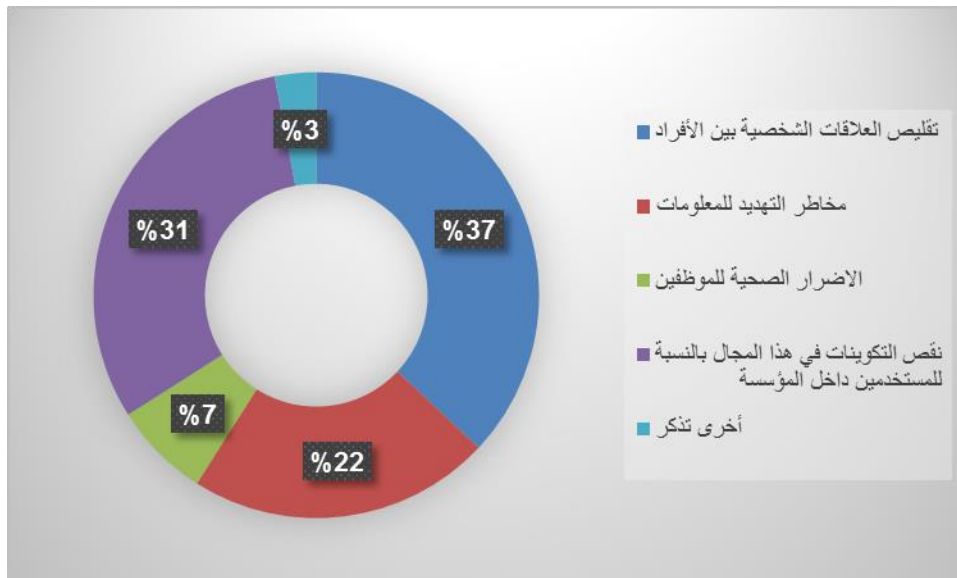


الشكل رقم 26: يوضح ما إذا كان استخدام تكنولوجيايات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة

الجدول رقم 26: يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيايات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	
37%	22	تقليص العلاقات الشخصية بين الأفراد
22%	13	مخاطر التهديد للمعلومات
7%	4	الأضرار الصحية للموظفين
31%	18	نقص التكوينات في هذا المجال بالنسبة للمستخدمين داخل المؤسسة
3%	2	أخرى تذكر
100%	59	المجموع

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة نسبة 37% من المبحوثين ترى أن هناك سلبيات وتتمثل في: تقليص العلاقات الشخصية بين الأفراد ثم تليها نسبة 31% نقص الخبرة والتكوين في العمل، في حين 22% مخاطر التهديد للمعلومات و7% لها أضرار صحية بالموظفين (كان نقص في البصر والجلوس طويلا).



الشكل رقم 27: يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيايات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة

النتائج العامة للدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وبالضبط في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة، تحصلنا على مجموعة من النتائج ساهمت على الإجابة على الإشكالية والتساؤلات:

ما هو واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

من خلال الدراسة التي أجريت خلال هذه الفترة الأخيرة توصلت إلى أن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية أمر يفرض نفسه داخلها والتي أصبحت ميزة في جميع الأنشطة والبرامج التي تقوم بها.

ماهي اهم الوسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

أظهرت نتائج الدراسة أن وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تمثلت في جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل: جهاز الحاسوب بالدرجة الأولى بنسبة 100% بإجابة خمسين مفردة، في حين كانت استخدامات الوسائل الأخرى (الأكسترنانت، الانترنت، الانترانت) بشكل متفاوت وهذا راجع لطبيعة كل مكتب.

تعود المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام لشبكة الأكسترنانت بنسبة 54% نظرا للدور الذي تلعبه في تعريف بصورة المؤسسة ومتابعة وتسديد فواتير الكهرباء والغاز ونقل وتبادل المعلومات.

تستخدم شبكة الإنترانت بنسبة 28% والتي تستخدم في تلقي وتنفيذ التعليمات.

تستخدم شبكة الإنترنت بنسبة 24% وتختلف مجالات استعمالها وأهمها الحصول على المعلومات كما عبر عنها بنسبة 60%.

دور وأهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية؟

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة أن للاتصال الرقمي أهمية بالغة في المؤسسة الاقتصادية وأصبحت مرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة والوسائل الرقمية المستخدمة في نقل وتخزين المعلومات في شكل الإلكتروني رقمي، وكذا الخدمات المقدمة والتجديد في أساليب العمل بنسبة 64% وعليه نستنتج أن أهمية الاتصال الرقمي تعمل على تحسين العمل وتحفيز الموظفين على تقبل التكنولوجيا وكسب رضا الجمهور.

العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية؟

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة حول العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، نجد أن نسبة 64% من أفراد العينة يواجهون عراقيل بشرية بين العمال في حين عدم دراية بكيفية العمل بالشبكات وعدم التحكم الجيد بالحاسوب وان دخول المبتكرات الحديثة لم يكن عائقا ولم يعرقل سير العمل بالعكس وهذا ما أكدته نسبة 76% من عينة البحث إلى أن عدم توفر الخبرة في هذا المجال قد يكون عائقا بنسبة 58%، وأكدت نسبة 57% من المبحوثين أنها تواجه هذه التقنيات الحديثة مخاطر الفيروسات للبرامج.

و37% من المبحوثين أكدت أن لها سلبيات وتمثلت في تقليص العلاقات الشخصية بين الأفراد وكذا 7% أكدت أن لها أضرار صحية بالإنسان.

الخطمة



الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، وما تمتاز به الشبكات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة من تطور بسرعة في إنجاز المهام والنشاطات بدقة عالية، والمرونة في العمل بصورة كبيرة، والاستغلال الأمثل في تطوير خدمات المؤسسة مواكبة هاته المبتكرات.

من خلال المعطيات ونتائج الدراسة تبين لنا أن واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية جاء مزامنة مواكبة التطورات الراهنة للتكنولوجيا الحديثة، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن وسائل الاتصال الرقمي هي أجهزة الكمبيوتر والشبكات وبرامجها لها أثر في تحسين أداء المؤسسة والتجديد في أساليب العمل ونقل المعلومات والتواصل مع الأفراد داخل المنظمة.

وكشفت أيضا أن الاتصال الرقمي عملية تسيير وتنظيم العمل وله أهمية بالغة في المؤسسة الاقتصادية.

قَائِمَةٌ

الْمُرَاجِعِ



قائمة المراجع

أولاً- الكتب:

1. بهاء شاهين، الأنترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، 1999.
2. بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر وتوزيع، الأردن، 2011.
3. بوشاشي بوعلام، الأمتل في الاقتصاد، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 1998.
4. جمال زكي، أسس البحث الاجتماعي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1982.
5. ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي والنظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
6. رضوان بخليري، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، الجزائر، ط1، دار قرطبة للنشر وتوزيع، 2015.
7. سعد غالب ياسين، المدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد إدارة عامة، الرياض، 2005.
8. سعيد بن عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، القاهرة، مركز وايد سبر قيس، 1998.
9. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002.
10. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط3، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2006.
11. عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية شبكة الأنترنت، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001.

12. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن
عكنون الزائر، ط2، 1993.
13. فاطمة عوض بدر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة
الاستماع الفنية، ط1، 2000.
14. فصيل ديليو، الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع،
مصر، 2003.
15. كمال محمد المغربي، أساسيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط4،
دار الثقافة، الأردن، 2011.
16. محمد بشير، الأنترنت للمبتدئين، دار المعرفة، الجزائر، 2002.
17. محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة،
1983.
18. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتب، القاهرة،
2007.
19. محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في البحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة،
1993.
20. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة،
2004.
21. مراد شلباية وعلي فارق، مقدمة إلى الأنترنت، دار السيرة، الأردن، 2001.
22. مصطفى عدوي، أسس علم النفس الصناعي، الجزائر، 1992.
23. ناصر داداي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، 1998.
24. نبيل مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2005.

25. هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، القاهرة، دار النهضة العربية، د.ت.

ثانياً - المذكرات:

26. أحلام مجني، تقسيم المؤسسة من وجهة نظر البنك، مذكرة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.

27. بالضياع الجيد، المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق تنمية المستدامة، مذكرة ماستر، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، كلية علم اقتصاد وتجارية وعلوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2013.

28. السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، قسنطينة، الجزائر، 2008.

29. سميرة بوثينة، الدعوة الإسلامية عبر الأنترنت، رسالة ماجستير، قسم الإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003.

30. محمد علي مانع: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية، السعودية، 2006.

ثالثاً - المجلات:

31. ألاء جرار، أهمية تكنولوجيا المعلومات، 1204/12/18، ساعة 5:43.

32. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية-ميدانية، ذ.م،ن، المكتب الجامعي الحديث، 2005.

33. مصطفى عبد الله الكفري، محور إدارة اقتصاد، أهم عوائق التنمية الاقتصادية في الدول العربية، العدد 965 بتاريخ 2020/03/02 ساعة 21:18.

34. رابعا - المواقع الإلكترونية:

1. Ane bedel: comment mettre en palace un extrnet dans uneadmisrtation 17/02/2008, www.admiroutes.asso.fr.
2. <http://or.mwikipedia.org/w/ki> 23/03/2020, 17:03.
3. www.wikipedia.or (2020/03/20) .
4. أبو فيصل، ماهي الاكسترانت؟ (2007/11/20) www.aloyasszrnet
5. قدير الواحد عبد الله، بودريع صليحة، الأنترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وأثرها السلبي على النقل العربي، 23-01-2008، www.ceniv-chley.dz .

الملاحق



الملحق رقم (01): إستمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : الإعلام والاتصال

استبيان



سيدتي، سيدي،:تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر (ل. م. د) حول: واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة لمؤسسة سونالغاز بالمسيلة

وعليه نرجو منكم تخصيص بعضا من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان، وسنكون شاكرين لكم على هذا الدعم، ونعلمكم أن الهدف من هذا الاستبيان هو إثراء البحث العلمي في هذا المجال فقط، لذلك فالمعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض علمية بحثية، كما أنها ستحظى بكامل العناية والسرية، لذا نرجو من سيادتكم قراءة العبارات بدقة والإجابة عنها (دون ذكر الاسم) بموضوعية لما في ذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها هذا البحث.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

إشراف:

عكوشي نور الهدى

الطالبة:

قلقول كريمة

ملاحظة الرجاء قراءة كل سؤال من الاستبيان بعناية، ثم التكرم بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: (30-25) (35-30) (10-35)
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات 11 سنوات فأكثر
- 5- الوظيفة: رئيس إدارة رئيس مصلحة عون إداري

المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة

- 1- هل يتوفر مكتبك على جهاز كمبيوتر؟ نعم لا
- 2- هل شبكة الإنترنت متاحة في مكتبك؟
دائماً أحياناً نادراً غير متوفر
- 3- إذا كنت تستخدمها ما الغرض من استخدامها؟
الحصول على المعلومات التواصل الإطلاع على قاعدة البيانات نقل الملفات
حاجة أخرى تذكر
- 4- هل تتوفر شبكة الإنترنت على مستوى عملك؟
دائماً أحياناً نادراً غير متوفر
- 5- إذا كنت تستخدمها ما الغرض من استعمالها؟
توفير الوقت التواصل التنسيق تنفيذ التعليمات
حاجة أخرى تذكر
- 6- هل تتوفر شبكة الإكسترنال على مستوى عملك؟
دائماً أحياناً نادراً غير متوفر
- 7- ما الغرض من استعمالها؟
نقل وتبادل المعلومات التعريف بصورة المؤسسة التواصل بين الموظفين
حاجة أخرى تذكر

المحور الثالث: دور وأهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

1- هل استخدامك للوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة تحسن من أداء عملك؟
 نعم لا

2- هل ترى أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين الاداء داخل المؤسسة؟
 كثيرا قليلا بعض الشيء

3- حسب رأيك لماذا تحاول المؤسسة تبني هاته المبتكرات الحديثة؟

توفير الوقت والجهد التواصل مع الأفراد التجديد في أساليب العمل
 تحسين جودة العمل

4- حسب رأيك ما هي الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فاعلية داخل المؤسسة؟
 الأنترنت الأنترانت الإكسترانت

وسيلة أخرى تذكر

5- ما هو النمط التغيير التي أحدثته الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة؟
 التجهيزات أساليب العمل والخدمات

حاجة أخرى تذكر

6- هل تعتقد الشبكات الاتصالية الرقمية استطاعة تحسين جودة العمل؟
 كثيرا قليلا لم تحسن

7- إذا كنت تظن أنها استطاعت تحسين جودة العمل فهل كان ذلك من خلال:
 زيادة الدقة في الأداء الرفع من كفاءة العمل

أخرى تذكر

المحور الرابع: المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة

1- في رأيك ما هي العراقيل التي تواجهك عند استخدام الاتصال الرقمي؟
 تقنية بشرية

2- ما هي المشاكل التي تحول بالموظفين في أداء عملهم؟

نقص الخبرة نقص التجهيزات

حاجة أخرى تذكر

3- هل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي أدى إلى عرقلة سير أداء

المؤسسة؟ نعم لا

4- إذا كانت الإجابة بنعم ما هي هاته العراقيل؟

- نقص الخبرة في هذا المجال

- صعوبة استخدام الموظفين لهاته المبتكرات

- تبني التقنيات المعقدة

5- ما هي الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة؟

عطل البرامج إتلاف البيانات والملفات سرقة الملفات

مخاطر الفيروسات حاجة أخرى تذكر

6- في رأيك هل استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة؟

نعم لا بعض الشيء

7- إذا كنت ترى بان هناك سلبيات فيما تتمثل؟

- تقليص العلاقات الشخصية بين الأفراد

- مخاطر التهديد للمعلومات

- الأضرار الصحية للموظفين

- نقص التكوينات في هذا المجال بالنسبة للمستخدمين داخل المؤسسة

أخرى تذكر

الملاحق

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

القسم	الجامعة	الاسم واللقب
علوم الإعلام والاتصال	جامعة المسيلة	عبد القادر غزال
علوم الإعلام والاتصال	جامعة المسيلة	عكوشي نور الهدى

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

أ مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4 1- الإشكالية

5 2- أهمية الدراسة

5 3- أهداف الدراسة

5 4- أسباب اختيار الموضوع

6 5- نظرية انتشار المبتكرات

7 6- المفاهيم الأساسية للدراسة

8 7- منهج الدراسة

8 8- أدوات جمع البيانات

9 9- مجالات الدراسة

9 10- عينة الدراسة

10 11- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

15 تمهيد

16 المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

16 المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي

17 المطلب الثاني: وسائل الاتصال الرقمي

22 المطلب الثالث: سمات وخصائص الاتصال الرقمي

23	المطلب الرابع: مستويات الاتصال الرقمي
26	المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية
26	المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية
27	المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الاقتصادية
28	مطلب الثالث: خصائص المؤسسة الاقتصادية
29	المطلب الرابع: وظائف وأهداف المؤسسة الاقتصادية
32	المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
32	المطلب الأول: أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
33	المطلب الثاني: الفوائد والمزايا للاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
34	المطلب الثالث: معوقات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للكهرباء والغاز
38	المطلب الأول: نشأة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز
39	المطلب الثاني: تعريف شركة سونلغاز وهيكلها التنظيمي
42	المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة
44	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
71	النتائج العامة للدراسة
73	الخاتمة
75	قائمة المراجع



فهرس

الجداول والأشكال



فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	44
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	45
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	46
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	47
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	48
06	يوضح مدى توفر أفراد العينة على جهاز الكمبيوتر	49
07	يوضح مدى توفر أفراد العينة على شبكة الأنترنت في المكتب	50
08	يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت	51
09	يوضح توفر أفراد العينة على شبكة الانترنت في العمل	52
10	يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت	53
11	يوضح توفر شبكة الاكسترنات في العمل	54
12	يوضح الغر من استخدام شبكة الاكسترنات	55
13	يوضح استخدامات الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة في تحسين أداء العمل	56
14	يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء داخل المؤسسة	57
15	يوضح راي أفراد العينة حول تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة	58
16	يوضح رأي أفراد العينة حول أهم الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فاعلية في المؤسسة	59
17	يوضح نمط تغيير التي أحدثته الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة	60
18	يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الشبكات الاتصالية الرقمية تحسين جودة العمل	61

62	يوضح رأي أفراد العينة في الشبكات الاتصالية الرقمية وكيف استطاعت تحسين جودة العمل	19
64	يوضح العراقيين التي تواجه أفراد العينة عند استخدام الاتصال الرقمي	20
65	يوضح المشاكل التي تحول بالموظفين عن أداء عملهم	21
66	يوضح ما إذا عرقل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي سير أداء المؤسسة	22
67	العراقيين التي تواجه المؤسسة في سير أداءها بعد تبنيها للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي	23
68	يوضح الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة	24
69	يوضح ما إذا كان استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة	25
70	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة	26
44	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	27

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
41	الهيكل التنظيمي لمديرة التوزيع بالمسيلة	01
44	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	02
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	03
46	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	04
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	05
48	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	06
49	يوضح توفر أفراد العينة على جهاز الكمبيوتر	07
50	يوضح توفر أفراد العينة على شبكة الأنترنت في المكتب	08
51	يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت	09
52	يوضح توفر أفراد العينة على شبكة الأنترنت في العمل	10
53	يوضح الغرض من استخدام شبكة الأنترنت	11
54	يوضح توفر شبكة الإكسترنات في العمل	12
55	يوضح الغرض من استخدام شبكة الإكسترنات	13
56	يوضح استخدامات الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة في تحسين أداء العمل	14
57	يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء داخل المؤسسة	15
58	يوضح رأي أفراد العينة حول تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة	16
59	يوضح رأي أفراد العينة حول أهم الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فاعلية في المؤسسة	17
60	يوضح نمط تغيير التي أحدثته الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة	18
61	يوضح رأي أفراد العينة حول مساهمة الشبكات الاتصالية الرقمية تحسين جودة العمل	19

62	يوضح رأي أفراد العينة في الشبكات الاتصالية الرقمية وكيف استطاعت تحسين جودة العمل	20
64	يوضح العراقيين التي تواجه أفراد العينة عند استخدام الاتصال الرقمي	21
65	يوضح المشاكل التي تحول بالموظفين عن أداء عملهم	22
66	يوضح ما إذا عرقل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي سير أداء المؤسسة	23
67	العراقيين التي تواجه المؤسسة في سير أداءها بعد تبنيها للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي	24
68	يوضح الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة	25
69	يوضح ما إذا كان استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة	26
70	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية لها قيمة مضافة داخل المؤسسة	27