



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإنسانية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم إنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان: استخدامات الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي في

المؤسسات الجزائرية

دراسة ميدانية ب: مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2021

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالبين:

- د/ عطوي نعيمة

- عباسية خولة

- بن لعقيدة آية

لجنة المناقشة: جامعة العربي التبسي - تبسة

Universite Larbi Tebessi - Tebessa

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نسرين سيفي	أستاذ محاضر - ب	رئيسا
نعيمة عطوي	أستاذ محاضر - ب	مشرفا ومقررا
البار الطيب	أستاذ محاضر - أ	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020





LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإنسانية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم إنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان: استخدامات الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي في

المؤسسات الجزائرية

دراسة ميدانية ب: مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2021

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالبين:

- د/ عطوي نعيمة

- عبابسية خولة

- بن لعقيدة آية

جامعة العربي التبسي - تبسة

Université Larbi Tebessi - Tebessa

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نسرين سيفي	أستاذ محاضر -ب-	رئيسا
نعيمة عطوي	أستاذ محاضر -ب-	مشرفا ومقررا
البار الطيب	أستاذ محاضر -أ-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

نشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا في إنجاز  
هذا العمل فهو القائل "لئن شكرتم لأزيدنكم"  
نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والاحترام  
إلى الأستاذة المشرفة "نعيمة عطوي" التي قامت  
بتوجيهنا ونصحنا وكانت عوناً لنا لإتمام هذا  
البحث لك جزيل الشكر.

كما نتقدم بالشكر إلى اللجنة الموقرة لتفضلها بتقييم  
عملنا وتصويب أخطائه

ونشكر جميع من كان عوناً لنا في إنجاز هذا العمل



# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

### فهرس المحتويات

شكر وتقدير.....	
فهرس المحتويات .....	
فهرس الجداول.....	
فهرس الأشكال.....	
المقدمة.....	
تمهيد .....	أ-ب
1- إشكالية الدراسة.....	3
2- أسباب إختيار الموضوع.....	4
3- أهمية الدراسة.....	5
4- أهداف الدراسة.....	6

### الفصل الأول

#### الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة والخلفية النظرية

1- الإطار المفاهيمي .....	8
1-1. الاستخدامات .....	8
1-2 مفهوم الرقمنة.....	8
1-3: مفهوم التحفيز .....	14
1-4. الاتصال التنظيمي.....	17
1-5. المؤسسة الاقتصادية.....	22
2- الدراسات السابقة.....	22
3- الخلفية النظرية:.....	26

### الفصل الثاني:

#### الإجراءات المنهجية والدراسة الميدانية

1. الإجراءات المنهجية:.....	29
1-1 مجالات الدراسة:.....	29
1-2-1 مجتمع البحث:.....	31

## فهرس المحتويات

---

32	..... 4-1 منهج الدراسة:
32	..... 5-1 أدوات جمع البيانات:
35	..... 2- الدراسة الميدانية:
35	..... 1-2 تحليل وتفرغ البيانات الميدانية:
61	..... 2-2 نتائج الدراسة:
65	..... خاتمة
67	..... قائمة المصادر والمراجع
72	..... الملاحق
84	..... الملخص



# فهرس الجداول

## فهرس الجداول

### فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
جدول رقم 1:	يمثل متغير الجنس	35
جدول رقم 2:	يمثل متغير الجنس	36
جدول رقم 3:	يمثل متغير المستوى التعليمي	36
جدول رقم 4:	يمثل متغير الوظيفة	37
جدول رقم 5:	يمثل متغير سنوات الخبرة	38
جدول رقم 6:	يمثل مدى استخدام الحاسوب في العمل	39
جدول رقم 7:	يمثل مدى استخدام شبكة الأنترنت	40
جدول رقم 8:	يمثل مدى استخدام شبكة الأنترنت	41
جدول رقم 9:	يمثل مدى استخدام شبكة الإكسترانت	41
جدول رقم 10:	يمثل مدى الإستعانة بالأسلوب اليدوي بدل الحاسوب في العمل	42
جدول رقم 11:	يمثل مدى توفر نظام للمعلومات مستخدم في الإدارة	43
جدول رقم 12:	يمثل مدى استخدام تقنيات الأرشيف الإلكترونية	44
جدول رقم 13:	يمثل تخصيص دورات تطوير استخدام التقنيات والبرمجيات في الرقمنة	44
جدول رقم 14:	يمثل استخدام أجهزة تقنية للإستفادة من المعلومات	45
جدول رقم 15:	يمثل نظم المعلومات المستخدمة لتوفير المعلومات اللازمة	46
جدول رقم 16:	يمثل مساعدة نظم المعلومات على تبادل المعلومات	47
جدول رقم 17:	يمثل درجة الثقة في نظم المعلومات المستخدمة	48
جدول رقم 18:	يمثل مساعدة الرقمنة في تحسين ظروف العمل الإدارية	49
جدول رقم 19:	يمثل مدى تسهيل الرقمنة العمل عبر المستويات الإدارية	50
جدول رقم 20:	يمثل تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين	50
جدول رقم 21:	يمثل مدى مساهمة التقنيات والبرمجيات في عملية اتخاذ القرار	51

## فهرس الجداول

جدول رقم 22: يمثل إكتساب مهارات جديدة باستعمال الرقمنة.....	52
جدول رقم 23: يمثل تمكين نظم المعلومات في تنظيم الاجتماعات .....	53
جدول رقم 24: يمثل تعزيز الرقمنة القدرة التنافسية لمؤسسة سونلغاز .....	53
جدول رقم 25: يمثل استخدام الرقمنة لزيادة القدرة على تحليل المشكلات .....	54
جدول رقم 26: يمثل استخدام الرقمنة لزيادة القدرة على تحليل المشكلات .....	55
جدول رقم 27: يمثل المعالجة الرقمية للبيانات والمعلومات .....	56
جدول رقم 28: يمثل التغلب على العوائق باستعمال الرقمنة .....	57
جدول رقم 29: يمثل القضاء على مشكل الملل والروتين من خلال الرقمنة.....	58
جدول رقم 30: يمثل صعوبات استخدام الرقمنة.....	59



# فهرس الأشكال



فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
شكل رقم 1:	حلقة السلوك الإنساني	15
شكل رقم 2:	التمثيل البياني لمتغير الجنس	35
شكل رقم 3:	التمثيل البياني لمتغير الجنس	36
شكل رقم 4:	التمثيل البياني لمتغير المستوى التعليمي	37
شكل رقم 5:	التمثيل البياني لمتغير الوظيفة	38
شكل رقم 6:	التمثيل البياني لمتغير الوظيفة	39
شكل رقم 7:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 06.	40
شكل رقم 8:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 07.	40
شكل رقم 9:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 08.	41
شكل رقم 10:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 09.	42
شكل رقم 11:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 10.	42
شكل رقم 12:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 11.	43
شكل رقم 13:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 12.	44
شكل رقم 14:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 13.	45
شكل رقم 15:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 14.	46
شكل رقم 16:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 15.	46
شكل رقم 17:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 16.	47
شكل رقم 18:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 17.	48
شكل رقم 19:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 18.	49
شكل رقم 20:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 19.	50
شكل رقم 21:	التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 20.	51

## فهرس الجداول

51 .....	شكل رقم 22: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 21
52 .....	شكل رقم 23: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 22
53 .....	شكل رقم 24: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 23
54 .....	شكل رقم 25: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 24
55 .....	شكل رقم 26: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 25
56 .....	شكل رقم 27: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 26
57 .....	شكل رقم 28: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 27
58 .....	شكل رقم 29: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 28
59 .....	شكل رقم 30: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 29
60 .....	شكل رقم 31: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 30



# المقدمة



### تمهيد

عرفت الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات عرفت في العشرية الأخيرة تطورا غير مسبق، ما دفع الدول والحكومات إلى ضرورة عصنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور، لذلك أصبح لزاما ويات من الضروري الاهتمام بموضوع رقمنة الإدارة الإلكترونية كما يحلو للبعض تسميتها، لما يكتسبه من أهمية وارتباطه بالخدمة العمومية خاصة وأنه أساس تطويرها بما يؤسس لإرساء نظام الحكم الرائد في البلد، تعتمد الإدارة الإلكترونية في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد والمنظمات على الوسائل الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسيما منها شبكة الأنترنت، وسائل الإعلام الآلي والفاكس وغيرها، وذلك من أجل السرعة في التنفيذ وتخفيض التكاليف.

تعتبر الرقمنة إحدى التقنيات التي أحدثت قفزة نوعية في مجال الاتصالات، وق أضحت استخدامات الرقمنة في عالم الأعمال والتنظيمات الأخرى بوصفها كيانا اقتصادية واجتماعية، تؤسس انطلاق م استراتيجيات معمقة ومدروسة بناء على عوامل البنية الداخلية والخارجية للمؤسسات التي تنشط في جو من المنافسة والاتصال التنظيمي بصفة مجال أو حقل من الحقول العلمية والعملية التي تنتمي إلى علوم الإعلام والاتصال يعد هو الآخر الشريان النابض لأي مؤسسة تسعى في بلوغ أهدافها ومنتهجة في تسيير أعمالها ونشاطاتها المختلفة أساليب وأشكال اتصالية متعددة ومتشابهة لهدف نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين لتحقيق منفعة عامة أو خاصة وإنتاج الثروة والقيمة المضافة التي يسعى الأفراد والمؤسسات اليوم الوصول إليها.

فالمؤسسة الجزائرية سارعت إلى جمع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء أنشطتها للرفع من مردودية إنتاجها وضمان جودة عالية وسرعة إنتاج كبيرة خاصة في ظل المنافسة الموجودة فيما بينها لحماية كيانها من الزوال والسعي إلى تحقيق مصاف العالمية.

حيث أحدثت تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة التي غيرت الكثير من الطرق والعمليات والإجراءات والأساليب والخدمات التي تقوم بها الإدارة اليوم.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة، دراسة استخدامات الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، في مؤسسة سونلغاز تبسة كميدان للدراسة حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على طريقة إمراد والتي تتمثل في الإشكالية وتساؤلها الرئيسي وتساؤلاتها الفرعية، أسباب اختيار الموضوع وكذا أهمية وأهداف الدراسة ويليها الفصل الأول المتعلق بالإطار المفاهيمي والدراسات السابقة ثم الفصل الثاني

يتعلق بالإجراءات المنهجية ومجتمع البحث وعينة ومنهج الدراسة ثم أدوات جمع البيانات ثم تنتقل إلى الإطار التطبيقي حيث خصصناه للدراسة الميدانية التي أجريناها بمؤسسة سونلغاز - تبسة.

## 1- إشكالية الدراسة:

ارتبطت نشأة الإعلام وتطوره بتطورات تكنولوجية على مستوى وسائله ورسائله فتكنولوجيا الإتصال والمعلومات ونتائجها المتنوع جزء من التكنولوجيا العامة ونتائجها المتعددة في العصر الراهن فهي من أفضل الوسائل لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية وفائدة ذلك في تيسير الحصول على المعلومات من أجل إتباع رغبة المتلقي والبحث عن معارف جديدة

وقد مر تطور التكنولوجيا الحديثة من خلال ثورات أساسية الأولى في منتصف القرن الخامس عشر أما معالم الثورة الثانية في منتصف القرن التاسع عشر إثر قيام الثورة الصناعية من خلال إكتشاف الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية والتلغراف والهاتف ووسائل الإتصال والمعلومات الإلكترونية وهي التي ميزت الثورة الثالثة في القرن العشرين إذ ظهرت الإذاعة والتلفزيون في النصف الأول منه والحواسيب في النصف الثاني من القرن العشرين، والبت الفضائي المباشر والأنترنيت في أواخره، وصاحب ذلك نظم جديدة من تقنيات الإتصال والمعلومات وقد ترتب على الثورة التكنولوجية تغير في القرارات، ودخل عنصر جديد هو عنصر المعرفة كعنصر قائم بذاته، إذ إعتمدت هذه الثورة على العقل البشري والإلكترونيات الدقيقة والحاسوب وتوليد المعلومات وتنظيمها وإخترانها وإستيرادها وتوصيلها بسرعة فائقة حيث تكاد تكون هذه الثورة في الواقع من أهم الثورات العلمية.

والرقمنة باعتبارها نموذج عمل مبتكر أحدثت جملة من التحولات في الأساليب التقليدية المعهود لها في نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة وإختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول وذلك بالإعتماد على التقنيات الرقمية حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة أو تلك التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا يسمح للمستخدمين بالإطلاع عليها، ومن هنا قدم هذا التحول الرقمي فوائد مختلفة حيث يوفر الكثير من الجهد و المال بشكل كبير كما أن له مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل، ويساعد على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين.

وبذلك دخلت الرقمنة كمبتكر جديد أصبحت أحد ركائز المؤسسة الحديثة المفتوحة من أجل مواكبة التطورات الجديدة إذ ساهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق، وإتخاذ القرارات.... ومن هنا تغير منظور المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع

بها الرقمنة نجد أن أغلبية المؤسسات تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية هذا ما أدى بالضرورة إلى الإهتمام بمستوى الإتصال التنظيمي بالإعتماد على أساليب وتقنيات حديثة وما ترتب عنه من تحول رقمي ومن هنا أصبحت الرقمنة ضرورة ملحة لا يمكن الإستغناء عنها في الوقت الحالي وصارت منهجاً وأسلوب عمل تتبعه جميع المؤسسات بأنواعها سعياً منها إلى تطوير وتحسين خدماتها وكذا كفاءة العمل والتشغيل.

وعلى ضوء ما سبق عرضه نتجلى معالم إشكالية البحث، والتي يمكن بلورتها في التساؤل الرئيسي التالي:

### هل ساعد استخدام الرقمنة في تحفيز الإتصال التنظيمي بمؤسسة سونلغاز - تبسة-؟

وللإجابة عن هذا التساؤل إرتأينا طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة في:

- 1- فيما تتمثل استخدامات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز - تبسة-؟
- 2- هل مكنت الرقمنة من تحسين أساليب الإتصال التنظيمي بمؤسسة سونلغاز - تبسة-؟
- 3- هل إستخدام الرقمنة زاد من فعالية أداء الموظفين داخل مؤسسة سونلغاز -تبسة-؟
- 4- هل ساهمت الرقمنة في التغلب على العوائق التي تحد من سيرورة الإتصال في مؤسسة سونلغاز - تبسة؟

### 2- أسباب إختيار الموضوع:

إن الأسباب التي أدت إلى تناول هذا الموضوع " إستخدامات الرقمنة في تحفيز الإتصال التنظيمي في المؤسسات الجزائرية" لم تكن من باب الصدفة بل يوجد وراء هذه الدراسة دوافع جوهرية والتي أثارت اهتمامنا وجعلتنا نفكر في دراستها وتتمثل هذه الأسباب فيما يلي:

#### 1-2 أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في تناول الموضوع حيث قمنا بقراءات خاصة حوله، ما دفعت إلى التفكير في البحث الجدي والنزول إلى الميدان ومعاينة استخدامات الرقمنة في المؤسسة الجزائرية وتقييم نتائجه على أرض الواقع.
- على هامش معرفتنا كطالبتين لأهمية استخدامات الرقمنة في تحفيز الإتصال التنظيمي حاولنا إبراز أهمية الرقمنة بالنسبة لمؤسسة سونلغاز.

- محاولة إثراء المجال المعرفي.
- اهتمامنا بموضوع الرقمنة بصفة عامة ودورها في تحفيز الإتصال التنظيمي في المؤسسة سونلغاز بصفة خاصة وهذا ما جعلنا نسعى لتطوير معلوماتنا عند هذه الخيرة ورؤية جانبها التطبيقي.

### 2-2 أسباب موضوعية:

- أنه موضوع مهم وضمن مجال التخصص.
- انتشار الرقمنة في جميع المجالات حيث أصبحت ضرورة ملحة تستدعي الإهتمام بها.
- المكانة الهامة التي تحتلها الرقمنة في الوقت الراهن.
- إعطاء صورة واضحة لإستخدامات الرقمنة في تحفيز الإتصال التنظيمي في المؤسسات الجزائرية (سونلغاز) بتبسة.
- إبراز مكانة الرقمنة في المؤسسة الجزائرية سونلغاز-تبسة.

### 3- أهمية الدراسة:

- تنطلق أهمية الدراسة من أهمية إستخدامات الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي في المؤسسات الإقتصادية بصفة خاصة إذ تعد الأداة الرئيسية للنصوص بها واستخدامها والإعتماد عليها كوسيلة من وسائل الإتصال لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة بسرعة وفعالية، وقد جاءت دراستنا لدعم مجال البحث في موضوع الرقمنة التي تعتمد على التسيير المنظم في الحصول على المعلومات من أجل إشباع رغبة المتلقي والحفاظ على مصادر المعلومات النادرة والقيمة كما أن لها مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل في مؤسسة سونلغاز - تبسة- والتي بدورها تساعد على تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تكمن أهمية الموضوع كذلك من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية ليسر المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه وبالتالي أهمية الرقمنة للإتصال التنظيمي ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها وكذا استخدامها والآثار المفردة عن هذا الإستخدام الشغل الشاغل للمسؤولين في هذا المجال.

#### 4- أهداف الدراسة:

- لا تخلو أي دراسة علمية من أهداف تسعى إلى تحقيقها كي يكون البحث العلمي ذو مغزى وهدف ويمكننا ان نلخص أهم أهداف دراستنا فيما يلي:
- معرفة استخدامات الرقمنة التي يتبعها القائمين على التسيير الإداري في مؤسسة سونلغاز - تبسة-
  - التعرف على استخدامات الرقمنة المتبعة لسيرورة العمل في المؤسسة الإقتصادية سونلغاز - تبسة-
  - ايضاح الإسهامات التي تقدمها الرقمنة داخل إدارة سونلغاز - تبسة-
  - إبراز دور أهمية الرقمنة بمعرفة مدى مساهمتها في تحفيز الإتصال التنظيمي في مؤسسة سونلغاز - تبسة-
  - التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية
  - التعرف على حقيقة علاقة أداء الإدارة بالرقمنة وكذا إعطاء صورة عن واقع إستخدام المؤسسات الإقتصادية لها.
- تسليط الضوء على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

## الفصل الأول:

# الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة والخلفية النظرية

## 1- الإطار المفاهيمي:

## 1-1. الاستخدامات:

## أ. لغة:

استخدامات: استخدام- يستخدم- إستخداماً، فهو مستخدم، والمفعول مستخدم الإستخدامات: كلمة أصلها الإسم (إستخدام) في صورة جمع مؤنث سالم وجذورها (خدم) وجذعها (إستخدام) وتحليلها (ال+استخدام+ت)<sup>(1)</sup>.

## ب. إصطلاحاً:

أن يؤتى بلفظ له معنيان فأكثر مراداً به أحد معانيه، ثم يؤتى بضميره مراداً به المعنى الآخر.

أو بضميرينا: مراداً بأحدهما أحد المعاني، وبالأخر المعنى الآخر وهذه طريقة الخطيب القزويني في (الإيضاح) و (تلخيص المفتاح) ومن تبعه، وعليها مشى أكثر القزويني في (الإيضاح) و (تلخيص المفتاح) ومن تبعه، وعليها مشى أكثر الناس وأصحاب البديعيات، والظاهر أن من التابعين على هذه الطريقة، النفاذاني في (مختصر المعاني) كما بيناه سابقاً<sup>(2)</sup>

## 2-1 مفهوم الرقمنة:

أ. لغة: الرقمنة [مفرد]: اسم مؤنث منسوب إلى رقم.

شبكة رقمية: شبكة إتصالات رقمية عالمية مطورة عن الخدمات الهاتفية الموجودة " واجهة رقمية: واجهة تسلسلية تسمح بوصل المركبات الموسيقية والحواسيب.

لغة رقمية: لغة تعد خصيصاً طبقاً لقواعد معينة لتستخدم في الحاسبات الإلكترونية للعمل بها<sup>(3)</sup>.

(1) - عبد الفتاح عبد الكافي إسماعيل: معجم مصطلحات عصر العولمة، سياسة إقتصادية إجتماعية نفسية إعلامية، دار الثقافة للنشر، القاهرة، 2004، ص98.

(2) - بورحلة سليمان: أثر إستخدام INI على اتجاهات الطلبة الجامعيين، سلوكياتهم مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص ص 24، 25.

(3) - عبد الفتاح عبد الكافي إسماعيل، مرجع سابق، ص100.

ب. اصطلاحاً: هو عمل تمثل الأجسام، الصور، الملفات أو الإشارات (التمثيلية) باستخدام مجموعة منقطعة مكونة من نقاط منفصلة<sup>(1)</sup>.

تعني أيضاً التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكتروني، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختبار ما يناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول والتحول إلى الرقمنة ليس صحيحة تموت بمرور الزمن، بل أصبح ضرورياً لحل الكثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء على الروتين الحكومي و تعقد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، وكذلك القضاء على مشاكل التكس وصعوبة الإسترجاع<sup>(2)</sup>.

• **الرقمنة digitization**: تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني ويتم تسجيل تلك المعلومات إما عن طريق المسح الضوئي أو إنشائها إلكترونياً عن طريق لوحة المفاتيح ويتم تسجيل تلك المعلومات على وسائط إلكترونية والتي من أهمها الأقراص المضغوطة<sup>(3)</sup>

• عرفت الرقمنة على أنها عملية إستتساخ راقية تكمن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية chaine Numerique يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتميل محتوى النص الرقمي<sup>(4)</sup>.

كما يمكن القول أن: الرقمنة من أهم إنجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه الأنساق إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، حتى تتواءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر<sup>(5)</sup>.

(1) - حسن عماد مكايي: تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص3.

(2) - ممدوح عبد الهادي عثمان: التكنولوجيا ومدرسة المستقبل الواقع والمأمول، على الموقع التالي: [www.cdsgovsa.com](http://www.cdsgovsa.com) تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2021/03/22.

(3) - الصرايره، خالد عبده: مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، إنجليزي، عربي، كنوز المعرفة، عمان، 2010، ص134.

(4) - قزريط، داود، رستم دادي، نونو: مشاريع الرقمنة ودورها في تميم وإتاحة المخطوطات، جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم، طفيس لخدمة التراث بولاية غرداية نموذجاً، مذكرة ماستر، تخصص التقنيات الأرشيفية، جامعة قسنطينة، 2015م، ص22.

(5) - عبد الفتاح عبد الكافي اسماعيل، مرجع سابق، ص102.

إن عملية الرقمنة ليست مقصورة على الوثائق الرقمية ومصادر المعلومات المطبوعة فقط، وإنما تعد ذلك إلى التسجيلات الصوتية، الميكروفيلم، الميكروفيش، حيث أن الأصوات سواء أكانت كلاماً أو قطعاً موسيقية يمكن رقمنتها بواسطة برامج متخصصة تثبت على الحاسوب، مع ربط هذا الأخير بواسطة ميكروفون ينقل الصوت إلى الحاسب الذي يقوم بتحويله الشكر الرقمي وتخزينه على مستواه<sup>(1)</sup>.

وقد عرفها قاموس أودليس عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النص المطبوع أو الصورة المطبوعة (الصور الشخصية، الرسومات التوضيحية، الخرائط، وما إلى ذلك إلى إشارات ثنائية باستخدام جهاز المسح الضوئي الذي يسمح للصور التي تم التقاطها بأن تعرض على شاشة الكمبيوتر<sup>(2)</sup>

ومنه نستنتج التعريف الإجرائي لاستخدامات الرقمنة:

الرقمنة أو التحويل الرقمي digitization هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور) سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط (إلى إشارات ثنائية signals، باستخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.

#### \* الرقمنة وأشكالها:

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

- **الطريقة الأولى:** هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها إما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR فانطلاق من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

(1) - حشمت قاسم سعية سيد محمد: مقومات الرقمنة في الدوريات الإلكترونية العربية في العلوم والتقنية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017، ص 19.

(2) - عادة عبد المنعم، موسى، إبراهيم الرمادي، يحي زكريا، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، الآداب نموذجاً "دراسة تخطيطية"، دار المعرفة الجامعية، 2013م، ص ص 19-20.

• **الطريقة الثانية:** وهي المطبقة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم بإستخدام الماسحات الضوئية، وتعطينا صوراً رقمية للوثائق ونميز فيها ثلاثة أشكال وهي:

أ- **الرقمية في شكل صورة:** وهي من أكثر أنواع الرقمنة استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخريب، وتستخدم خاصة بالنسبة للكتب النادرة والمخطوطات القديمة.

ب- **الرقمنة في شكل نص:** هي تتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهي تسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم بإستعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف، انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء.

ج- **الرقمنة في شكل إتجاهي:** وهي تقنية تعتمد على العرض بإستعمال الحاسبات الرياضية، وهي ستعمل خاصة في الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإتجاهي عملية ومكلفة، ويتواجد حالياً شكل للتقديم الإتجاهي PDF وهي تقنية طورتها شركة Adobe سنة 1993م، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً<sup>(1)</sup>.

#### \* الرقمنة بين الأهمية والأهداف:

- الرقمنة وأهميتها
- توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر فيما يلي أهميتها:
- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضاً.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات
- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية

(1) - مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005م-2006م، ص ص 83-85.

- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة، الفيديو<sup>(1)</sup>
- لم يعد رفاهية يمكن الإستغناء عنها في الوقت الحالي، خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور، والتي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمواطنين وتتجاوز مفهوم الرقمنة استخدام التطبيقات التكنولوجية ليصبح منهجاً وأسلوب عمل لجمع المؤسسات الحكومية ليصبح تقديم الخدمات أسهل وأسرع<sup>(2)</sup>.

### \* أهداف الرقمنة:

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمنة تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فيما بالك بقرص رقمي DVD إذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- **الأقسام:** من خلال الشبكات وخصوصاً شبكات الأنترنت سمحت للرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت
- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أن عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء إسترجاعها في ثوان بدلاً من عدة دقائق.
- **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان إستمرار العمليات<sup>(3)</sup>

ولعل من أهم الأهداف التي تسعى الرقمنة لتحقيقها:

(1) - الحمزة منير: المكتبات الرقمنة والنشر الإلكتروني للوثائق، دار الألمعية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011م، ص74.

(2) - جون ماكنزى أوين: المقالة العلمية في عصر الرقمنة، ترجمة: حشمت قاسم، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2011، ص 149.

(3) - مهري سهيلة، مرجع سابق، ص 83.

- توسيع رقعة المستفيدين بتوفير العدد الكافي من الوثائق والمراجع، وتوسيع مجالات تخصصاتها، لتستجيب مع التطور العلمي والفني الذي تشهده مؤسسات التكوين، وقطاعات الإنتاج، وكذا إهتمامات المثقفين بشكل عام.
- تطوير نظم المكتبات من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية، ودراسة محيطها للتعرف على أداء النظام الحالي، وتقدير جدوى النظام الجديد الذي تريد المكتبة الإستعانة به لمواجهة احتياجات المستفيدين المتزايدة<sup>(1)</sup>.

#### \* إيجابيات الرقمنة:

- الرقمنة تمكن من تزويد رصيد وثائقي أو أرشيفي بوثائق إضافية على الشكل الرقمي.
- تحسين قراءة بعض الوثائق التي تحوي تفاصيل دقيقة يصعب الإطلاع عليها بالعين المجردة.
- تمكن من تحقيق نسخ للصور المحصلة بأعداد غير منتهية، وعلى حوامل متنوعة، وهذا دون فقدان شيء من نوعية الصورة المرقمنة.
- إحداث ترميمات أو تصحيحات على الوثائق المشهورة أو القديمة بهدف تحسين قراءتها.
- تسهيل عملية البحث
- الحفظ كنسخ إضافية.
- دوام المعلومات: الوثائق المرقمنة لا تتدهور أو تفقد صلاحيتها مع مرور الزمن حيث ينبغي فقط تحويلها على حوامل جديدة، موازاة مع التطور التكنولوجي، وعلى فترات زمنية<sup>(2)</sup>.

#### \* صعوبات الرقمنة:

ترتبط الصعوبات التي تواجه أنظمة المعلومات بالنسبة لمشاريع رقمنة أرصدها في ما تتطلبه هذه التقنية من تجهيزات وما تعرفه تكنولوجيا الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإتصال من أخطار والتي يمكن حصرها فيما يلي:<sup>(3)</sup>

- أن تركيب أنظمة رقمية يتطلب إمكانيات مادية معتبرة

(1) - جون ماكنزي، وين، مرجع سابق، ص 152.

(2) - المرجع نفسه، ص 153.

(3) - منير الحمزة، مرجع سابق، قسنطينة، ص 153.

- أخطار تتعلق بالفيروسات، الإختراقات قد تتعرض لها الشبكة أو النظام، الأعطاب
- هشاشة حوامل الحفظ ومدى حياتها غير المؤكد.
- صعوبات خاصة بتقادم التجهيزات الخاصة بالرقمنة، تجهيزات القراءة، وخاصة تقادم البرمجيات وأشكال أو قياسات الحفظ أو الكتابة.
- تطور مستمر غير متحكم فيه
- الرقمنة تتطلب من أخصائي المعلومات قدرات علمية وتقنية خاصة.

### 3-1: مفهوم التحفيز:

أ. لغة: حفز - يحفز - تحفيزا - فهو محفزاً والمفعول محفز

- حفز التفاعل شرع معدله وساعد على إتمامه الحرارة<sup>(1)</sup>.

ب. إصطلاحاً: التحفيز "Motivation" هو الرغبة في التصرف أو التحرك نحو تحقيق هدف معين يعطي التحفيز الموظفين بنظرة إيجابية لما حولهم، ويصبحون متحمسين لما يفعلونه ويحرصون على إستثمار وقتهم في الأمور المهمة في العمل ويستمتعون بمهامهم ويؤدونها جيداً، ويسعى القادة إلى الحصول على موظفين يتمتعون بتلك الحالة الذهنية والنفسية الإيجابية، ولهذا كانت القدرة على التحفيز من أهم قدرات القادة والمدراء، حيث يستطيعون صناعة الحماس والإلهام بالفرق التي يديرونها<sup>(2)</sup>.

تختلف وجهات النظر حول مفهوم الحوافز وتعريفها، ولكننا ممّا يجدر بنا التنبيه له أن ذلك الإختلاف يظهر بصورة شكلية، بحيث يمكن ملاحظة الإتفاق في المضمون.

إلا أنّ هناك إختلاف بين العلماء الباحثين في تحديد مفهوم الحوافز فمنهم من يعرفهم:

- أنها مثيرات تحرك السلوك الإنساني وتساعد على توجيه الأداء حينما يصبح الحصول على الحوافز مهما بالنسبة للفرد<sup>(3)</sup>.

- الحوافز بأنها المقابل المادي والمعنوي الذي يقدم للأفراد كتعويض عن أدائهم المتميز وبالتالي فإن التعويض الذي يحصل عليه الفرد كمقابل لأدائه المتميز يسمى حافز أو مكافئة، ويحتاج الأمر أن تكون

(1)- حمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير، الجزء 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 180.

(2)- علي السلمي: إدارة الموارد البشرية، مكتبة غريب، القاهرة، 1992، ص 209.

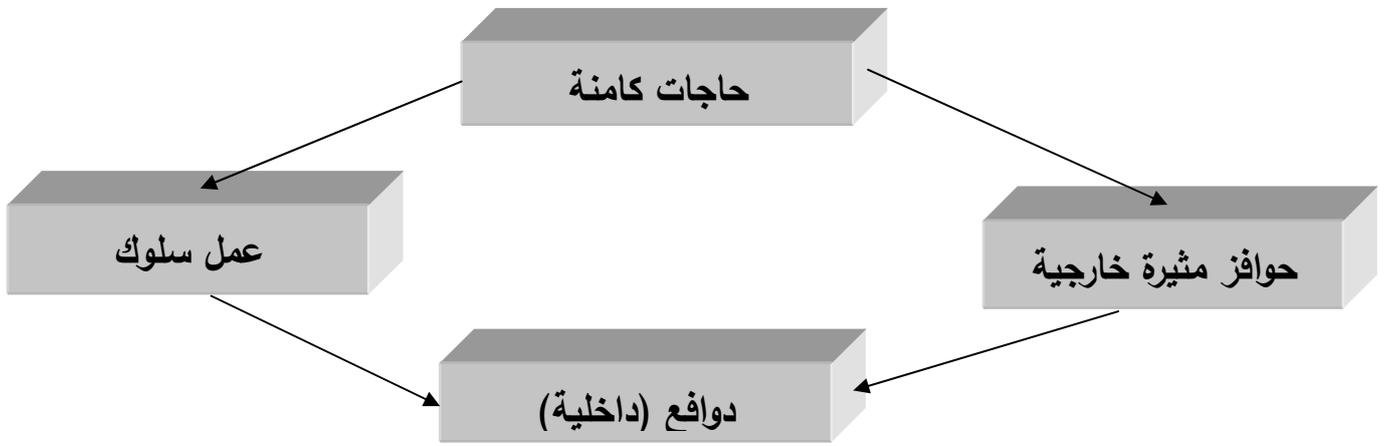
(3)- أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار العربية، ط1، الإسكندرية، 2009، ص 248.

إدارة المؤسسة (من خلال مدير الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين) قادة على قياس أداء العاملين لديهم بحيث يكون الحافز على قدرة كفاءة في الأداء<sup>(1)</sup>.

- يرتبط مفهوم الحوافز بعملية التحفيز ذاته، حيث يعرف التحفيز بأنه الشعور الداخلي لدى الفرد الذي يولد فيه الرغبة لإتخاذ نشاط أو سلوك معين يهدف منه الوصول إلى تحقيق أهداف معينة<sup>(2)</sup>.

يمكن اعتباره وسيلة لتحريك دوافع الأفراد ليسلك سلوكا ما من أجل إشباع الحاجة المثارة، وهذا ما نجده في الشكل التالي:

شكل رقم 1: حلقة السلوك الإنساني<sup>(3)</sup>



ومنه نستنتج التعريف الإجرائي للتحفيز:

\* أهمية التحفيز:

يمكن تحديد أهمية التحفيز في النقاط التالي:

- تساهم الحوافز في تفجير طاقات وقدرات العاملين وإستخدامها أفضل استخدام هذا يؤدي إلى تقليص أعداد العاملين وتسخير الفائض منها لسد النقص في مجالات أخرى.
- تحسين الوضع المادي والنفسي والإجتماعي للأفراد، وربط مصالح الفرد المصالح المنظمة.
- تعمل الحوافز على تقليص تكاليف الإنتاج من خلال إبتكار وتطوير أساليب العمل واعتماد أساليب ووسائل حديثة من شأنها تقليص الهدر في الوقت (وقت الإنتاج) والمواد الآلية والمصاريف الأخرى.

(1)- مدني عبد القادر علاني: إدارة الموارد البشرية، دار خوارزم للنشر، جدة، 2007، ص 476.

(2)- المرجع نفسه، ص 476.

(3)- عبد الرحمان توفيق: تقييم أداء المرؤوسين وتحفيزهم منهج تنمية الموارد البشرية والأفراد، ط2، مركز الخبرات المهنية الإدارية، القاهرة،

2004، ص 64.

- تساهم في خلق رضا العاملين عن عملهم مما يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تعاني منها الإدارات مثل: إنخفاض قدرات الإنتاج وإرتفاع معدلات التكاليف وكذلك معدلات الغياب والمنازعات والشكاوى ودوران العمالة.

- تحقيق نظم الحوافز زيادة في أرباح المنظمة من خلال رفع الكفاءة والإنتاجية للعاملين<sup>(1)</sup>.

**\* عناصر التحفيز:**

هناك ثلاث عناصر أساسية في عملية التحفيز، تعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قيمة دالة التحفيز فهي:

• **القدرة:** فالشخص المؤهل أو القادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طريق التحفيز، بخلاف الشخص العاجز، غير المدرب أو غير المؤهل أصلاً.

• **الجهد:** الذي يشير إلى الطاقة والوقت اللازمين لتحقيق هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة وحدها لا يكفي، فالطيب المؤهل مثلاً يجب أن يبذل جهداً وينفق وقتاً ليفهم طبيعة الحالة التي يعالجها.

• **الرغبة:** إذ لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل تقل حتى ولو تم أداءه فعلاً<sup>(2)</sup>.

• **شروط نجاح تطبيق نظام الحوافز:** من المهم والمفيد جداً للإدارة عند تحديدها لنظام الحوافز الملائمة أن تلتزم بشروط أساسية لوضع نظام هذه الحوافز هذه الشروط هي:

- **البساطة:** ويعني هذا أن يكون النظام مختصراً وواضحاً ومفهوماً وذلك في بنوده وصياغته
- **ربط الحوافز بالأداء:** شعور الفرد بأن مجهوداته تؤدي إلى الحصول على حافز معين.
- **التفاوت:** معناه اختلاف الأداء سيؤدي إلى اختلاف الحافز الممنوح.
- **المشاركة:** أي على الإدارة الأخذ بأراء وأفكار العمال في وضع نظام الحوافز.
- **التنوع:** هو أن تطبق المؤسسة أنواعاً مختلفة من الحوافز.
- **الهدف:** أن يكون للحافز هدف معين كرفع الإنتاج.

(1) - هادي مشعان ربيع: علم النفس الإداري، مكتب المجتمع العربي، عمان، 2008، ص 201.

(2) - زيد عبودي: القيادة ودورها في العملية الإدارية، دار البداية، دار البداية للنشر والتوزيع ناشرون وموزعون، الأردن، 2012، ص 162.

- **العلانية:** وهو إعلان الجزاء إيجابياً كنا أم سلبياً على كافة العاملين.
- **تدريب المشرفين:** وذلك بتدريب نظام الحوافز كل عمال المؤسسة وذلك حسب وظيفتهم
- **أن يكون مناسباً:** بمعنى أن يكون الحافز متناسباً مع حاجات كل فئة من الأفراد<sup>(1)</sup>.

#### 4-1. الاتصال التنظيمي:

##### 1-4-1. الاتصال:

أ. لغة: اتصل، يتصل، إتصلاً، الشيء بالشيء، التطبيق به<sup>(2)</sup>.

ب. اصطلاحاً:

عرف مايكل ويسترون M.Wesstroun الاتصال بأنه: "الاتصال هو نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم"<sup>(3)</sup>.

"عرف أنجل باركنسون A.Parkinson هو علمية منظمة ونمطية وعفوية أيضاً وتتطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من المستهدفين بها"<sup>(4)</sup>.

كما عرف العلق أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع بفرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير بإتجاه بلوغ أهداف مسبق<sup>(5)</sup>.

هو عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر أو آخرون، عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية، وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة<sup>(6)</sup>.

(1) - الطيب محمد رفيق: **وظائف التسيير التقنية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 73.

(2) - زيد عبودي: المرجع السابق، ص 163.

(3) - خالد زعموم: **الإتصال التنظيمي**، جامعة الشارقة، 2009-2010، ص 25.

(4) - رجاء وحيد دويدري: **البحث العلمي (أساسياته، النظرية، وممارسة العلمية)**، دار الفكر المعاصر، دمشق، سوريا، 2004، ص 184.

(5) - رجاء وحيد دويدري، مرجع سابق، ص 184.

(6) - خالد زعموم: المرجع السابق، ص 27.

**تعريف د. القرني:** سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية وله ثلاث عناصر (المرسل، الرسالة، المستقبل)<sup>(1)</sup>.

الاتصالات هي عملية نقل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء و الاقتراحات وما شابهها من مستوى إداري آخر ومن مسؤول داخل الهيكل التنظيمي إلى آخر وتأخذ الاتصالات عدة اتجاهات<sup>(2)</sup>.

الاتصال هو كل معلومة متبادلة أو موجهة بين عدد محدود من الأطراف عن طريق خدمة من الخدمات، نجرو (Negro) يعرف الإتصال بأنه "العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين"<sup>(3)</sup>.

الإتصال أيضا هو "العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة"<sup>(4)</sup>.

يرى "تشارلز رايببت" على أنه عملية نقل المعنى بين الأفراد وهو عملية أساسا في كل المجتمعات من خلال قدرة الإنسان على نقل النوايا والشعور والمعرفة والخبرات من شخص لآخر ومن مجتمع بشري لمجتمع ثان، ويشير إلى أن الاتصال عملية لها صفة الإستمرارية وهو نوعان من السلوك، فهو يحتاج إلى أداة ووسيلة غير متوفرة في أنواع أخرى من السلوك وهذه الأداة هي اللغة وهي الوسيلة التي تربط الأفراد ببعضهم بعض وهي ذلك المجتمع من الرموز اللفظية والتجارب الإنسانية<sup>(5)</sup>.

(1) - بوحنية قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 26.

(2) - بوحنية قوي، مرجع سابق، ص 27.

(3) - الطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة: الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء 12، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 54.

(4) - محمد ناجي الجوهر: الإتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الرياض، 2005، ص 195.

(5) - مصطفى عبد السميع محمد: مهارات الإتصال والتفاعل في عمليات التعليم والتعلم، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص ص 22.

## 1-4-2. التنظيم:

أ. لغة: تنظيم العمل ترتيبه وتديره ليأخذ نسفاً معيناً.

ب. اصطلاحاً:

**تعريف ميلر:** يعرف التنظيم بأنه مجموعة مرتبة ومدرية من الأشخاص للقيام بعمل مشترك بحيث يفهم بعضهم بعض عن طريق إشراكهم جميعاً في إنتقاء معلومات معينة بحيث تربطهم وحدة الدوافع والمصلحة ويظهر ذلك من خلال إستعدادهم التام لطاعة من يتولى قيادتهم<sup>(1)</sup>.

**تعريف "أمناي اترينيوني":** عرف التنظيم بأنه وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين<sup>(2)</sup>.

**وعرف "سيمون":** التنظيم بأنه أنماط سلوكية وسياسية لتحقيق التعقل الإنساني وفي نهاية الأمر نستطيع القول أنّ التنظيم هو عملية إدارية تهتم بتجميع المهام والأنشطة المراد القيام بها في وظائف أو أقسام وتحديد السلطات والصلاحيات والتنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل تحقيق الأهداف بأفضل كفاءة ممكنة<sup>(3)</sup>.

ويقول "شيستر برنارد" التنظيم نظام من النشاطات المتعاونة عن قصد ووعي بشخص أو أكثر وهو يتطلب نظام الإتصال بين هذه النشاطات ويبرز دور الفرد في المساهمة الفعلية في العمل<sup>(4)</sup>.

**تعريف الإجرائي للتنظيم:**

هو الكيفية التي يتم بمقتضاها تنسيق جهود وقدرات ومواهب الأفراد والجماعات الذين يعملون معاً من أجل بلوغ غاية مشتركة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة بأفضل كفاءة ممكنة.

(1) - طيبش ميلود: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعالمين بالمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي

مرياح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع 2009-2010، ص 90.

(2) - محمد سعيد، أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 20.

(3) - خالد زعموم: مرجع سابق، ص 21.

(4) - حمدي فؤاد علي: التنظيم والإدارة الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، 1991، ص 16.

**1-4-3- مفهوم الإتصال التنظيمي:**

هو الإتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة ودراسة العلاقة التي تنظم قيامهم بالأعمال المنوطة بهم من خلال المعمول داخل كل مؤسسة<sup>(1)</sup>.

أنه عملية هادفة، تتم بين طرفين أو أكثر، داخل أي منظمة لتبادل المعلومات والآراء، وللتأثير في المواقف والإتجاهات<sup>(2)</sup>

**التعريف الإجرائي للإتصال التنظيمي:**

هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية داخل المنظمة، تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر قنوات رسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق أهدافها.

**1-4-3-1- أهمية الإتصال التنظيمي:**

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الإتصال، فالإتصال هو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي تحركها، فهو محور كل العمليات رسمية كانت أم غير رسمية بحيث يترتب عليه ما يلي:<sup>(3)</sup>

- فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات.
- بناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة
- حركية الجماعة والدافعية
- التغيير التنظيمي
- المساهمة في خلق وعي جماعي متوافق
- المساهمة في بلورة اتجاهات وسلوكيات تعزز الروح المعنوية لمؤسسي المؤسسة

(1)- الطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة: الوسيط في الدراسات الجمعية، الجزء 12، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص 54.

(2)- شريط الشريف محمد: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس و علوم التربية والإطفونيا، 2006، 2002، ص 30.

(3)- محمد سعيد أنور السلطان: مرجع سابق، ص 43.

- مساعدة العاملين بالمؤسسة على مواكبة ما يستجد من تطورات
- المساهمة في امتصاص حالات عدم الرضا، حيث يعبر العاملون من حيث قنوات الاتصال التنظيمي عن آرائهم وإتجاهاتهم وتوصيل أصواتهم إلى أصحاب القرار
- توفير فرصة للإبداع والإبتكار من أجل تطوير المؤسسة من خلال السماح للعاملين بالمؤسسة بإبراز أفكارهم وإقتراحاتهم.
- المساهمة في تعزيز الولاء للمؤسسة.

#### 1-4-3-2- أهداف الاتصال التنظيمي:

- للإتصال التنظيمي العديد من الأهداف تتجلى فيما يلي:<sup>(1)</sup>
- يهدف الإتصال التنظيمي إلى التنسيق بين الأفعال والتصرفات.
- المشاركة في المعلومات
- القدرة على اتخاذ القرارات
- التعبير عن المشاعر الوجدانية
- البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة
- تسهيل سير المعلومات وتبادلها وحل المشكلات
- إشراك العاملين بكل ما يجري داخل المؤسسة
- متابعة ومراقبة سير العمل
- زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية من خلال معالجة الصراع وتخفيف التوتر
- الهدف الأساسي لعملية الإتصال داخل المنظمة هو الإقناع
- كذلك ربط المديریات والدوائر والأقسام مع بعضها البعض والتنسيق ووصول وتدفق المعلومات.

<sup>(1)</sup> - خواجه عبد العزيز: مدخل إلى علم نفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005، 155.

## 1-5. المؤسسة الاقتصادية:

أ. لغة: المؤسسة حسب المنجد الأبجدي مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة أيضا في مشتقة من الأساس وجمع أسس وهو كل مبتدأ للشيء وأصله(1).

ب. إصطلاحا: المؤسسة بصورة علمية هي تركيبة يبدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع، ويشتمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات والهيئات الدينية و السياسية والقانونية(2).

- يعرفها محمد سعيد أوكيل من الناحية الإقتصادية على أنها: " مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمالية التي تستخدم وتسير بهدف إنتاج المواد والسلع والخدمات وكذلك بيئته وتوزيعها بكيفية فعالة(3).  
- أيضاً هي "شكل إقتصادي وتقني وقانوني وإجتماعي للتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها، وتشغل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقييم العمل الإجتماعي بغية وسائل الإنتاج أو انتاج سلع الإستهلاك أو تقديم الضمان في مجال النقل والتجارة(4).

## التعريف الإجرائي للمؤسسة الاقتصادية:

هي تركيبة من الأشخاص يعملون في مكان مخصص مستقل ماليا تحت إطار قانوني، يتم فيها تبادل السلع والخدمات بهدف تحقيق أهداف تعود بالفائدة والأرباح على هاته المؤسسة.

## 2- الدراسات السابقة:

يعتمد كل باحث خلال دراسته على الدراسات السابقة والمتشابهة حيث أنها تمكنه من فهم موضوع دراسته بشكل أوضح واختيار الطرق والإجراءات المنهجية المناسبة لهذه الدراسة، أيضاً يجنبه التكرار وتمكنه من تفادي الأخطاء بالإضافة لإحتوائها على الكم الهائل من المراجع التي تساعد الباحث في اختيار أنسبها لدراسته، لذا حاولنا قدر المستطاع الحصول على دراسات متشابهة لدراستنا وقد تحصلنا على:

(1) - علي بن الحسن: المنجد الأبجدي، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط4، بيروت، 2010، ص 40.

(2) - مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، دار هومة، الجزائر، 1992، ص 11.

(3) - العربي دخموش: اقتصاد المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001، ص3.

(4) - صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص58.

الدراسة الأولى: بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية (حورية بولعويدات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير)<sup>(1)</sup>.

اندرج ضمنها التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

هدفت هذه الدراسة إلى تعميق الاتصال ومدى استخدام الفعلي لتكنولوجيات الحديثة انطلاقاً من ترتيب استخدام كل تكنولوجيات الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأكسترنيت) والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضية على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

ولقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسحي الذي يعني الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية الغير مستطعنة من خلال جمع البيانات ومعلومات المحققة لذلك.

وقد قدر مجتمع الدراسة 49 عامل حيث عند إجرائها للدراسة الميدانية صادفت وجود كل من رئيس مصلحة: التدخلات، الشؤون العامة في مهام خارج المؤسسة حسب ما أدى به رئيس قسم الموارد البشرية، كما صادفت وجود رئيس مصلحة تجارية في عطلة، وبالتالي فقد وزعت 46 استمارة لكن عملية توزيع وجمع الإستمارات أسفرت عن مرتجعات قدرها ب 3 استمارات وبذلك فنتائج هذه الدراسة ستحسب نسبة إلى 43 مفردة.

ولقد استخدمت في هذه الدراسة أدوات لجمع البيانات: الملاحظة، مقابلة، استمارة إستبيان، حيث توصلت الباحثة في دراستها إلى جملة من النتائج هي:

(1) - حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، ماجستير غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2008/2007.

الاستخدام المتباين لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة وكان ترتيبها بإحتلال الحاسوب المرتبة الأولى ثم تليه شبكة الأنترنت في المرتبة الثانية بعدها شبكة الأنترنت وأخيراً شبكة الاكسترنت المستوى التعليمي للمبحوثين يؤثر في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على خلاف وسائل الاتصال الجماهيرية.

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة حيث ساهمت في تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

تتمثل أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا في أن كلاهما يدرس موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتهدف هذه إلى الكشف على مدى مساهمة تكنولوجيا في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، بالإضافة إلى استخدام نفس الأداة وهي الاستبيان، ولقد اختلفت هذه الدراسة عن دراسة حالية في اختلاف النتائج.

### الدراسة الثانية:

بعنوان: أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية لطراد خوجة سميرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير<sup>(1)</sup>.

اندرج ضمنها التساؤل الرئيس التالي:

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارة الجزائرية؟

هدفت هذه الدارسي الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري والكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها، والوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج الوصفي ومنهج المقارن الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة.

(1) - خوجة: أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، 2005.

وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في إدارات الثلاث وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة إستبيان

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

لهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية لكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء Nas.

ولقد استفدنا من هذه الدراسة في صياغة أسئلة فرعية وفي اختيار العينة.

#### الدراسة الثالثة:

بعنوان التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية لعجلان بن محمد الشهيري، دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية<sup>(1)</sup> اندرج ضمنها الإشكال النابع من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض التالية:

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

(1) - عجلان بن محمد الشهيري: التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، 1999.

ولاجتياز هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة وعشرين سؤالاً، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في الأدوات المستخدمة، وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيراً خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

### 3- الخلفية النظرية:

تلعب النظريات الإعلامية دوراً مهماً في تفسير وقياس العلاقة بين المرسل المُتمثل بالوسيلة الإعلامية، والمستقبل أو ما يُعرف بالفرد المتلقي، ومن أهم النظريات وأكثرها دراسةً في المجتمع نظرية الاستخدامات والإشباع، حيث بدأت النظرية أو الدراسات المتعلقة بها تقوم حول فكرة بأن جمهور الوسيلة الإعلامي ليس عنصراً سلبياً بل عنصراً إيجابياً، وكانت الدراسات الأولى حول أسباب استخدام الجمهور لوسائل الإعلام قد بدأت في العقد الرابع من القرن العشرين، وظهرت بشكل واضح خلال الحرب العالمية الثانية، ومنها اتفق العلماء بأن الجمهور هو من ينتقي وسائل الإعلام التي يتعرض لها، وهو من يختار المضمون وفقاً لحاجاته التي يرغب في إشباعها<sup>(1)</sup>.

**نظرية الاستخدامات والإشباع:** اختلفت تسمية نظرية الاستخدامات والإشباع، حيث منهم من أطلق عليها مسمى نموذج، ومنهم من اعتبرها نظرية، ويُعد أول من أظهر النظرية في كتاب متكامل كاتز وبلومر في عام 1974 في كتابهما استخدام وسائل الاتصال الجماهيري، حيث صَوَّر الكتاب الوظائف التي تقوم عليها وسائل الإعلام، ودوافع اختيار الفرد أو المتلقي لها والمحتوى التي تقوم بعرضه، واستندت النظرية على مجموعة من الفروض وفقاً لكاتز وبلومر، وهي<sup>(2)</sup>:

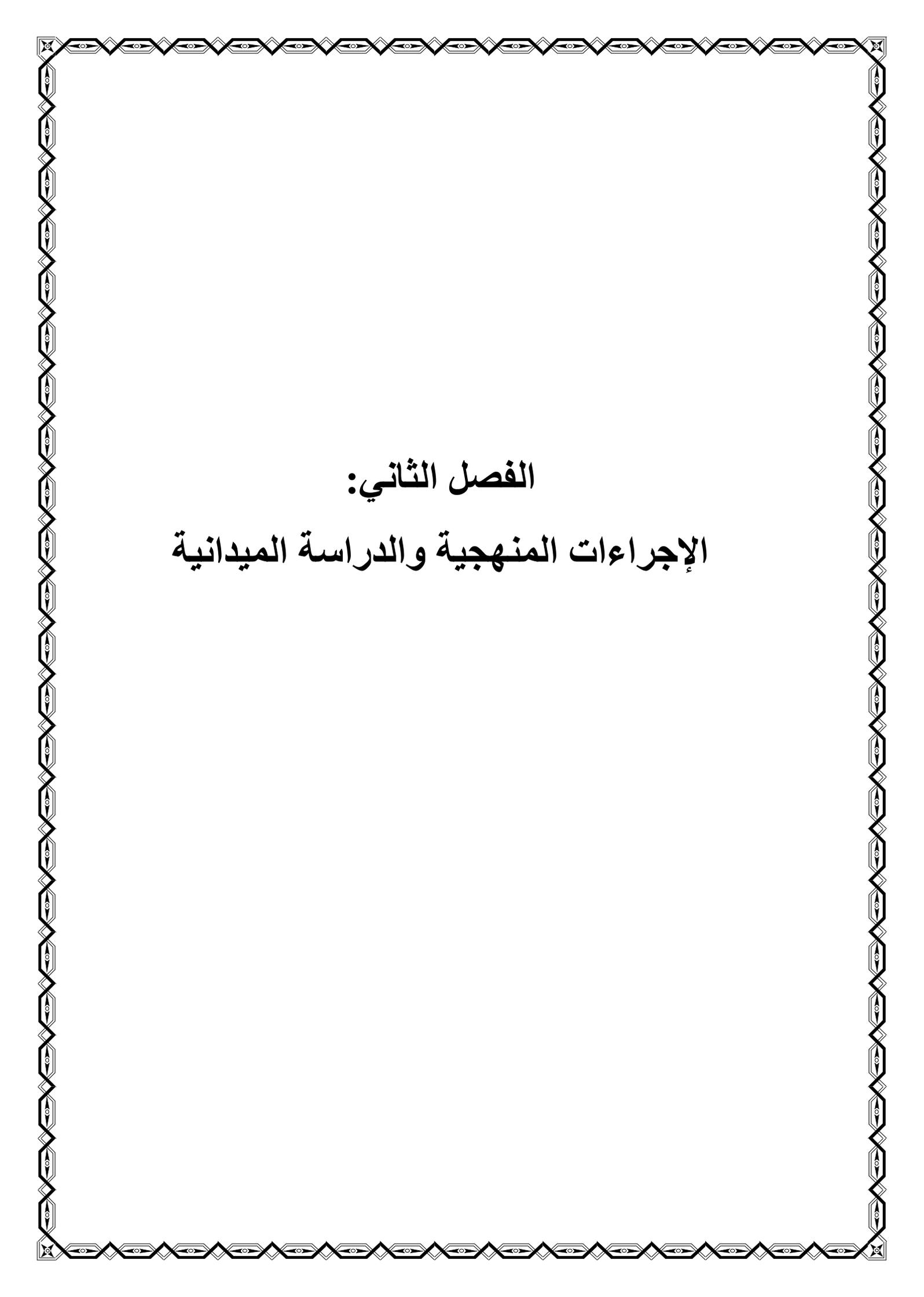
- استخدام الأفراد لوسائل الإعلام يحقق لهم أهدافاً مقصودةً تلبي ما يطمحون إليه، وأن الجمهور هو عنصر فعال في عملية الاتصال.
- تعود الرغبة في اختيار الوسيلة الإعلامية لإشباع حاجات محددة إلى الجمهور نفسه، وتختلف تلك الرغبات بين الأفراد وفقاً لاحتياجاتهم.

(1) - صالح أبو إصبع: الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار المجدلوي، عمان، 2006، ص140.

(2) - محمود اسماعيل: مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص254.

- الأفراد هم من يختارون وسائل الإعلام التي تشبع رغباتهم، فالوسيلة الإعلامية لا تستخدم الجمهور بل الجمهور هو من يستخدمها.
- يعلم الجمهور مدى الفائدة التي قد يجنيها نتيجة اختياره لوسائل الإعلام التي يتعرض لها، وهو أعلم أيضاً بدوافعه واحتياجاته.
- يتم التعرف إلى القيم السائدة في المجتمع وفقاً للمحتوى الذي يتابعه الجمهور، وليس المحتوى الذي تقدمه وسائل الإعلام.
- تسعى نظرية الاستخدامات والإشباع إلى تحقيق أهداف محددة، في مقدمتها التعرف إلى كيفية استخدام الجمهور لوسائل الإعلام، وذلك بعد دراسة الجمهور الفاعل في متابعة الوسيلة الإعلامية، ويُمكن ذكر الأهداف وفقاً للآتي<sup>(1)</sup>:
- ✓ التعرف إلى سبب وكيفية استخدام الفرد لوسائل الإعلام.
- ✓ التعرف إلى دوافع استخدام الفرد لوسيلة إعلامية محددة دون غيرها أو وراء تعرضه محتوى محدد دون غيره.
- ✓ التعرف إلى نتائج استخدام الفرد لوسائل الإعلام، فذلك يقود إلى فهم عملية الاتصال الجماهيري.

(1) - محمود اسماعيل: مرجع سابق، ص 254.



## الفصل الثاني:

# الإجراءات المنهجية والدراسة الميدانية

## 1. الإجراءات المنهجية:

### 1-1 مجالات الدراسة:

#### 1-1-1 المجال الزمني:

يحدد المجال الزمني بالفترة التي أجريت من خلالها الدراسة منذ بداية التفكير في مشكلة البحث إلى غاية استخلاص النتائج العامة وقد مرت دراستنا هذه بعدة مراحل نوجزها فيما يلي :

#### أ- مرحلة اختيار الموضوع والموافقة عليه:

تم اختيار موضوع الدراسة وتقديمه لإدارة قسم العلوم الإنسانية حيث تمت الموافقة عليه في 27 جانفي 2021

#### ب - مرحلة الدراسة النظرية:

قمنا بجمع المراجع التي يمكن الاعتماد عليها في الدراسة ومن خلال المادة العلمية المتحصل عليها من هذه المراجع أمكننا وضع خطة للبحث وارتسم لنا الإطار النظري الذي تركز عليه دراستنا وبالموازاة مع ذلك حاولنا صياغة الاشكالية حيث قدمنا عدة محاولات للأستاذة المشرفة لتتم الموافقة عليها بالشكل النهائي في أواخر شهر مارس أما عملية جمع المعلومات النظرية فقد تواصلت إلى غاية شهر أبريل.

#### ج - مرحلة الدراسة الميدانية:

بعد اختيارنا لشركة سونلغاز كميدان للدراسة قمنا بتصميم الاستمارة ووضعنا في شكلها الأولي والموافقة عليها من طرف الأستاذة المشرفة.

بعدها قمنا بتوزيع الاستمارة على أفراد العينة في شكلها النهائي ثم قمنا بتفريغ البيانات وتحليل الجداول واستخلاص النتائج في الأيام الأخيرة من شهر ماي.

**1-1-2- المجال المكاني:**

يحدد المجال المكاني للمؤسسة التي أجرينا فيها دراستنا وهي مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تبسة الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية وهي مؤسس منبثقة عن التطور المستمر للمجتمع والذي مر بعدة مراحل، فهي تابعة لناحية التوزيع للشرق RDE التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز SADEG حيث نشأت امتياز التوزيع عندما انشأت فرنسا في 5 جوان 1947م المؤسسة العمومية الوطنية كهرباء وغاز الجزائر EGA، وبعد الاستقلال سميت بمركز التوزيع- تبسة -الذي كان تابع للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز والمسماة سونلغاز بموجب المرسوم 59-69 رقم المؤرخ في 28 جويلية 1968م وفي سنة 2002م تحولت إلى المديرية الجهوية- تبسة عندما تحولت مؤسسة سونلغاز من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري دون إنشاء شخصية معنوية جديدة إلى مؤسسة ذات أسهم، وفي سنة 2006م تحولت إلى مديرية التوزيع -تبسة عندما ثم تحولت المؤسسات الجهوية الأربعة إلى، وبعد الهيكلة التي تمت في الفترة الممتدة بين 2017 و 2019م والتي انبثقت عنها الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز SADEG تحولت من مديرية التوزيع- تبسة إلى إمتياز التوزيع -تبسة CD-tebessa

**1-1-3- المجال البشري:**

يشمل المجال البشري في دراستنا مجتمع البحث المتمثل في الموظفين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تبسة والتي تضم العديد من الأقسام والمصالح منها التقنية ومنها المحاسبية ومنها المالية ومنها التسيرية، ومنها الخدماتية، حيث تمثل العلاقات التجارية القسم الأكبر والأهم والذي يعمل على تحقيق أهداف الامتياز من خلال إدارة وتسيير زبائن ورقم أعمال وديون المؤسسة بالتنسيق مع مختلف المصالح والأقسام الأخرى.

ويتمثل المجال البشري في مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تبسة والبالغ عددهم 400 موظف ونظرا لكبر حجم هذا المجتمع المستهدف، تم اعتماد أسلوب المعاينة وأخذ جزء منه ليكون المجتمع السهل المنال الذي سنجري فيه الدراسة الميدانية حيث اشتمل على 57 موظف.

**1-2- مجتمع البحث:**

هو جميع الأفراد والأشخاص والأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث أي انه يمثل جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث وليس شرط ان يكون مجتمع البحث هنا من الأفراد فقد يكون مدرسة أو مصنعا أو جامعة كما أنه ليس شرط أن يكون ماديا فقد يكون معنويا مثل العادات والتقاليد الاجتماعية<sup>(1)</sup>.

ومن هنا قمنا باختيار عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز- تبسة وهذا راجع لأسباب عدة وتتمثل في سهولة الذهاب او الوصول إليها كذلك موافقة المؤسسة على التعاون معنا وعدم البخل بالمعلومات.

**1-3- عينة البحث:**

هي «عبرة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي»<sup>(2)</sup>

لقد اخترنا في هذه الدراسة العينة القصدية لأن المجتمع المدروس يخضع لمعايير محددة ومعينة فالعينة القصدية أو الهادفة هي العينة التي يعتمد الباحث فيها على اختيار وحدات معينة يجمع منها البيانات ويستثني غيرها، لأنه يعتقد أن هذه الوحدات تمثل ما يراد دراسته أكثر من ذلك<sup>(3)</sup>.

حيث أنها تتم عن طريق اختيار الباحث لمجموعة من الأفراد تلائم الغرض من البحث كأن تكون هذه العينة عايشة ظاهرة معينة واعتمدت الباحثان في اختيار العينة على الأسلوب العرضي بحيث تم توزيع الاستمارات على موظفين عن قصد بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية تبسة وذلك يخدم الدراسة وتم تقسيم العينة إلى إناث وذكور وتتكون العينة من 57 فردا من المجتمع الأصلي للدراسة.

(1) - بشير صالح الراشدي: **مناهج البحث التربوي**، رؤيا تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000م، ص59.

(2) - فيصل ديلبو: **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998م، ص09.

(3) - علي بن الحسين، مرجع سابق، ص98.

**1-4- منهج الدراسة:**

مما لا شك فيه أنه لدراسة موضوع ما لا بد من اعتماد طريقة أو منهجية للوصول إلى نتائج دقيقة ويكون اختيار هذا المنهج على أساس متطلبات البحث وطبيعة المواضيع التي يعالجها لذلك:

تعريف موريس أنجر للمنهج أنه: «مجموعة الاجراءات والخطوات الدقيقة التي يتبناها الباحث من أجل الوصول إلى نتيجة»<sup>(1)</sup>.

وبالتالي اعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي الذي يعرف على أنه «نوع من البحوث العلمية الذي يتم من خلال استجواب جمع افراد المجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك من أجل أن يقوم الباحث بوصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودتها، ودون أن يتطرق الباحث إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب»<sup>(2)</sup>.

**1-5- أدوات جمع البيانات:****1-5-1 الأداة المستخدمة هي الاستبيان:**

«هو أداة لفظية بسيطة ومباشرة تهدف إلى التعرف على ملامح خبرات المفحوصين واتجاهاتهم نحو موضوع معين ومن خلال توجيه أسئلة قريبة من التقنيين في الترتيب والصياغة وما شابه ذلك»<sup>(3)</sup>.

كما أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي يتم الإجابة عليها من قبل الفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه<sup>(4)</sup>.

(1) - فوزي عبد الخالق وعلي إحسان شوكت: البحث العلمي مناهجه أساليبه وأدواته، دار النشر والتوزيع، عمان، 2004م، ص68.

(2) - المرجع نفسه، ص72.

(3) - عبد المعطي عبد الباسط: الباحث الاجتماعي محاولة رؤية نقدية، دار المعارف المصرية، مصر، 1979م، ص336.

(4) - زياد علي محمود الجرجاوي: القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين 2010م، ص ص 15-16-17.

كما يعرف أحيانا بأنه صحيفة تحوي مجموعة من الأسئلة التي يرى الباحث أن إجابتها تفي بما يتطلبه موضوع بحثه من بيانات ترسل بالبريد إلى الأفراد الذين تم اختيارهم على أسس إحصائية يجيبون عليها ويعيدونها.<sup>(1)</sup>

حيث قسمت الاستمارة إلى أربعة محاور:

جاء المحور الأول: متعلق بالشخصية.

والمحور الثاني: استخدام الرقمنة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز-تبسة-

المحور الثالث: المتعلق حول تجنب أساليب الاتصال.

المحور الرابع: المتعلق حول مساهمة الرقمنة في التغلب على العوائق.

---

(1) - مروان عبد المجيد ابراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، الأردن، 2000م، ص65.

## 2- الدراسة الميدانية

### 2-1- تحليل البيانات الميدانية

#### 2-2- النتائج

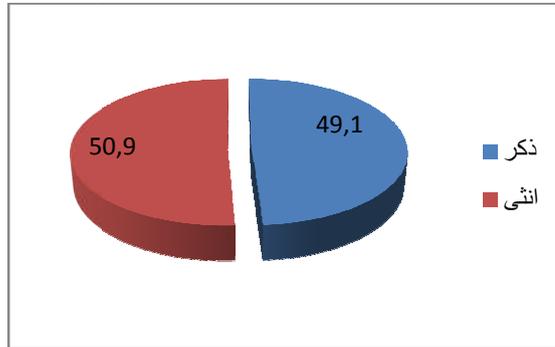
## 2- الدراسة الميدانية:

## 2-1 تحليل وتفريغ البيانات الميدانية:

## 1. المحور الأول: البيانات الشخصية:

## جدول رقم 1: يمثل متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
50,9	29	انثى
49,1	28	ذكر
100,0	57	المجموع

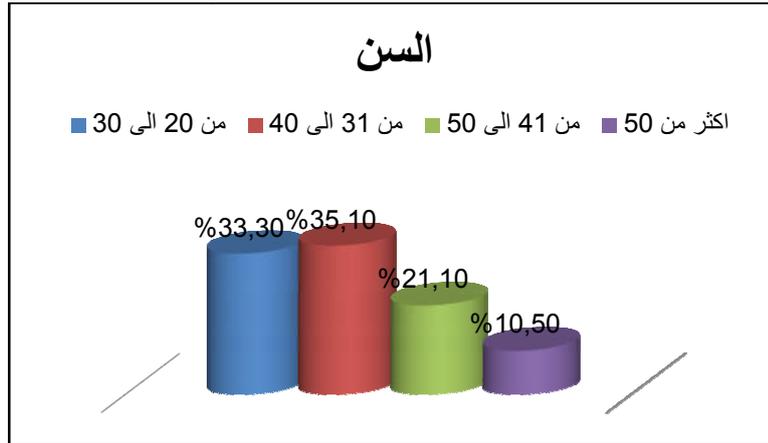


## شكل رقم 2: التمثيل البياني لمتغير الجنس

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الإناث هي العنصر الغالب حيث تمثل 50.9% وهذا ما أكدته 29 مستجوب، تليها في المرتبة الثانية وهي مرتبة الذكور التي تمثل نسبتهم 49.1% وهذا ما أكدته 28 مستجوب، ويعود ذلك إلى أن المرأة اكتسحت ميدان الشغل في هذه السنوات الأخيرة خاصة المجال المكتبي والإداري الذي لا يستلزم على المرأة خراجات والمعاینات الميدانية ولا يتطلب العمل به مجهود بدني وعضلي كبير من أجل تأدية المهام.

جدول رقم 2: يمثل متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	السن
35,1	20	من 31 الى 40
33,3	19	من 20 الى 30
21,1	12	من 41 الى 50
10,5	6	اكثر من 50
100,0	57	المجموع

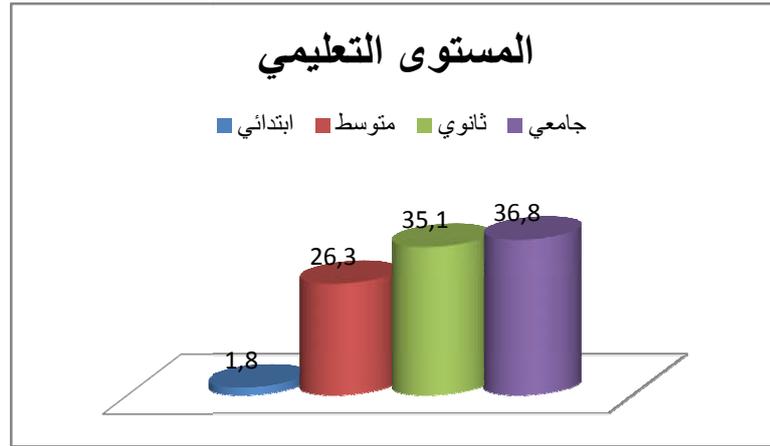


شكل رقم 3: التمثيل البياني لمتغير الجنس

توضح لنا القراءة الرقمية للجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت من نصيب الذين أعمارهم من 31 إلى 40 سنة والتي تقدر نسبتهم بـ 35.1%، وهذا ما أكده 20 مستجوب بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة ما بين 20 إلى 30 سنة وذلك بنسبة 33.3% وتعتبر هاتين الفئتين من الشباب الذين لديهم طاقة تستوعب العمل، بينما تليها في المرتبة الثالثة الفئة ما بين 41 إلى 50 سنة وذلك بنسبة 21.1% وهذا ما أكده 12 مستجوب وفئة أكثر من 50 سنة الذين أكد 60 مستجوبين بنسبة 10.5% هؤلاء الأفراد هم الذين بذلوا الجهد والعطاء ولديهم أقدمية وخبرة في فترة العمل.

جدول رقم 3: يمثل متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
36,8	21	جامعي
35,1	20	ثانوي
26,3	15	متوسط
1,8	1	ابتدائي
100,0	57	المجموع

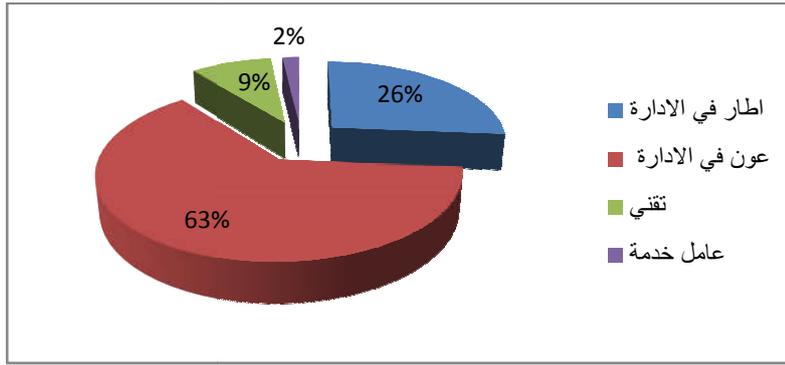


شكل رقم 4: التمثيل البياني لمتغير المستوى التعليمي

من الواضح أن أغلبية الموظفين لهم تكوين جامعي بنسبة 36.8% وهذا ما أكده 21 مستجوب ثم يليها الموظفون الذين لديهم مستوى ثانوي وتقدر نسبتهم ب 35.1% وهي نسبة كبيرة نوعاً ما وهذا ما يؤكد أن مؤسسة سونلغاز تستوعب موظفين لديهم كفاءة علمية بمستوى جامعي وثنائي مقارنة بالمستوى المتوسط الذين تقدر نسبتهم ب 26.3% والإبتدائي 1.8% وهم الموظفون الذين يؤديون مهام بسيطة في المؤسسة، وبهذا نجد أن المستوى الجامعي مقبول بشكل كبير في عملية التوظيف في المؤسسة ويرجع ذلك إلى أنها تختار شروط في هذه العملية من بينها أن يكون موظف على الأقل له تكوين مقبول ومن الأفضل أن يكون حائز على تكوين جامعي وهذا نظراً لطابع العمل الذي تقوم به المؤسسة وهذا ما يساهم في نجاح المؤسسة لإعتمادها على عنصر الكفاءة العلمية من أجل إختيار الموظفين.

جدول رقم 4: يمثل متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
عون في الادارة	36	63,2
إطار في الادارة	15	26,3
تقني	5	8,8
عامل خدمة	1	1,8
المجموع	57	100,0

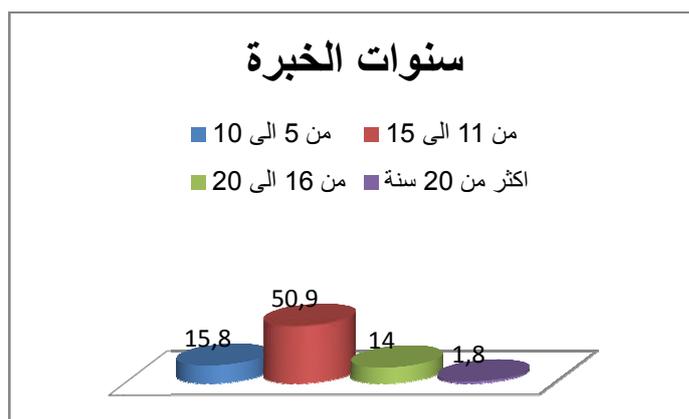


شكل رقم 5: التمثيل البياني لمتغير الوظيفة

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول أعلاه يتبين لنا أنّ الأعوان في الإدارة هم أكبر نسبة حيث قدرت نسبتهم ب 63.2% وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي يتطلب تنفيذ المهام ذات الصلة بالنشاطات الإدارية ومعالجة الملفات في إطار السير العادي والمنظم للمصالح الإدارية بينما تليها في المرتبة الثانية إطار في الإدارة والتي قدرت نسبتهم ب 26.3% وهذا ما أكده 15 مبحوث نظراً لمكانتهم الوظيفية خاصة وأنهم يتولون عمليات التسيير وأن التقنيين فعملهم جد مهم في المؤسسة فنحن في عصر التحولات فانتشار التقنية داخل المؤسسة وإستغلالها، من أجل تصميم أعمالهما بهدف الزيادة السريعة في الإنتاجية والكفاءة العالية أصبح يتطلب يد عاملة متخصصة في مجال التقنية.

جدول رقم 5: يمثل متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
من 11 إلى 15	29	50,9
من 5 إلى 10	9	15,8
من 16 إلى 20	8	14,0
أكثر من 20 سنة	1	1,8
المجموع	57	100,0



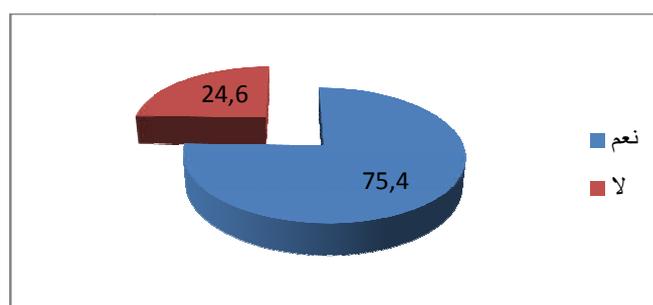
شكل رقم 6: التمثيل البياني لمتغير الوظيفة

حسب الجدول رقم 5 نلاحظ أن أعلى نسبة للموظفين في مجال الخبرة في العمل هم فئة من 11 إلى 15 سنة والتي قدرت نسبتهم بـ 50.9% تليها في المرتبة الثانية الموظفين من 5 إلى 10 التي قدرت نسبتهم بـ 15.8% ويليهما في المرتبة الثالثة الموظفين من 16 إلى 20 بنسبة 14.0%، أما المرتبة الرابعة والأخيرة للموظفين ذوي أقدمية أكثر من 20 سنة بنسبة 1.8% والملاحظ أن أغلب الموظفين في المؤسسة هم من أصحاب الخبرة في العمل، فالأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال وتعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن.

## 2. المحور الثاني: استخدام الرقمنة في المؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - تبسة-

جدول رقم 6: يمثل مدى استخدام الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الحاسوب
75,4	43	نعم
24,6	14	لا
100,0	57	المجموع

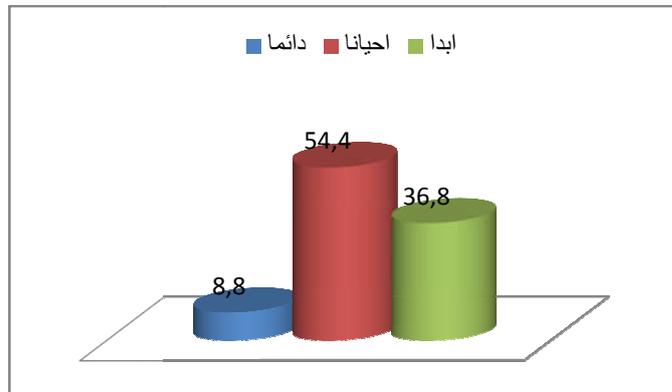


## شكل رقم 7: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 06.

من خلال الجدول رقم 06 نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أجابوا بنعم وذلك بنسبة 75.4% وهذا بدوره يؤكد حتمية استخدام الحاسوب في العمل لتغطية مختلف المعاملات الإدارية داخل المؤسسة وذلك لمواكبة العصر والتطور التكنولوجي بالإضافة إلى كون الحاسب من أهم الوسائل التقنية التي تساعد على تأدية المهام في الوقت المطلوب وبالكفاءة العالية ربحاً للوقت والجهد.

## جدول رقم 7: يمثل مدى استخدام شبكة الأنترنت

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الأنترنت
54,4	31	احيانا
36,8	21	ابدا
8,8	5	دائما
100,0	57	المجموع

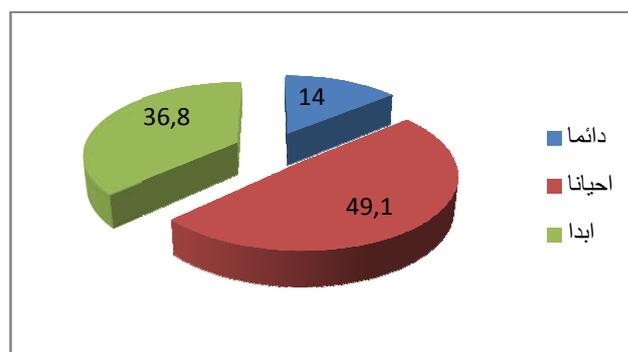


## شكل رقم 8: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 07.

الأنترنت نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط ويمكن وصفها بأنها شبكة عالمية إنتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعتها الديناميكية وهذا ما يتسجد من خلال إجابة المبحوثين حول استخدام شبكة الأنترنت أولاً بأحياناً يتم استخدامنا لشبكة الأنترنت وقدرت نسبته ب 54.4% لتليها نسبة 36.8% بالإجابة بعدم استخدام الأنترنت إطلاقاً نظراً لإستخدام شبكات أخرى لتكون أقل نسبة والتي فدرت ب 8.8% بديمومة استخدامها وهذا لأهميتها البالغة في تسيير مختلف الشؤون الإدارية للمؤسسة.

جدول رقم 8: يمثل مدى استخدام شبكة الأنترنت

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الأنترنت
49,1	28	أحيانا
36,8	21	أبدا
14,0	8	دائما
100,0	57	المجموع

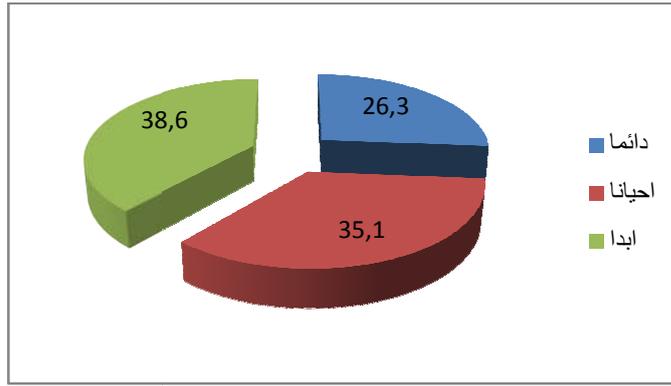


شكل رقم 9: التمثيل البياني للإجابات على السؤال.

تعد الأنترنت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والإطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الإتصال الذي تستخدمه الأنترنت لكنه خاص بالمؤسسة وموظفيها فقط ومع ذلك يبقى إستخدامها رهينا بقرار التبرني والتقبل، ويوضح الجدول أعلاه أنّ 28 من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكة فعلياً، وتقدر نسبتهم ب 49.1% وهذا أحياناً و36.8% منهم لا يستخدمونها أبداً، أمّا فيما يخص ديمومة إستخدامها تقدر نسبتها ب 14% من مفردات العينة.

جدول رقم 9: يمثل مدى استخدام شبكة الإكسترنات

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الإكسترنات
38,6	22	أبدا
35,1	20	أحيانا
26,3	15	دائما
100,0	57	المجموع

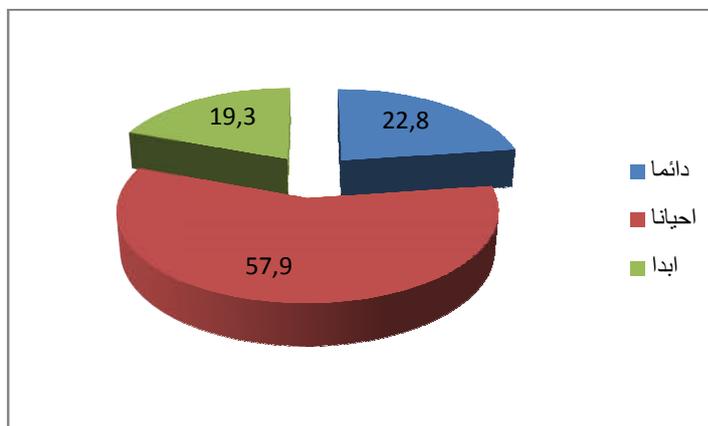


شكل رقم 10: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 09.

توضّح لنا القراءة الرقمية للجدول أعلاه أن 22 فرد والمقدرة نسبتهم ب 38.6% لا يستخدمون شبكة الإنترنت أبداً في عملهم، رغم توفر هذه الشبكة لدى جميع الأفراد، كما أنهم يستخدمونها أحياناً بنسبة 35.1% والبقية دائماً بنسبة 26.3% وهذا ما أكدّه 15 مستجوب وهذه النسبة متوسطة نوعاً ما بما أن الإنترنت لها أهمية كبيرة تسمح بالاتصال بالمتعاملين في أقرب وقت وبأقل تكلفة ومجهود وتعمل على تسهيل التفاعل الإنساني وبذلك تساعد على نقل المعلومات وتوليد المعرفة.

جدول رقم 10: يمثل مدى الإستعانة بالأسلوب اليدوي بدل الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	الاستعانة بالأسلوب اليدوي
57,9	33	احيانا
22,8	13	دائما
19,3	11	ابدا
100,0	57	المجموع

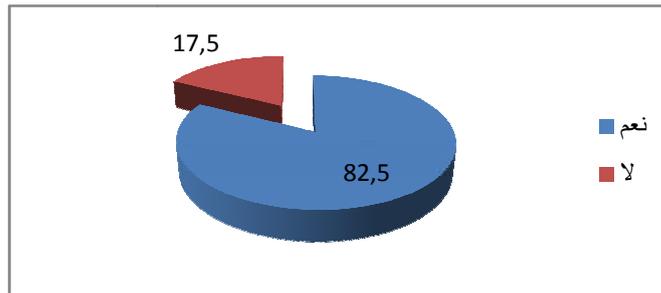


شكل رقم 11: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 10.

من خلال بيانات الجدول رقم 10 يتبين لنا أنّ 97.9% من العاملين داخل مؤسسة سونلغاز يستعينون أحياناً بالأسلوب اليدوي بدل الحاسوب لأن هناك مهام يصعب إنجازها آلياً مثل الإعلانات المستعجلة والمراسلات...إلخ. بينما 22.8%، من الموظفين يستعينون بها دائماً وسبب ذلك عدم إقتناعهم بجدوى العمل بالحاسوب وهناك 19.3% لم يستعينوا أبداً بالأسلوب اليدوي ويعود هذا إلى طريقة العمل التي تتطلب الإستعانة بالحاسوب لتسهيل وتسريع المهام.

جدول رقم 11: يمثل مدى توفر نظام للمعلومات مستخدم في الإدارة

النسبة المئوية	التكرارات	نظام المعلومات المستخدم في الإدارة
82,5	47	نعم
17,5	10	لا
100,0	57	المجموع

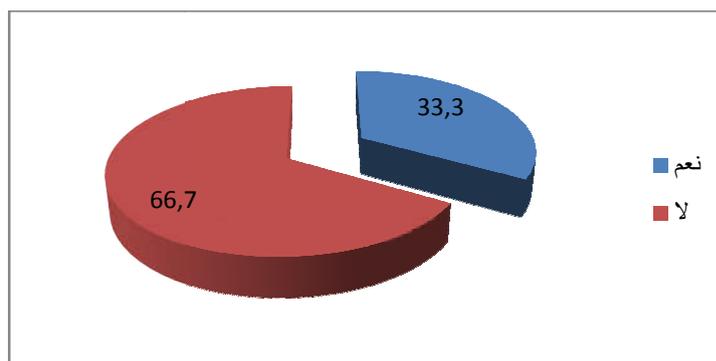


شكل رقم 12: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 11.

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين وتقدر بـ 82.5% أكدت أن هناك نظاما للمعلومات مستخدم في الإدارة وعادة يتكون من أشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ويقوم هذا النظام بمعالجة المعلومات في أي منظومة وهو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما، أما النسبة المتبقية المقدرة بـ 17.5% ما يعادل 10 أفراد أكدوا أنه لا يوجد نظام للمعلومات.

جدول رقم 12: يمثل مدى استخدام تقنيات الأرشيف الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	تقنيات الأرشيف الإلكترونية
66,7	38	لا
33,3	19	نعم
100,0	57	المجموع

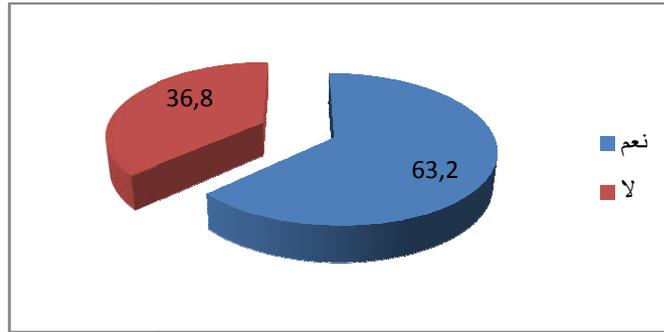


شكل رقم 13: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 12.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلب الموظفين والمقدرة نسبتهم بـ 66.7% لا يستعينون بتقنيات الأرشيف الإلكترونية، بينما نسبة 33.3% منهم أجابوا بالإيجاب، حيث تعد تقنيات الأرشيف الإلكترونية هي عملية استخدام الجهات التي ستدخل في نطاق الدراسة لتقنيات المعلومات الحديثة والمادية والمنطقية من أجهزة الحاسبات وبرمجياتها، وتقنيات الاتصالات وملحقاتها، للقيام بجميع المعايير التي كانت تقوم بها الأرشيف التقليدية وأكثر، ذلك لزيادة السيطرة على الوثائق وتحسين وسائل إدارتها من خلال أسس التنظيم المعلوماتي.

جدول رقم 13: يمثل تخصيص دورات تطوير استخدام التقنيات والبرمجيات في الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام التقنيات والبرمجيات في الرقمنة
63,2	36	نعم
36,8	21	لا
100,0	57	المجموع

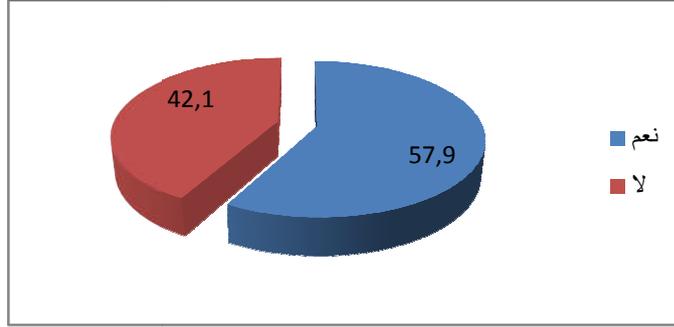


شكل رقم 14: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 13.

توضح لنا بيانات الجدول أعلاه أن 63.2% من أفراد العينة بأن مؤسستهم تخصص دورات تكوينية لتطوير استخدامهم وتحكمهم في التقنيات والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة، وتظهر أهمية الدورات التكوينية لتطوير الاستخدام والتحكم في التقنيات والبرمجيات في مساهمتها في مرونة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر ويستفيدون من التدريب للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر أيضاً، وهذه الترجمات تكون خارج المؤسسة في إطار تعاقد المؤسسة مع بعض مراكز التكوين مدتها طويلة نسبياً، إلا أن نسبة الذين يستفيدون منها قليلة مقارنة مع النسب الأخرى، بينما نجد أن 36.8% من أفراد العينة صرحوا بأنهم لم يستفيدوا من دورات تكوينية لتطوير استخدامهم وتحكمهم في التقنيات والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة، ربما لأن طبيعة عملهم لا تتطلب استخدام هذه التقنيات.

جدول رقم 14: يمثل استخدام أجهزة تقنية للإستفادة من المعلومات

النسبة المئوية	التكرارات	أجهزة تقنية للإستفادة من المعلومات
57,9	33	نعم
42,1	24	لا
100,0	57	المجموع

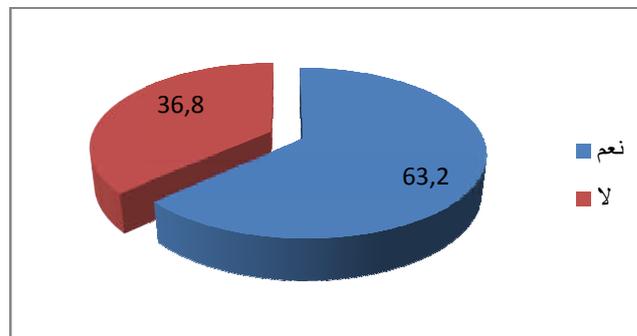


شكل رقم 15: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 14.

يوضح الجدول أعلاه أن 57.9% من المبحوثين الذين قالوا نعم تستخدم مؤسستهم أجهزة تقنية عالية ومنهم من قالوا لا تستخدم مؤسستهم هذه التقنيات العالية وقد قدرت نسبتهم بـ 42.1% وهذا ما أكده 24 مستجوب، من هنا يتضح لنا أن أعلى نسبة هي الذين قالوا نعم وتعتبر هذه التقنيات العالية مجموعة من التطبيقات المبنية والمصممة على أنظمة الحاسوب وتستخدم في مجال الاتصال والتي تهدف إلى زيادة طرق الاتصال الشخصي وتسهيل عملية التخاطب ومن أمثلتها النداء الآلي والهاتف الخليوي والاتصال الجماعي وأنها تفيد المؤسسة بالمعلومات والعمل بدقة باستخدام أجهزة تقنية عالية.

جدول رقم 15: يمثل نظم المعلومات المستخدمة لتوفير المعلومات اللازمة

النسبة المئوية	التكرارات	نظم المعلومات المستخدمة
63,2	36	نعم
36,8	21	لا
100,0	57	المجموع

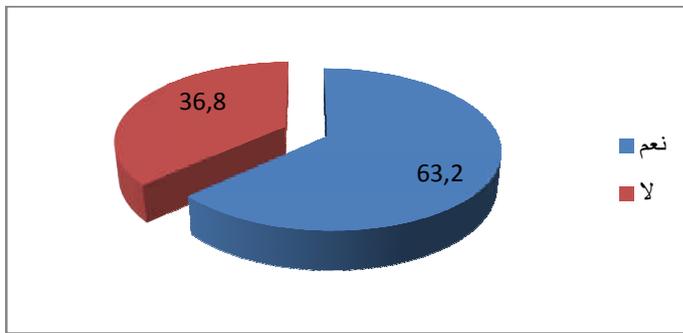


شكل رقم 16: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 15.

توضح لنا القراءة الرقمية للجدول أعلاه أن أكبر نسبة هم الذين قالوا نعم المعلومات المستخدمة توفر المعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب بنسبة تقدر بـ 63.2% وهذا ما أكدته 36 مستجوب، تليه نسبة 36.8% الذين أجابوا بـ "لا"، ومن هنا نستنتج أن في مؤسسة سونلغاز تعتبر نظم المعلومات من أهم النظم التي تسهم في توفير المعلومات المفيدة ومعالجتها وبتها في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه ومن أهمها توفرها في الوقت المناسب وأن تكون دقيقة وملائمة وهذا لا يمكن في الوقت الحالي إلا من خلال استخدام الوسائل الحديثة من الأجهزة الإلكترونية والشبكات والأنظمة التي أصبح لها نفوذ كبير مما سهل تداول المعلومات ولذلك أصبح لزاماً على الإدارة الحديثة استخدام هذه التقنيات الحديثة والأنظمة المعلوماتية لتحسين نشاطاتها الإدارية.

جدول رقم 16: يمثل مساعدة نظم المعلومات على تبادل المعلومات

النسبة المئوية	التكرارات	تبادل المعلومات
63,2	36	نعم
36,8	21	لا
100,0	57	المجموع



شكل رقم 17: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 16.

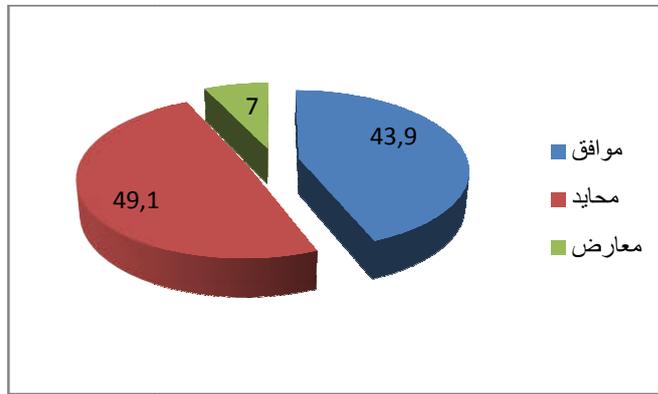
**التعليق على الجدول رقم 16 المتعلق بالسؤال:** هل نظم المعلومات المستخدمة تساعد على تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام في مؤسسة سونلغاز؟

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة قدرت بـ 63.2% حيث أكدت أفراد العينة أن نظم المعلومات المستخدمة تساعد على تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام في مؤسسة سونلغاز، تليها نسبة 36.8% من قالوا بأنها تساعد على تبادل المعلومات ونستنتج أن نظم المعلومات المستخدمة في مؤسسة سونلغاز تساعد على تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر

وذلك مُعد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب للمديرين لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات.

جدول رقم 17: يمثل درجة الثقة في نظم المعلومات المستخدمة

النسبة المئوية	التكرارات	درجة الثقة في نظم المعلومات
49,1	28	محايد
43,9	25	موافق
7,0	4	معارض
100,0	57	المجموع



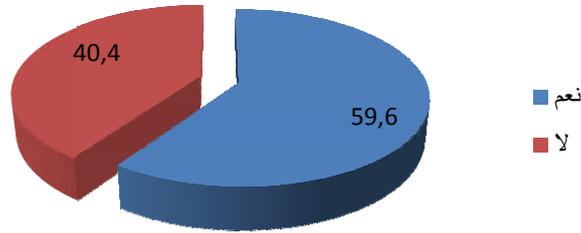
شكل رقم 18: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 17.

يوضح لنا الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 49.1% كانوا محايدين في إجاباتهم حول ثقتهم بنظم المعلومات المستخدمة في مؤسسة سونلغاز، بينما أجابت نسبة معتبرة والمقدرة بـ 43.9% بالموافقة، حيث أكدوا أنهم يتقنون بنظم المعلومات المستخدمة من طرف المؤسسة، تليه أقل نسبة معارضين التي تقدر نسبتهم بـ 7%، نستنتج أن نظم المعلومات المستخدمة في المنظمة تمكن من اكتساب ميزة تنافسية وإن عدم وجود معلومات من المدراء والمستخدمين حول طريقة التعاون مع الفريق المختص بتصميم نظم المعلومات يعد من أكثر المشاكل والتحديات التي تواجه المنظمة والتي تكوّن عدم الثقة بنظم المعلومات.

## 3- المحور الثالث: المتعلق بتحسين أساليب الاتصال

جدول رقم 18: يمثل مساعدة الرقمنة في تحسين ظروف العمل الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	تحسين ظروف العلم الإدارية
59,6	34	نعم
40,4	23	لا
100,0	57	المجموع

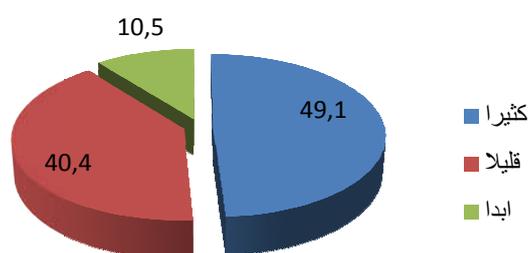


شكل رقم 19: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 18.

إن دخول الرقمنة إلى العمل المؤسسي غير من طريقة العمل وهذا ما أدى إلى ظهور تحسين ظروف العمل في المنظمة وعن رأي المبحوثين أن أكبر نسبة هم الذين قالوا "نعم" والتي تقدر نسبتهم بـ 59.6%، وأما نسبة الذين قالوا أن الرقمنة تساعد على تحسين ظروف العمل هي نسبة قليلة والتي قدرت بـ 40.4% ومن هنا نستنتج أن الرقمنة ساهمت في تحسين ظروف العمل الإدارية وأن الرقمنة اختصرت الكثير من الجهد الذي كان يبذل وأنها تمكن من تزويد رصيد وثائقي أو أرشيفي بوثائق إضافية على الشكل الرقمي وأنها تسهل عملية البحث.

جدول رقم 19: يمثل مدى تسهيل الرقمنة في العمل عبر المستويات الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	تسهيل الرقمنة في العمل عبر المستويات الإدارية
49,1	28	كثيرا
40,4	23	قليلا
10,5	6	ابدا
100,0	57	المجموع

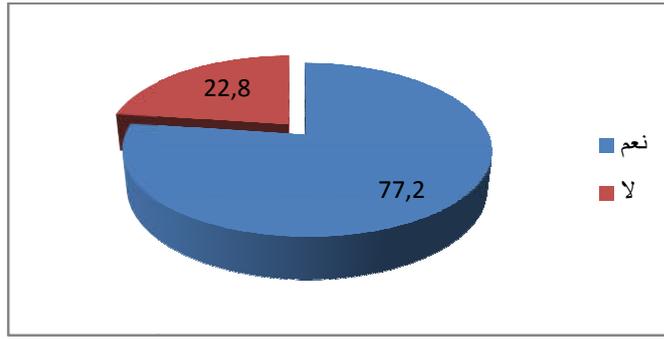


شكل رقم 20: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 19.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من الموظفين صرّحت بمقدرة الرقمنة على تسهيل العمل عبر مختلف المستويات الإدارية فمنهم من قال كثيرا بنسبة 49.1% ومن منهم من قال قليلا بنسبة 40.4% ذلك أنها تسرع من الإجراءات الإدارية التي تطول بطول التسلسل الإداري وبالتالي سهولة الحصول على المعلومة وتوزيعها عبر مختلف المستويات بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية ومختصرة وأخيرا صرح 06 أفراد أي ما يعادل 10.5% بأن الرقمنة لم تسهل العمل عبر المستويات الإدارية ربما يعود هذا إلى العراقيل الإدارية وقلة الاستخدام من قبل بعض الموظفين.

جدول رقم 20: يمثل تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين

النسبة المئوية	التكرارات	الخدمات المقدمة للمستفيدين
77,2	44	نعم
22,8	13	لا
100,0	57	المجموع



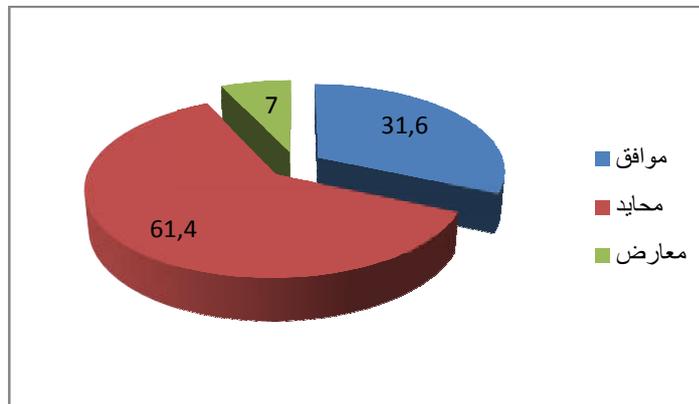
شكل رقم 21: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 20.

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول أعلاه نلاحظ أنّ 77,2% من أفراد العيّنة؛ أي ما يقارب 44 مستجوب، أكدوا أنّ الرقمنة مكّنت من تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين، أمّا من نفي ذلك فقد قدرت نسبتهم ب 22,8% أي ما يعادل 13 موظفاً.

ومن هنا نستنتج أنّ الرقمنة لديها دور فعّال في تبسيط الحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين عن طريق حلول مبتكرة وبسيطة بعيدا عن الروتين بالإضافة إلى سعيها إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها لهم.

جدول رقم 21: يمثل مدى مساهمة التقنيات والبرمجيات في عملية اتخاذ القرار

النسبة المئوية	التكرارات	عملية اتخاذ القرار
61,4	35	محايد
31,6	18	موافق
7,0	4	معارض
100,0	57	المجموع

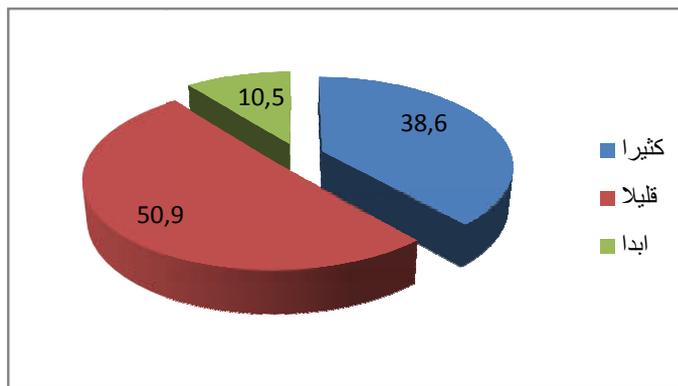


شكل رقم 22: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 21.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أنّ نسبة 61,4% من أفراد العينة، أي ما يقارب 35 مستجوباً، كانوا محايدين وهي أعلا نسبة، تليها نسبة 31,6% كانوا موافقين على أن تقنيات البرمجيات تساعد في اتخاذ القرار، أي أن هذه التقنيات والبرمجيات تؤثر إيجاباً في عملية اتخاذ القرارات.

جدول رقم 22: يمثل إكتساب مهارات جديدة باستعمال الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	اكتساب مهارات جديدة
50,9	29	قليلاً
38,6	22	كثيراً
10,5	6	ابداً
100,0	57	المجموع

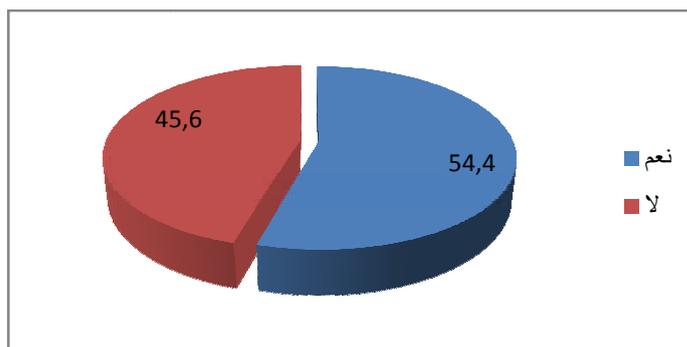


شكل رقم 23: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 22.

تتطور المهارات الرقمية عبر طيف متواصل، وهي تستحدث باستمرار بما يتماشى مع التغيرات التكنولوجية، حيث يشير الجدول أعلاه إلى مجموعة من الإجابات، حيث أجاب 29 من مفردات العينة بـ "قليلاً" ما تمكن الرقمنة الموظفين من إكتساب مهارات جديدة وذلك بنسبة 50,9% وهذا راجع لعدم حداثة برامج التدريب حول استخدام الرقمنة، تليها نسبة 38,6% والتي تعبر عن كثير ما تمكن الرقمنة الإستغناء عنها في الوقت الحالي خاصة بالنسبة للمؤسسات هذا من جهة، ومن جهة أخرى تنمية مهارات الموظفين لتتفي 06 مفردات من مفردات العينة بعدم تمكين الرقمنة الموظفين من إكتساب مهارات جديدة وقدرت نسبتهم بـ 10,5% راجع لطبيعة العمل التي تتطلب استخدام الرقمنة.

جدول رقم 23: يمثل تمكين نظم المعلومات في تنظيم الاجتماعات

النسبة المئوية	التكرارات	تنظيم الاجتماعات
54,4	31	نعم
45,6	26	لا
100,0	57	المجموع

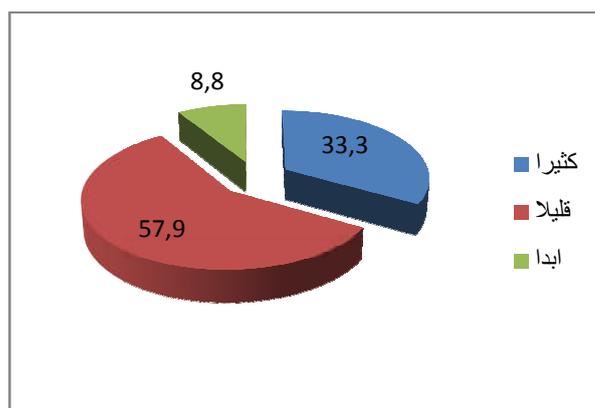


شكل رقم 24: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 23.

نظم المعلومات عبارة عن التطرق إلى تطبيقات تقنية المعلومات ودراستها عن قرب فيما يتعلق بالمنظمات والمؤسسات الموجودة في مجتمع ما، حيث أشار الجدول أعلاه بنسبة 54,41% وهي أكبر نسبة قامت بالإجابة بنعم مكنت التقنيات ونظم المعلومات تنظيم الاجتماعات وذلك راجع لحدائتها وسرعتها في تسيير الاجتماعات، بالمقابل أجابت 45,6% من مفردات العينة بأنها لم تمكن من تنظيم الاجتماعات فهذا بسبب عدم تقبل هذه الفئة لاستخدام التقنية ونظم المعلومات.

جدول رقم 24: يمثل تعزيز الرقمنة القدرة التنافسية لمؤسسة سونلغاز

النسبة المئوية	التكرارات	القدرة التنافسية
57,9	33	قليلا
33,3	19	كثيرا
8,8	5	ابدا
100,0	57	المجموع



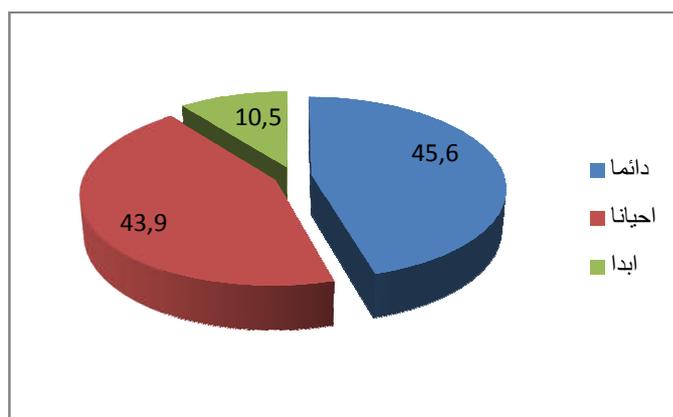
شكل رقم 25: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 24.

يرى 57,9% من المبحوثين بأنّ الرقمنة قليلا تعزز القدرة التنافسية لمؤسسة سونلغاز وهي تمثل أعلى نسبة في الجدول أعلاه وهذا راجع للتكلفة الباهضة في استخدام الرقمنة في المعاملات الإدارية داخل وخارج المؤسسة تليها نسبة 33,3% ن المبحوثين كانت إجابتهم ب"كثيرا" ما تمكن الرقمنة من تعزيز القدرة التنافسية وهذا راجع للمعاملات التجارية بين المؤسسات من خلال ترشيد العمليات بدء بالتصميم وصولاً إلى التنفيذ مع توسيع نطاق الوصول إلى الأسواق وتحسين علاقات العملاء باستخدام الخدمة الرقمية، كما أنّ الرقمنة تفسح المجال للمؤسسة للابتكار من خلال تديم منتجات أو خدمات رقمية جديدة أو تحسين مجموعة خدماتها بإضافة خدمات رقمية جديدة.

#### 4- المحور الرابع: مساهمة الرقمنة في التغلب على العوائق

جدول رقم 25: يمثل استخدام الرقمنة لزيادة القدرة على تحليل المشكلات

النسبة المئوية	التكرارات	القدرة على تحليل المشكلات
45,6	26	دائما
43,9	25	احيانا
10,5	6	ابدا
100,0	57	المجموع

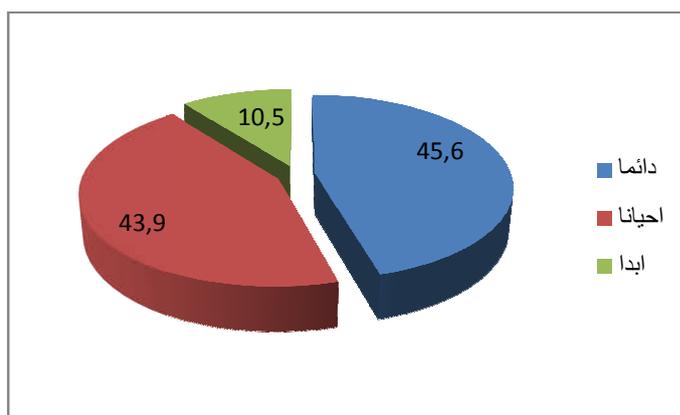


شكل رقم 26: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 25.

من خلال الجدول أعلاه رقم 25 يرى 26 من المبحوثين أنه دائما ما يمكن إستخدام الرقمنة من حلّ المشكلات وذلك بنسبة قدرت ب 45,6% لما توفره من جهد ووقت، والمساهمة في تحسين الجودة وتحسين الظروف البيئية التي تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير وتساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والإستمرارية، وما تليه 25 من المبحوثين صرحوا بأنه أحيانا ما يمكن إستخدام الرقمنة من زيادة القدرة على التحليل وذلك بنسبة 43,9% وذلك راجع لعدم درايتهم باستخدامات الرقمنة وجهلهم بكيفية استخدامها في تحليل المشكلات باختلاف أنواعها بالإضافة إلى مفدرات من المبحوثين أكدوا نفيهم لإمكانية إستخدام الرقمنة في زيادة القدرة على تحليل المشكلات وذلك بنسبة 10,5% وهذا راجع لعدم تدريب العمال القدامى على استخدام الرقمنة.

جدول رقم 26: يمثل استخدام الرقمنة لزيادة القدرة على تحليل المشكلات

النسبة المئوية	التكرارات	تحليل المشكلات
45,6	26	دائما
43,9	25	أحيانا
10,5	6	أبدا
100,0	57	المجموع

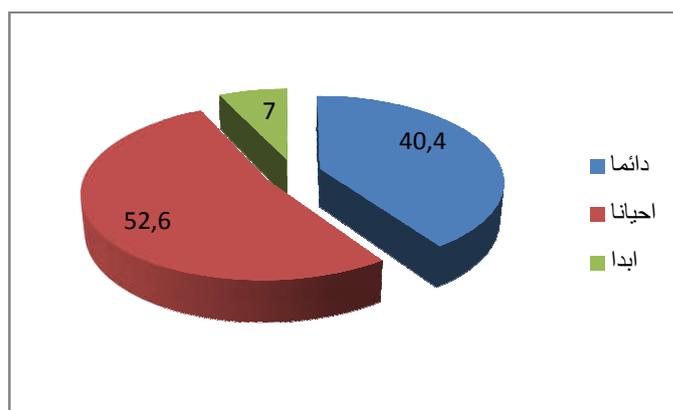


شكل رقم 27: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 26.

يشير الجدول أعلاه رقم 26 إلى دور البرامج والتقنيات المستخدمة في توفير الحماية من التلاعب حيث قدرت نسبة المستخدمين الذين صرحوا بدائما ما توفر البرامج والتقنيات الحماية من التلاعب بـ 45,6% وهذا راجع إلى سرية هاته الأنظمة وما توفره من غطاء حماية لمختلف برامج ومصالح المؤسسة، تليها 25 من مفردات البحث صرحوا بأنها أحيانا عدم خضوعهم لبرامج التدريب وهذا راجع لجعل بعض العمال عدم استخدامهم لهاته البرامج والتقنيات، تأتي في الأخير 06 مفردات من البحث وصرحوا بأنهم هم من تمكنوا من البرامج والتقنيات المستخدمة من توفير الحماية من التلاعب وهذا راجع إلى خضوعهم للتدريب حول كيفية استخدام هاته البرامج والتقنيات.

جدول رقم 27: يمثل المعالجة الرقمية للبيانات والمعلومات

النسبة المئوية	التكرارات	معالجة البيانات والمعلومات
52,6	30	أحيانا
40,4	23	دائما
7,0	4	أبدا
100,0	57	المجموع

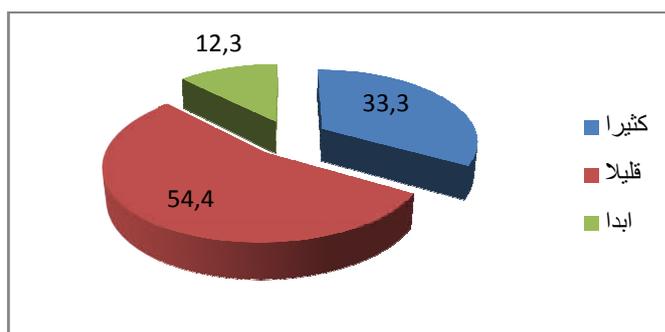


شكل رقم 28: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 27.

يبين الجدول أعلاه أن 30 مفردة من مفردات العينة أجابوا بأحيانا ما تمكن المعالجة الرقمية لبيانات والمعلومات من تفادي الأخطاء وذلك بنسبة قدرت بـ 52.6% وهي تمثل أكبر نسبة، وهذا راجع إلى عدم ممارسة مثل هذا النوع من المعالجة الرقمية من قبل الموظفين، وبالتالي الرجوع غب بعض الأخطاء التي قد تأتي سهواً، تليها 23 من أفراد العينة أجابوا بدائما ما تمكن المعالجة الرقمية للبيانات والمعلومات من تفادي الأخطاء وذلك لتوفر عامل الخبرة والممارسة لدى هؤلاء الموظفين وبينما الذين أجابوا أبدا هم 4 أفراد من مفردات العينة والتي قدرت نسبتهم بـ 7% وهذا ما يؤثر على مصالح وأهداف المؤسسة.

جدول رقم 28: يمثل التغلب على العوائق باستعمال الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	التغلب على العوائق
54,4	31	قليلًا
33,3	19	كثيرًا
12,3	7	أبدا
100,0	57	المجموع

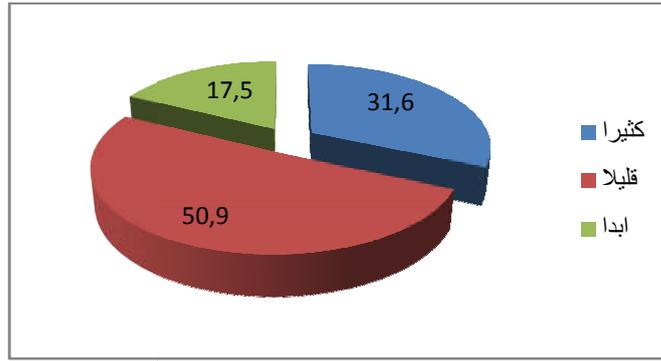


شكل رقم 29: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 28.

يبين الجدول أعلاه أن 31 مفردة من مفردات العينة صرحوا بقليل ما مكنت الرقمنة من التغلب على العائق المادية المكلفة والتي قدرت نسبتهم بـ 54.4% وهذا راجع إلى وجود بعض الأعباء الإدارية الناتجة عن استخدام الأوراق في بعض الملفات التي يتم ترقيمها، بالإضافة لغياب عنصر الخبرة والممارسة، تليها 19 مفردة والتي قدرت بـ 33.3% وهذا راجع إلى وجود عنصر التدريب والانخراط في العمل بالإضافة إلى 7 مفردة من مفردات العينة صرحوا بأبدا لم تكن الرقمنة من التغلب على العوائق المادية المكلفة وذلك بنسبة 12.3% وهذا راجع أن المواد التي تختار للرقمنة يجب أن تكون بمواصفات عالية مثلا غير تالفة وغير مستعملة بكثرة وبالتالي فتكاليف الحفظ والتحضيرات تكون إضافية وهذا ما يزيد من الأعباء المادية.

جدول رقم 29: يمثل القضاء على مشكل الملل والروتين من خلال الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	القضاء على الملل والروتين
50,9	29	قليلا
31,6	18	كثيرا
17,5	10	ابدا
100,0	57	المجموع

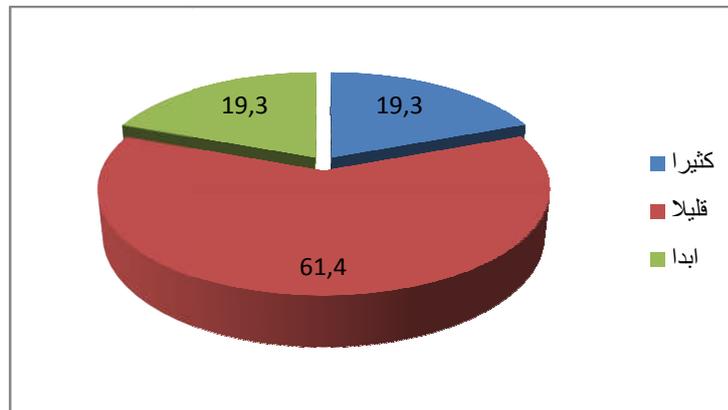


شكل رقم 30: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 29.

يوضح الجدول أعلاه أن 50.9% من المبحوثين يرون أن قليلا ما مكنت الرقمنة من الفضاء على شكل الملل والروتين في تأدية العمل وذلك راجع إلى أن الرقمنة تتميز بالحدثة والتطور المستمر، تليها نسبة 31.6% صرحوا بأن كثيرا ما تمكن الرقمنة من الفضاء على مشكل الملل والروتين في تأدية العمل ذلك لما تقدمه من تسهيلات داخل المؤسسة في تسيير مصالحها والتي خضعت دائما إلى عنصر الإبداع والتغيير ولتحديث بالإضافة إلى 17.5% صرحوا بعدم تمكين الرقمنة من الفضاء على مشكل الملل والروتين في تأدية الأعمال، وذلك راجع إلى عدم تطويرهم للرقمنة بمختلف استخداماتها.

جدول رقم 30: يمثل صعوبات استخدام الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	صعوبات استخدام الرقمنة
61,4	35	قليلا
19,3	11	كثيرا
19,3	11	ابدا
100,0	57	المجموع



**شكل رقم 31: التمثيل البياني للإجابات على السؤال رقم 30.**

يبين الجدول أعلاه أن 61.4% من المعنيين بالاستجواب يرون أن قليلا ما وجدوا صعوبة في استخدام الرقمنة في مؤسسة سونلغاز، وهذا راجع لخضوعهم في التدريب حول استخدامات التقنية، تليه 19.3% من المعنيين بالاستجواب يرون أن كثيرا ما وجدوا صعوبة في استخدام الرقمنة في المؤسسة راجع لفقدان عامل الخبرة لدى الموظفين بالإضافة إلى 19.3% من المبحوثين صرحوا بعدم تعرضهم لأي صعوبة في استخدام الرقمنة وذلك لتوفر عامل الخبرة والممارسة الدائمة في استخدام التقنية.

## 2-2- نتائج الدراسة:

إنّ نتائج الدراسة هي ما توصل إليه الباحث من خلال دراسته وموضوع بحثه وهذه النتائج يسعى الباحث دوماً على تعميمها على الحالات المشابهة ومن خلال دراستنا المتعلقة باستخدام الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي بمؤسسة سونلغاز - تبسة.

توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي:

## نتائج التساؤل الفرعي الأول: استخدام الرقمنة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - تبسة

- أجابت مفردات العينة بنسبة 75.4% بالمئة على استخدامهم الحاسوب في العمل بمؤسسة سونلغاز - تبسة
- أجابت مفردات العينة بنسبة 54.4% على استخدام شبكة الانترنت هي التي تسهل العمل في الإدارة.
- أجابت مفردات العينة بنسبة 49.1% على استخدام شبكة الانترنت تساهم في تحسين نوعية تقديم الخدمات.
- أجابت مفردات العينة بنسبة 38.6% على استخدام شبكة الانترنت تعمل على تسهيل التفاعل الإنساني وبذلك تساعد على نقل المعلومات وتوليد المعرفة .
- أجابت مفردات العينة بنسبة 57.9% على تفضيل العمل بالأسلوب اليدوي بدل الحاسوب لأن هناك مهام يصعب انجازها آلياً .
- أجابت مفردات العينة بنسبة 66.7% على لا يستخدمون تقنيات الأرشيف الالكتروني وذلك لزيادة السيطرة على الوثائق وتحسين وسائل إدارتها من خلال أسس التنظيم المعلوماتي.
- أجابت مفردات العينة بنسبة 63.2% على بأن مؤسستهم تخصص دورات تكوينية لتطوير استخدامهم وتحكمهم في التقنيات والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة .
- أجابت مفردات العينة بنسبة 57.9% في استخدام المؤسسة لأجهزة تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بدقة ويكون بشكل نعم.
- أجابت مفردات العينة بنسبة 63.2% بأن نظم المعلومات المستخدمة توفر المعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب.

• أجابت مفردات العينة بنسبة 63.2% أن نظم المعلومات المستخدمة تساعد على تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام في مؤسسة سونلغاز .

• أجابت مفردات العينة بنسبة 49.1% كانوا محايدين في إجاباتهم حول ثقتهم بنظم المعلومات المستخدمة في مؤسسة سونلغاز .

#### النتائج العامة للتساؤل الفرعي الأول:

تمت الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول واستخلصنا من خلال النتائج السابقة انه استخدام الرقمة في مؤسسة سونلغاز -تبسة وهذا بدوره يؤكد حتمية الحاسوب في العمل حيث يتحكم الإداريون في هذا الحاسوب والتي أبرزها الانترنت والحاسوب باعتبارها يساهمان إلى حد كبير في تحسين تقديم نوعية الخدمات وحققت الإداريين مجموعة من المزايا لتقليص الوقت والجهد والمال.

#### نتائج التساؤل الفرعي الثاني: المتعلق حول تحسين أساليب الاتصال.

• أجابت بنسبة 59.6% من أفراد العينة على ان الرقمنة تساعد في تحسين ظروف العمل .

• أجابت بنسبة 49.1% من أفراد العينة لأن الرقمنة ساعدت كثيرا في تسهيل العمل عبر مختلف المستويات الإدارية.

• أجابت بنسبة 77.2% من افراد العينة على ان الرقمنة مكنت من تبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين .

• 61.4% من تساهم أفراد العينة كانوا محايدين في أن التقنيات والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة في اتخاذ القرار.

• أجابت بنسبة 52.9% من أفراد العينة أنّ الرقمة مكنت من اكتساب مهارة جديدة للموظفين

• أجابت بنسبة 54.4% من أفراد العينة على استخدام تقنيات نظم المعلومات في تنظيم الاجتماعات .

• أجابت بنسبة 57.9% من أفراد العينة بأن الرقمنة قليلا ما تفرز القدرة التنافسية لمؤسسة سونلغاز.

## النتيجة العامة للتساؤل الفرعي الثاني:

كخلاصة للنتائج السابقة تمت الإجابة على التساؤل الفرعي المتعلق بتحسين أساليب الاتصال التي تساهم في دخول الرقمنة على العمل المؤسسي هذا ما أدى إلى ظهور العمل في المنظمة وعبر مختلف المستويات وذلك أنها تسرع من الإجراءات الإدارية التي تطول بطول التسلسل الإداري وبالتالي الحصول على المعلومة وتوزيعها عبر مختلف المستويات بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية ومختصرة الوقت كما أن الرقمنة تطورت عبر طيف التواصل فهي تستخدم باستمرار بما يتماشى مع التغييرات التكنولوجية .

## نتائج التساؤل الفرعي الثالث : تمكين الرقمنة من زيادة القدرة على تحليل المشكلات

- أجابت مفردات العينة بنسبة 45.6% حيث يرى المبحوثين دائما تزيد استخدام الرقمنة من القدرة على تحليل المشكلات.
- أجابت مفردات العينة بنسبة 45.6% حيث يرى المبحوثين أن دائما برمجة برامج وتقنيات المستخدمة وتوفير الحماية من التلاعب
- أجابت مفردات العينة بنسبة 52.6% أحيانا ما مكنت المعالجة الرقمية للبيانات والمعلومات من تفادي الأخطاء.
- أجابت مفردات العينة بنسبة 54.4% أنه قليلا كما مكنت الرقمنة من التغلب على العوائق المادية المكلفة
- أجابت مفردات العينة بنسبة 50.3% من المبحوثين يرون انه قليلا ما مكنت الرقمنة من القضاء على مشكل المال والروتين في تأدية العمل وذلك راجع إلى أن الرقمنة تتميز بالحدثة والتطور المستمر .
- أجابت مفردات العينة بنسبة 61.4% أنهم قليلا ما يجدون صعوبة في استخدام الرقمنة في مؤسسة سونلغاز وهذا راجع إلى خضوعهم إلى التدريب حول استخدامات التقنية .

## النتيجة العامة للسؤال الفرعي الثالث:

كخلاصة للنتائج السابقة الذكر نجد أن مفردات العينة أجابوا حول مساهمة الرقمنة في التغلب على العوائق وهذا يؤدي إلى تسهيل العمل الإداري وريح الوقت والجهد والريح وكفاءة العمل الإداري والمؤسستي.

## النتائج العامة للدراسة:

إنّ أي دراسة ترمي من خلال بحثها إلى تحقيق الأهداف والتي تم تسطيرها في بداية الدراسة الوصول إلى نتائج وعلى غرار باقي الدراسات توصلت دراستنا إلى النتائج التالية:

- تبين من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة سونلغاز أن أغلب مفردات عينة الدراسة يتحكمون في استخدام الحاسوب في العمل في مجال الإداري وسهولة استخدامها
- يعتبر الحاسوب والانترنت من أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة سونلغاز والتي تعمل على تسهيل العمل الإداري
- تساعد استخدام الرقمنة في مؤسسة سونلغاز على تحسين تقديم الخدمات وتقليل الوقت والجهد
- تساهم الرقمنة بشكل كبير في ربح الوقت.
- من خلال الدراسة التي قمنا بها تبين أن الرقمنة ساعدت في تحسين ظروف العمل الإداري.
- تساهم الرقمنة في تحسين وظائفها لإدارة كالرقابة الإدارية والتنسيق.
- فهم الإداريين الرقمنة على تنمية مهاراتهم الفكرية.
- تعتمد إدارة مؤسسة سونلغاز على عدة أساليب إبداعية في العمل.
- يركز الإبداع الإداري في المؤسسة سونلغاز - تبسة على نسبة استخدام الرقمنة وكذا ارتياح العامل وظيفيا داخل المؤسسة.
- من خلال دراستنا وجدنا أنّ الرقمنة تساهم في التغلب على العوائق.
- العمل على الاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها الرقمنة من التغلب على العوائق.

خاتمة

وفي ختام دراستنا نستخلص أن التطورات التي أفرزتها التكنولوجيا وثورة المعلومات خاصة في مجال الرقمنة، هي مشاريع سعت العديد من الدول إلى توفيرها من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية وقد شاهدنا ان من أجل إنجاح هذا التحول والتغير أصبح ذلك بالفصل على تسريع هذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية، من هنا عمدت العديد من الدول العربية إلى تطبيق مشاريع الرقمنة في العديد من المجالات وكانت الجزائر من بين هاته الدول التي. وفرت الإمكانيات المادية والبشرية وسنت التشريعات لتطبيق الرقمنة ومن الملاحظ أنه يعد تحول الجزائر التدريجي من مجال الإدارة من التقليدية إلى الرقمنة فهي قد اجتازت خطوات كبيرة للحاق بركب الدول المتطورة، وهذا عن طريق حمايتها من جميع الأخطار، تطبيق الرقمنة على أرض الواقع، وعموما نرى أن مشروع الرقمنة قد نجح إلى حد ما في مؤسسة سونلغاز - تيسة.

## قائمة المصادر والمراجع

## أولا المعاجم والقواميس:

1. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلح العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، (د.ت).
2. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار العربية، الإسكندرية، 2009.
3. عبد الفتاح عبد الكافي اسماعيل، معجم مصطلحات عصر العولمة، سياسة إقتصادية إجتماعية نفسية إعلامية، دار الثقافة للنشر، القاهرة، 2004.
4. المنجد الأبجدي، ط4 (بيروت: المؤسسة الوطنية للكتاب).

## ثانيا: الكتب

5. بشير صالح الراشدي: مناهج البحث التربوي، رؤيا تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2004.
6. بوحنية قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
7. جون ماكنزى أوين: المقالة العلمية في عصر الرقمنة، ترجمة: حشمت قاسم، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2011.
8. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
9. حشمت قاسم سعية سيد محمد: مقومات الرقمنة في الدوريات الإلكترونية العربية في العلوم والتقنية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017.
10. حمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير، الجزء2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
11. حمدي فؤاد علي: التنظيم والإدارة الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، 1991.
12. الحمزة منير: المكتبات الرقمنة والنشر الإلكتروني للوثائق، دار الألمعية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011م.

13. خالد زعموم: الاتصال التنظيمي، جامعة الشارقة، 2009-2010.
14. خواجه عبد العزيز: مدخل إلى علم نفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005.
15. رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي (أساسياته، النظرية، وممارسة العلمية)، دار الفكر المعاصر، دمشق، سوريا، 200.
16. زياد علي محمود الجرجاوي: القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين 2010م.
17. زيد عبودي: القيادة ودورها في العملية الإدارية، دار البداية، دار البداية للنشر والتوزيع ناشرون وموزعون، الأردن، 2012.
18. صالح أبو إصبع: الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار المجدلوي، عمان، 2006.
19. الصرايره، خالد عبده: مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، إنجليزي، عربي، كنوز المعرفة، عمان، 2010.
20. صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982.
21. الطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة: الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء 12، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
22. طيبش ميلود: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعالمين بالمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع 2010/2009.
23. الطيب محمد رفيق: وظائف التسيير التقنية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
24. عبد المعطي عبد الباسط: الباحث الاجتماعي محاولة رؤية نقدية، دار المعارف المصرية، مصر، 1979م.

25. عجلان بن محمد الشهوري: التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، مركز البحوث والدراسات الإدارية، المملكة العربية السعودية، 1999.
26. العربي دخموش: اقتصاد المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001.
27. علي السلمي: إدارة الموارد البشرية، مكتبة غريب، القاهرة، 1992.
28. غادة عبد المنعم، موسى، إبراهيم الرمادي، يحي زكريا، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، الآداب نموذجاً "دراسة تخطيطية"، دار المعرفة الجامعية، لبنان، 2013م.
29. فوزي عبد الخالق وعلي إحسان شوكت: البحث العلمي مناهجه أساليبه وأدواته، دار النشر والتوزيع، عمان، 2004م.
30. فيصل ديلبو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998م.
31. محمد سعيد، أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
32. محمد ناجي الجوهر: الإتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الرياض، 2005.
33. محمود اسماعيل: مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
34. مدني عبد القادر علاني: إدارة الموارد البشرية، دار خوارزم للنشر، جدة، 2007.
35. مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، الأردن، 2000م.
36. مصطفى عبد السميع محمد: مهارات الإتصال والتفاعل في عمليات التعليم والتعلم، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
37. مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، 1992.
38. هادي مشعان ربيع: علم النفس الإداري، مكتب المجتمع العربي، عمان، 2008.

### ثالثا: المذكرات

1. بورحلة سليمان: أثر إستخدام INI على اتجاهات الطلبة الجامعيين، سلوكياتهم مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
2. خوجة: أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2005.
3. حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، ماجستير غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2008/2007.
4. شريط الشريف محمد: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأطفونيا، جامعة منتوري محمد، قسنطينة 2006، 2002.
5. قزريط، داود، رستم دادي، نونو: مشاريع الرقمنة ودورها في تثمين وإتاحة المخطوطات: جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم، طفيش لخدمة التراث بولاية غرداية نموذجا، مذكرة ماستر: تخصص التقنيات، الأرشيفية: جامعة قسنطينة، 2015م، 2016م.
6. مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة، جامعة منتوري، 2005م-2006م.

### رابعا: المواقع الإلكترونية:

1. ممدوح عبد الهادي عثمان: التكنولوجيا ومدرسة المستقبل الواقع والمأمول، على الموقع التالي: [www.cdsgovsa.com](http://www.cdsgovsa.com) تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2021/03/22.

الملاحق

ملحق رقم 01:  
استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة تبسة\_

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال  
ثانية ماستر: اتصال تنظيمي

استمارة استبيان:

من أجل مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تحت عنوان:

استخدامات الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي في المؤسسات  
الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة: توزيع الكهرباء والغاز  
\*تبسة\*

الهدف من نظام هذه الدراسة هو التعرف على مكانة الرقمنة داخل المنظمة ودورها في تحفيز  
الاتصال التنظيمي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ولاية تبسة.

ونحيطكم علما بأن المعلومات التي ستدلون بها ستبقى في إطار السرية التامة ولن تستغل إلا  
لأغراض علمية فقط.

اشراف الدكتور:

د/ عطوي نعيمة

من اعداد الطالبين:

\* عباسية خولة.

\* بن لعقيدة اية .

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: متعلق بالمعلومات الشخصية:

1/ الجنس:

ذكر  أنثى

2/ السن من:

30 - 20  40 - 31  50 - 41  أكثر من 50

3/ المستوى العلمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4/ الوظيفة:

إطار الإدارة  عون في الإدارة  تقني  عامل خدمة

5/ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: استخدام الرقمنة في المؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز -تبسة-:

6/ هل تستخدم الحاسوب في عملك؟

نعم  لا

7/ هل تستخدم شبكة الأنترنت؟

دائما  أحيانا  أبدا

8/ هل تستخدم شبكة الأترانت؟

دائما  أحيانا  أبدا

9/ هل تستخدم شبكة الاكسترانت؟

دائما  أحيانا  أبدا

10/ هل تستعين في عملك بالاسلوب اليدوي بدل الحاسوب؟

دائماً  أحيانا  أبدا

11/ هل هناك نظام للمعلومات مستخدم في الادارة ؟

نعم  لا

12/ هل تستخدم تقنيات الأرشيف الالكترونية؟

نعم  لا

13/ هل تخصص مؤسستكم دورات تكوينية لتطوير استخدامكم والتحكم في التقنيات و البرمجيات

المستخدمة في الرقمنة؟

نعم  لا

14/ هل تستخدم المؤسسة أجهزة تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بدقة؟

نعم  لا

15/ هل نظم المعلومات المستخدمة توفر المعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب؟

نعم  لا

16/ هل نظم المعلومات المستخدمة تساعد على تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام في

مؤسسة سونلغاز؟

نعم  لا

17/ هل تثق بنظم المعلومات المستخدمة في المنظمة؟

موافق  محايد  معارض

المحور الثالث: المتعلق حول تحسين أساليب الاتصال

18/ هل ساعدت الرقمنة من تحسين ظروف العمل الإدارية؟

نعم  لا

19/ هل ساعدت الرقمنة في تسهيل العمل عبر المستويات الادارية؟

كثيرا  قليلا  أبدا

20/ هل مكنت الرقمنة من تبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين؟

لا  نعم

21/ هل تساهم التقنيات والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة في عملية اتخاذ القرار؟

موافق  محايد  معارض

22/ هل مكنت الرقمنة للموظفين من اكتساب مهارات جديدة؟

كثيرا  قليلا  أبدا

23/ هل مكنت التقنيات ونظم المعلومات في تنظيم الاجتماعات؟

نعم  لا

24/ هل مكنت الرقمنة من تعزيز القدرة التنافسية لمؤسسة سونلغاز؟

كثيرا  قليلا  أبدا

المحور الرابع: المتعلق حول مساهمة الرقمنة في التغلب على العوائق:

25/ هل مكن استخدام الرقمنة من زيادة القدرة على تحليل المشكلات ؟

دائما  أحيانا  أبدا

26/ هل البرامج و التقنيات المستخدمة توفر الحماية من التلاعب؟

دائما  أحيانا  أبدا

27/ هل مكنت المعالجة الرقمية للبيانات و المعلومات من تفادي الأخطاء؟

دائما  أحيانا  أبدا

28/ هل مكنت الرقمنة من التغلب على العوائق المادية المكلفة؟

كثيرا  قليلا  أبدا

29/ هل مكنت الرقمنة من القضاء على مشكل الملل و الروتين في تأدية الأعمال؟

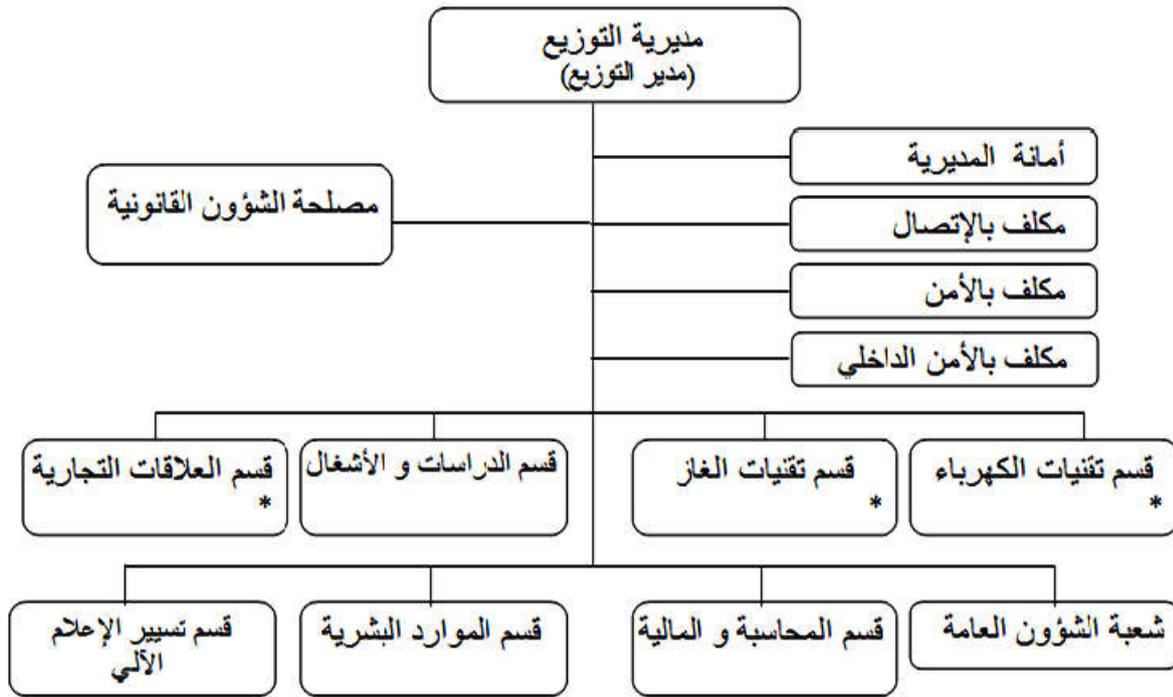
كثيرا  قليلا  أبدا

30/ هل وجدت أي صعوبة في استخدام الرقمنة في مؤسستكم؟

كثيرا  قليلا  أبدا

الملحق رقم 02:

الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز للشرق - تبسة



ملحق رقم 03:

مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تبسة





# المخلص

## ملخص

أصبحت الرقمنة موضوعا بالغ الأهمية وتحتل دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء ولها أهمية بالغة تكمن في تقليل تكاليف العمل وتحسين الظروف البيئية التي تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير حيث تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية وتوفير الوقت وكسب الجهد وكذا التقليل في أوقات العمل والمساهمة في تحسين الجودة.

هدفت دراستنا إلى التعرف على استخدامات الرقمنة التي يتبعها القائمين على التسيير الإداري في مؤسسة سونلغاز - تبسة - قد انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي:

هل ساعد استخدام الرقمنة في تحفيز الاتصال التنظيمي بمؤسسة سونلغاز - تبسة؟

والإجابة عن هذا التساؤل استخدمنا المنهج المسحي والعينة القصدية، وبعد عملية جمع البيانات

وشرحها وتحليلها توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن الرقمنة ساعدت في تحسين ظروف العمل الإدارية.
- الرقمنة تساهم في تحسين وظائف الإدارة الرقابية والإدارية والتنسيق.
- تساعد الرقمنة في المؤسسة سونلغاز - تبسة، على تحسين تقديم الخدمات وتقليص الوقت والجهد.
- الرقمنة حفزت الاتصال التنظيمي في مؤسسة سونلغاز - تبسة.

**Résumé:**

La numérisation est devenue un sujet très important et occupe un rôle vital dans diverses institutions pour sa contribution à l'atteinte de la performance. Elle est d'une grande importance dans la réduction des coûts de travail et l'amélioration des conditions environnementales qui contribuent à éliminer le bruit ainsi qu'à réduire considérablement la pollution de l'environnement car elle aide obtenir un avantage concurrentiel et maintenir la survie. Continuité, gain de temps, gain d'efforts, réduction du temps de travail et contribution à l'amélioration de la qualité.

Notre étude visait à identifier les utilisations de la numérisation par les administrateurs de la Fondation Sonelgaz, Tsa, à partir de la question principale suivante:

L'utilisation de la numérisation a-t-elle contribué à stimuler la communication organisationnelle avec la Fondation Solengaz-Tebsa ?

Pour répondre à cette question, nous avons utilisé la méthode de l'enquête et l'échantillon prévu, et après le processus de collecte, d'explication et d'analyse des données, nous sommes arrivés aux conclusions suivantes :

- La numérisation a contribué à améliorer les conditions de travail administratives.
- La numérisation contribue à améliorer les fonctions de surveillance, de gestion et de gestion de la coordination.
- La numérisation chez Sunlgaz-Tebsa permet d'améliorer la prestation de services et de réduire le temps et les efforts.
- La numérisation a stimulé la communication organisationnelle chez Sonlgaz-Tebsa.

**Abstract:**

Digitization has become a very important subject and occupies a vital role in various institutions for its contribution to the achievement of performance. It is of great importance in reducing labor costs and improving environmental conditions which helps to eliminate noise

---

as well as greatly reduce environmental pollution as it helps to gain competitive advantage and maintain survival. .Continuity, saving time, saving effort, reducing working time and contributing to improving quality. Our study aimed at identifying the uses of digitization by the administrators at Sonelgaz Foundation, Tsa, from the following main question:

Has the use of digitization helped stimulate organizational communication with The Solengaz-Tebsa Foundation?

To answer this question, we used the survey method and the intended sample, and after the process of collecting, explaining and analysing the data, we reached the following conclusions:

- Digitization has helped to improve administrative working conditions.
- Digitization contributes to improving the functions of oversight, management and coordination management.
- Digitization at Sunlgaz-Tebsa helps improve service delivery and reduce time and effort.
- Digitization has stimulated organizational communication at Sonlgaz-Tebsa.