

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المؤسسات الاقتصادية

- مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع أدرار نموذجاً -

The role of modern communication technology in improving the services of economic institutions -The Electricity and Gas Distribution Corporation, Adrar Branch as a modelاسباعي محمد¹¹ جامعة أحمد درايعة - أدرار (الجزائر)، sbaimhammed@univ-adrar.edu.dz

تاريخ الارسال: 2023/01/27

تاريخ القبول: 2023/03/29

تاريخ النشر: 2023/03/31

الملخص:

شهد الربع الاخير من القرن العشرين تطوراً تكنولوجياً مس مختلف القطاعات والذي عزز من مرونة وسهولة التواصل بين مختلف المؤسسات وفرض على الإنسان الكثير من المصطلحات الجديدة والمفاهيم المستحدثة وقدم للبشرية منظومة جديدة في وسائل الاتصال التي انتهجها العصر الذي سبقه. ان التطور من عصر إلا آخر سبب في ما تفرزه التكنولوجيا من وسائل وبرامج حديثة وظروف حياتية قد نظراً على الحياة العملية في المؤسسات الاقتصادية وخاصة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، حيث شكلت نمط جديد للعمل الذي عرفته المؤسسات الاقتصادية بعيداً عن الشكل التقليدي، من خلال التوجه الى استخدام الحاسوب والانترنت، وشبكات الاعمال، وأنظمة وبرامج معلومات مكنت من تحقيق الكفاءة العالية وجودة الخدمات.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، المؤسسات الاقتصادية، مؤسسة توزيع الكهرباء

تصنيفات JEL : P23,P25,P28

Abstract :

The last quarter of the 20th century has witnessed a technological development that has affected different sectors, which has improved the flexibility and ease of communication between different institutions and imposed on man many new terms and concepts developed and has provided mankind with a new system in the means of communication which had been adopted in previous epochs.

The continuous development of the epochs causes what technology produces in terms of modern means and programs and new conditions of life that occur in the practical life of economic institutions in general, and in particular of the Electricity Distribution Company and of gas, in which technological development has contributed to the formation of a new model that differs from the traditional form, and this thanks to the tendency to use computers, the Internet, corporate networks, information systems and the programs have contributed to achieving high efficiency and quality of services

Keywords: communication technology, economic institutions, electricity and gas Distribution Company

JEL Classification Cods : P23,P25,P28

المؤلف المرسل: اسباعي محمد، الإيميل: sbaimhammed@univ-adrar.edu.dz

المقدمة:

تنوعت وسائل الاتصال لتشمل مختلف مجالات الحياة، وأصبح الاتصال لا غنى عنه، حيث أصبح له دور مهم من خلال تنفيذ استراتيجيات اتصالية لمختلف المؤسسات، إذ لا أحد ينكر أهمية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال، وما يمكن ان تحققه من نجاح للمؤسسة واستمراريتها من خلال تشكيل ردود أفعال إيجابية إزاء منتجات المؤسسة وخدماتها، وما يملكه العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانات وقدرة على استخدام مواردها بكل فاعلية، حيث فرضت على المؤسسات بمختلف أنواعها خاصة منها الاقتصادية الى ضرورة التأقلم مع التطورات الحاصلة، مما دعت الحاجة الى استغلال هذه التغيرات في تسيير المؤسسة الاقتصادية وجعلها تتماشى مع سمات هذا العصر.

لقد عرفت مؤسسات توزيع الكهرباء والغاز تسارعا كبيرا خلال السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الجديدة تماشيا مع طبيعة الخدمات التي يؤديها الأمر الذي جعلها تتأثر وتستجيب لمختلف التغيرات الخارجية، ما جعلها تسارع الى تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعامل المتبادل مع الزبائن معتمدة في ذلك على ما تنتجه تكنولوجيا الاتصال ان مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار تسعى كغيرها من المؤسسات الى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بهدف تقريب الادارة من الزبون عن طريق تقديم خدمات متنوعة تتماشى مع متطلبات وحاجات الزبائن، لتحقيق الرضا لدى الزبون وهذا يتوقف أساسا على مدى جودتها، من خلال تقديم العروض للزبون في اقل وقت وباقل تكلفة.

انطلاقا مما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار؟

يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

- 1- ما أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لدى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار؟
- 2- هل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثير على أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار؟
- 3- ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات لدى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار؟
- 4- ما اهم الصعوبات التي تواجه العاملين لدى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز- ادرار عند استخدامهم لهذه التكنولوجيا؟

2-أهداف الدراسة :

1-التعرف على دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الاقتصادية وما هي أهم الخدمات التي تقدمها لتلك المؤسسات.

- 1- إبراز دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين خدمات المؤسسات الاقتصادية في محاولة منها للتخلي على أساليب الادارة التقليدية.
- 2- معرفة اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار وكيفية استخدامها.
- 3- التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الاداء لدى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار .
- 4- معرفة اهم المعوقات والصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ذات المؤسسة.

3- المنهج المتبع:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي. والذي يكتسي أهمية بالغة في دراسة وبحث ومعالجة الموضوعات، اذا يعتبر أكثر المناهج موافقة لموضوع الدراسة والاكثر شيوعا وانتشارا، إذ يركز على وصف وتحليل الظاهرة المدروسة وذلك بجمع البيانات الكمية وتحليلها وتفسيرها وصولا الى النتائج، وإمكانية استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة في تحليل البيانات المجمعة. وقد تعددت تعريفات علماء المنهجية حول مفهومه، يمكن ان نسوق العديد منها في النقاط التالية: "طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية ومشكلة اجتماعية أو سكان معينين". (عامر مصباح، 2010، ص 87).

كما يعتبر أكثر المناهج موافقة لموضوع الدراسة والاكثر شيوعا وانتشارا، إذ يركز على وصف وتحليل الظاهرة المدروسة وذلك بجمع البيانات الكمية وتحليلها وتفسيرها وصولا الى النتائج، ويشتهق أهميته هذه من ميل الجمع الكبير من الباحثين الأكاديميين والطلبة إلى استخدامه. كما ان الدراسات الوصفية هي دراسات تستخدم في التعرف على اهم الوسائل الحديثة ومجالات استخدامها المختلفة، كما تهدف إلى واقع الأحداث والظواهر وتحاول تحليلها وتفسيرها من اجل تحليل وتصحيح هذا الواقع وإجراء تعديلات فيه . (احمد بن مرسلبي، 2003، ص 52)

4- أداة الدراسة:

لدراسة حالة بريد الجزائر ادار قمنا باستخدام اداة الاستمارة او الاستبيان وهي كلمة مشتقة من الفعل استبان والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الامر. ويعرف ايضا بأنه مجموعة من الاسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات وأراء المبحوثين على الاسئلة بكل مصداقية. كما تعتبر اداة تعتمد على التحليل لمدى استخدام الاتصال الالكتروني بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادار، وتحليل آراء الموظفين في المؤسسة عن طريق العديد من المحاور التي يعتمد عليها في شتى انواع البحوث، وتعني وحدة التحليل "الوحدة التي ستعطي درجة وقد تكون كلمة أو جملة أو فقرة أو عمود أو مقال أو موضوع أو فكرة شخصية.... كما قد يكون ستمترا من المساحة التي تشغلها الرسالة الاتصالية أو دقيقة من زمن الإرسال الإذاعي أو التلفزيوني" (عبدالغفار رشاد القصببي، 2004، ص 279)

الجانب النظري للدراسة:

أولا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال والإعلام :

إن التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، يوحي ببساطته و سهولة تحديد مفهومه، في حين أنه" يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهده العالم، كون جل التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتبار حديثا هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات، و اعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي و خاصة الانترنت (شادلي شوقي، 2008، ص 12).

1- تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

أ-تكنولوجيا: كلمة TECHNOLOGY من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل ويرجع أصل التكنولوجيا الى كلمة يونانية تتكون من مقطعين TECHNO وتعني التقنية، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGOS تعني

علم أو منهج. (مُجد الصيرفي، 2099، ص13)، ومهما كانت الترجمة والى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل. (بسام محمود، 2010، ص 108)

ويعرف المعجم ق(webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشود.

ب-الاتصال: لغة communication مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي commun ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات وأفكار . (مُجد جمال الفار 2010، ص 07)

ج-تكنولوجيا الاتصال: لم تحظى تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد بل تعددت هذه التعريفات و تنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها لذلك سندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والإتفاق بينهما

***التعريف الأول:** "الوسائل التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية و المكتوبة و اللاسلكية و الصوتية و معالجتها وتخزينها و نشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية و الكمبيوتر. (محي مُجد مسعي، 1999، ص 26)

***التعريف الثاني:** "جمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيل إلى الأفراد والمجتمعات". (رحيمة الطيب عيساني، 2010، ص 16)

***التعريف الثالث:** " تشير إلى الوسائل المستعملة "الإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، إرسال المعلومة"، سواء كانت في شكل كلامي صوتي أو كتابي أو صورة". (Michel laquin, 1990, p 17)

***التعريف الرابع:** "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام "بالتقاط معالجة، تخزين، استرجاع، إرسال المعلومة"، سواء كانت في شكل معطيات رقمية، نص، صوت، أو صورة. (Roger Carter, 1991,p 34)

2: خصائص تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة. (هشام المكي، 2014، ص 27)

تتميز التكنولوجيا الجديدة للاتصال والإعلام بجملة من الخصائص أهمها:

1-التفاعلية: وتطلق هذه السمة على درجة التفاعل بين المشاركين في عملية الاتصال،

اذ لا يكون التواصل في اتجاه واحد، كما يطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة والتفاعلية ما يجعل المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت. (سميرة شيخاني، 2010، ص 80)

2-اللاتزامنية: إمكانية ارسال او استقبال رسالة في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا يتطلب وجود شخصين في خط

زمني واحد. فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة، كما يمكن للمتلقي الاطلاع عليها في أي وقت. (حسن عماد مكاوي، 2000، ص314)

3-القابلية الحركية: امكانية نقل هذه الوسائط الجديدة من مكان الى اخر بكل يسر وسهولة. مثل الهاتف النقال والتلفون المدمج في ساعة اليد وحاسب إلى نقال مزود بطابعة.

4-قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة والعكس، ويظهر هذا أيضا في الأنظمة المستخدمة في الدبلجة والترجمة. (فضيل دليو، فضة عباسي بصلي، 2001، ص96)

5-التوجه نحو التصغير: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان الى آخر ، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك ، عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات مثال " تلفزيون الجيب ، والهاتف النقال ، والحاسب النقال المزود بطابعة الكترونية.

6-الشيوع والانتشار: هو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن، كما أنها تتميز بالعالمية والكونية، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و هي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا. (بومعيل سعاد، بوباكور فارس، 2004، ص 206)

7-الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها: ان صناعة هذه التكنولوجيا، تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ، ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز الى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما ولكن ايضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول ، مما يعزز من أحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجتمع الثقافي. (سميرة شيخاني، 2010، ص 445)

8-التعقيد وكثافة الاستخدام : تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية، حيث تركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع. (رضوان بلخيري، 2014، ص 204)

ثانيا: الأداء الوظيفي

1-تعريف الاداء الوظيفي:

على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية ، يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها ،وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، و نوعية الجهد ، ونمط الأداء. (راوية مُجَّد حسن، 2001، ص 25).

ويعتبر مفهوم الاداء المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المتقدم من طرف، والاداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين. (وسيلة حمداوي، 2004، ص143)

2-العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي: (راوية مُجَّد حسن، 2001، ص 25)

*العنصر البشري: بناء ونجاح اي مؤسسة يقاس بمدى استقطابها لعناصر بشرية ذات معارف ومهارات، ولها القدرة على العمل الجماعي، وهذا ما يساعدها لتحقيق اداء افضل.

*الإدارة: إن زيادة ورفع الاداء داخل المؤسسة مرهون بوجود ادارة تقوم بالتخطيط والتنظيم والتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها.

*التنظيم: يقوم التنظيم على تقسيم المهام كل حسب اختصاصه والمهارات التي يمتلكها، وكذا الامكانيات المتاحة لهؤلاء الموظفين. لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرونة في التنظيم بشكل تجعله قابلا للتغير وفق المستجدات.

*بيئة العمل: وتشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى مقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته ووجه لعمله وولائه لمؤسسته.

الجانب التطبيقي للدراسة:

أولا: مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار:

مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز في الجزائر من المؤسسات الفاعلة في البلاد، والتي تصنف ضمن القطاع الاقتصادي، وتعتبر ثاني مؤسسة وطنية بعد سوناطراك، كما تسعى لمواكبة التطور الالكتروني الذي يشهده العالم، حيث شهدت مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز في الجزائر تغيرات عديدة تماشيا مع هذه التحولات دون تخليها عن الخدمة العمومية التي هي قوتها الجلية في التواصل مع المواطنين والخدمة الجوارية المقدمة لهم، حيث تقوم بعملية الانتاج والتموين بالطاقة الكهربائية في الجزائر.

تعتبر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار من أهم المؤسسات الخدمائية على مستوى الولاية. تتكون من ثلاث مراكز (ادرار، زاوية كنته، كبرتن)، انتاجها الاجمال هو 419 MW.

اهم الخدمات التي تسهر المؤسسة على توفيرها لزيائنها:

*تأمين انتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية التي تعد منتجا ير قابل للتخزين، حيث يتم انتاجها مباشرة من محطات الانتاج.
*نقل وتوزيع الغاز الطبيعي الذي ينتج من طرف سوناطراك، بحيث تقوم مؤسسة سونالغاز بشائه واعادة تسويقه مع المحافظة على شروط الجودة.

ولضمان توفير هذه الخدمات تتمتع المؤسسة على معدات جد متطورة وشبكات مترابطة، اضافة الى مجموعة من الموارد البشرية المؤهلة اذ يبلغ عدد عمالها حوالي عامل.

ثانيا: تحليل الاستبيان وتفرغ الجداول:

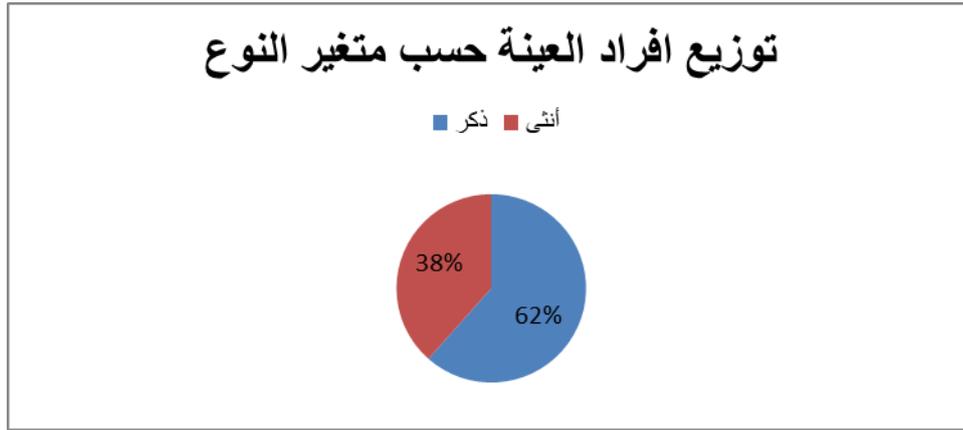
1/ الحدود البشرية للدراسة: محل اجرائنا للدراسة الميدانية هي المديرية الولائية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادرار، حيث تتكون هذه الاخيرة من عدة موظفين في كل المستويات المهنية من مهنيين وإداريين ومهندسين ورؤساء مصالح.

2/ عينة الدراسة: قمنا بمسح شامل لمجتمع البحث والمتمثل في 70 موظف لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، وبعد تطبيق اداة الدراسة استعدنا 65 استبيان من مجموع 70 استبيان موزع على مجتمع البحث، وعدد الاستبيانات الصالحة للتحليل هي 75 استبيان .

ثالثاً: تفرغ وتحليل البيانات

جدول 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع

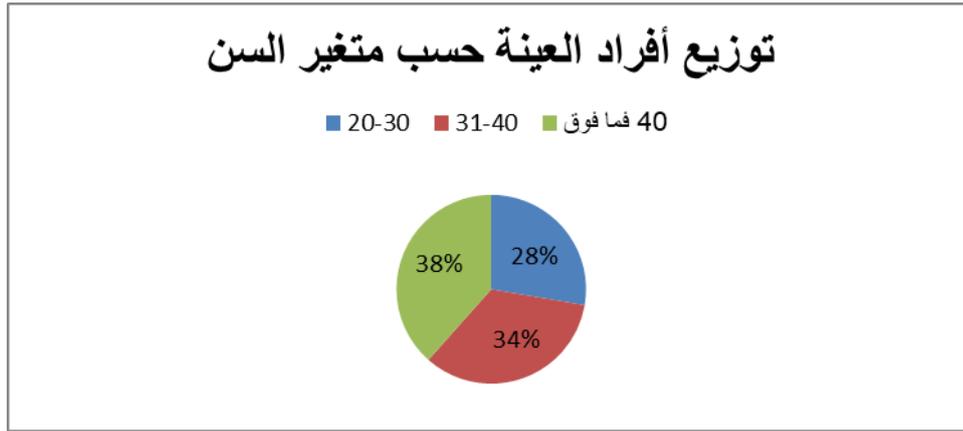
النسبة المئوية	التكرار	النوع
61.53%	40	ذكر
38.46%	25	أنثى
100%	65	المجموع



من خلال الجدول رقم (1) نجد أن نسبة الذكور مرتفعة نوعاً ما إذا ما قورنت بنسبة الإناث حيث تقدر الأولى بـ 61.53% بينما نسبة الإناث 38.46% من إجمالي أفراد العينة، ويرجع سبب ارتفاع نسبة الذكور في الدراسة إلى سهولة التواصل معهم مقارنة بالموظفات الإناث.

جدول 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

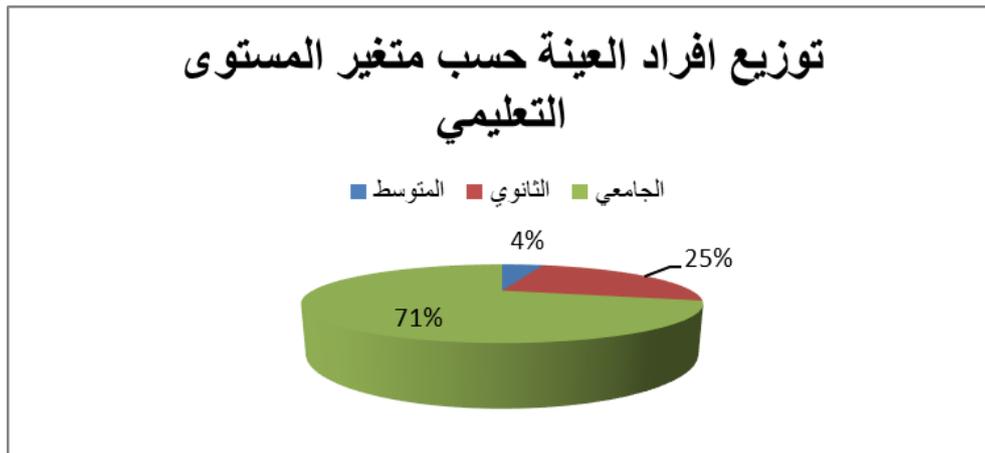
النسبة المئوية	التكرار	السن
27.69%	18	30-20
33.84%	22	40-31
38.46%	25	40 فما فوق
100%	65	المجموع



من خلال الجدول رقم 02 أن الفئة العمرية من 20-30 سنة اقل نسبة إذ تمثل 27.69% بينما المبحوثين الذين تتراوح اعمارهم بين 31-40 يشكلون نسبة 33.84%، اما الذين تجاوزوا ال 40 سنة فيمثلون 33.33%، والتي تعتبر أكبر نسبة ويمكن تفسير ارتفاعها الى الخبرة التي اكتسبها هؤلاء الموظفون نتيجة سنوات العمل، وايضا كون هذه الفئة تكون أكثر قابلية للعمل لما تتمتع به من خبرات سابقة ما ينعكس بالايجاب على المؤسسة.

جدول 03: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

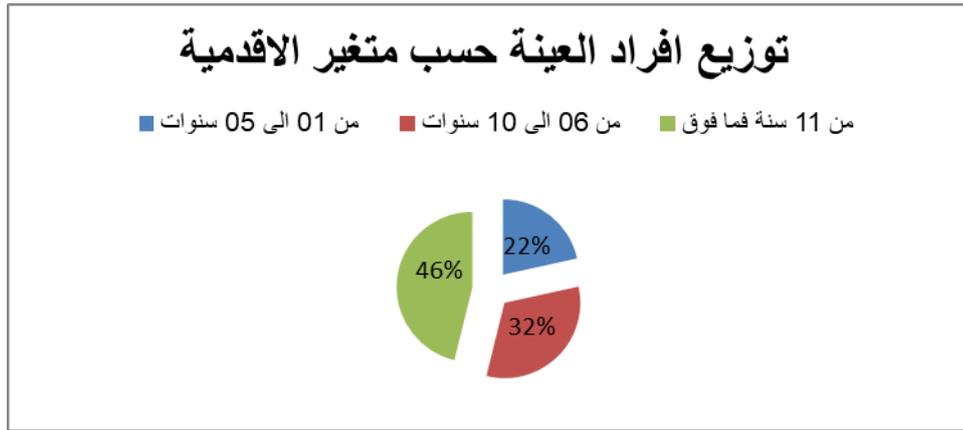
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
4.61%	03	المتوسط
24.61%	16	الثانوي
70.76%	46	الجامعي
100%	65	المجموع



نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن الموظفين ذوي المستوى المتوسط يحتلون أصغر نسبة وهي 4.61%، يليهم الموظفين ذوي المستوى الثانوي بنسبة 24.61%، اما الموظفين ذوي المستوى الجامعي يحتلون المرتبة الاولى بنسبة 70.76%. وتفسر ارتفاع نسبة الجامعيين لدى المؤسسة كون هذه الفئة لها القدرة على استخدام الاجهزة الحديثة في مجال الاتصال.

جدول 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية

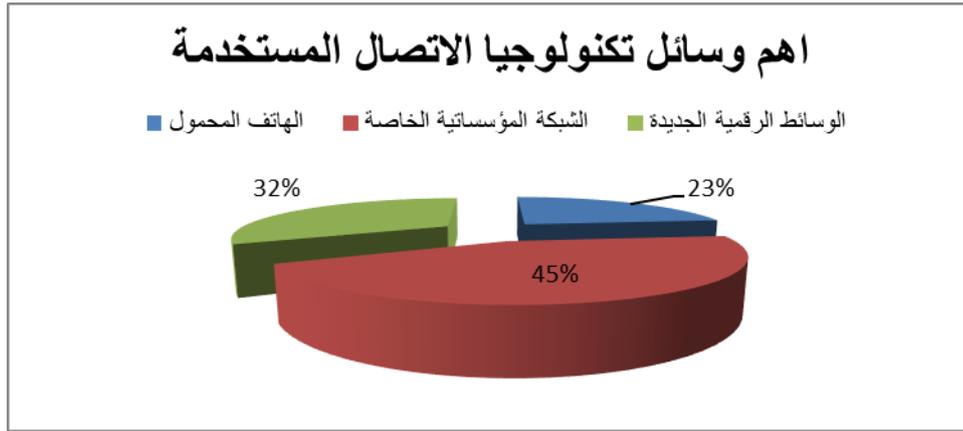
النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية في العمل
21.53%	14	من 01 الى 05 سنوات
32.30%	21	من 06 الى 10 سنوات
46.15%	30	من 11 سنة فما فوق
10	65	المجموع



من خلال الجدول رقم 04 نلاحظ ان الموظفين ذوي اقدمية من 01 الى 05 سنوات تمثل ما نسبته 21.53%، اما الموظفين ذوي الاقدمية من 06 سنوات الى 10 سنوات يمثلون 32.30%، بينما الموظفين ذوي اقدمية من 11 سنة فاكثرت يمثلون 46.15%، ويمكن تفسير ارتفاع هذه النسبة الاخيرة الى ان زيادة سنوات خبرة العمل تمكن الموظف من مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال.

جدول 05: ما هي اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة

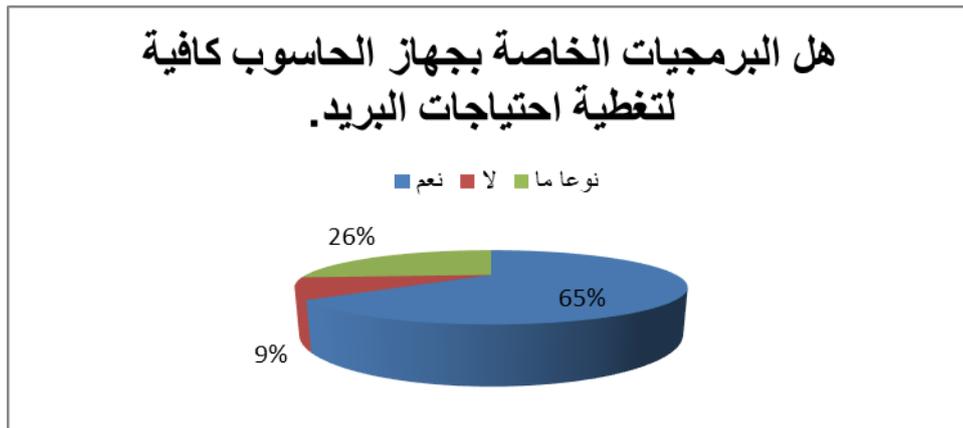
النسبة المئوية	التكرار	الوسائل المستخدمة
23.07%	15	الهاتف المحمول
44.61%	29	الشبكة المؤسسية الخاصة
32.30%	21	الوسائط الرقمية الجديدة
100%	65	المجموع



من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ ان استخدام الهواتف المحمول كوسيلة لنقل او الحصول على المعلومة قدر بنسبة 23.07 % وتعتبر اقل نسبة، ثم تليها الوسائط الرقمية الجديدة ب نسبة 32.30%، بينما ان الشبكة المؤسسية الخاصة هي الاكثر استخداما اي بنسبة 44.61%. ويفسر ارتفاع استخدام الشبكة المؤسسية الخاصة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز كون هذه الاخيرة هي المعتمدة في نقل المعلومات والملفات بين المديرية الولائية وبقية المديرية الفرعية لمؤسسة سونلغاز.

جدول 06: هل البرمجيات الخاصة بجهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات البريد.

النسبة المئوية	التكرار	تغطية الاحتياجات
64.61 %	42	نعم
9.23 %	6	لا
26.15 %	17	نوعا ما
100	65	المجموع

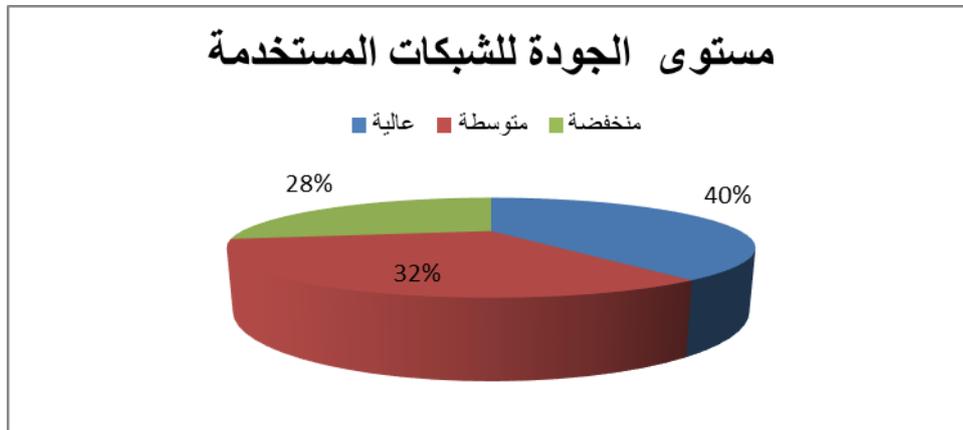


من خلال هذا الجدول نلاحظ ان نسبة 11.11 % يرون ان هاته البرمجيات غير كافية لتغطية حاجيات المؤسسة، بينما 26.15 % يرون ان هاته البرمجيات كافية نوعا ما لتغطية تلك الحاجيات، بينما 64.61 % يرون ان البرمجيات الخاصة بالحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة وهي نسبة كبيرة اذا ما قورنت بسابقتها. ويمكن تفسير ارتفاع هذه

النسبة إلى أن تطبيق البرمجيات الخاصة بالحاسوب ضرورية على اعتبارها برمجيات تساعد على رفع مردودية العمل داخل مؤسسة سونلغاز لما تتمتع به من سرعة ودقة كبيرتين تمكننا المؤسسة من إنجاز اعمال كبيرة في وقت قصير.

جدول 07: يوضح لنا مستوى الجودة للشبكات المستخدمة

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الجودة
40%	26	عالية
32.30%	21	متوسطة
27.69%	18	منخفضة
100%	65	المجموع

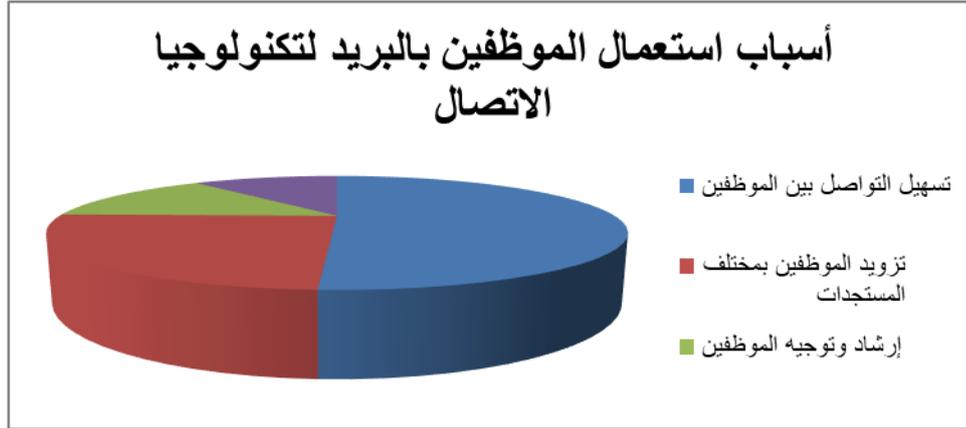


يتبين لنا من خلال الجدول رقم 07 أن غالبية الباحثين من موظفي سونلغاز يرون بأن مستوى الجودة للشبكات المستخدمة عالية ويمثلون نسبة 40 %، بينما من يرون ان مستواها متوسط يشكلون 32.30%، في حين ان الذين اعتبروا بأن مستواها ضعيف يمثلون نسبة 21.11 %، هذه النسبة ضعيفة اذا ما قورنت بسابقتها، هذه المعطيات تعكس بأن الأجهزة التي تدير الشبكة ذات جودة عالية وبالتالي بإمكانها توفير الشبكة للموظفين داخل المؤسسة وبينهم وبين المؤسسات الفرعية الأخرى.

جدول 08 3: يوضح أسباب استعمال الموظفين بالبريد لتكنولوجيا الاتصال

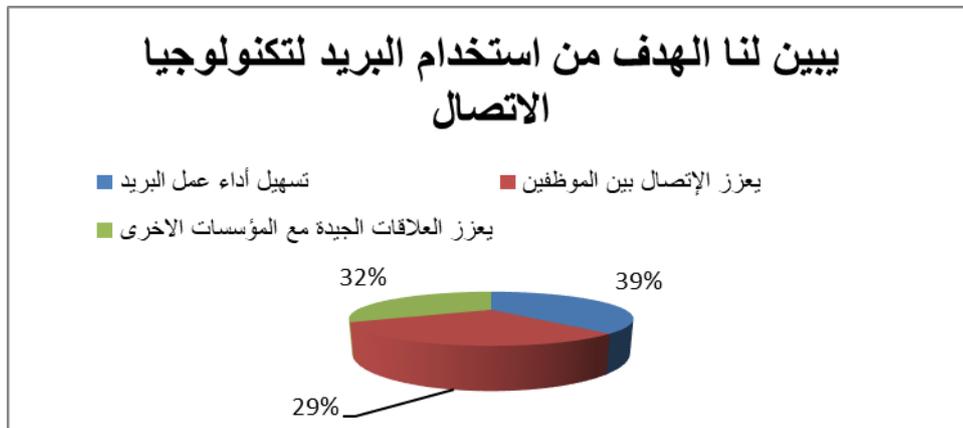
النسبة المئوية	التكرار	سبب استخدام التكنولوجيا
50.76%	33	تسهيل التواصل بين الموظفين
24.61%	16	تزويد الموظفين بمختلف المستجدات
13.84%	9	إرشاد وتوجيه الموظفين
10.76%	7	يقلل من شكاويهم
100%	65	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح أن غالبية الباحثين يرجعون سبب استعمال الموظفين لتكنولوجيا الاتصال إلى تسهيل عملية التواصل فيما بينهم أي بنسبة 50.76 %، أما من يرون السبب في استخدامها هو تزويد الموظفين بمختلف المستندات فيمثلون نسبة 24.61 %، أما من يعتبرون استعمالها لإرشاد الموظفين فقدرت نسبتهم ب 13.84 %، أما 10.76 % يرون ان استعمالها يقلل من شكاوى الموظفين، ويرجع تفسير ارتفاع النسبة الاولى الى اعتبار ان زمن الوسائط الرقمية زمن يجب التواصل بين الموظفين كما يجب على الموظف معرفة اخر المستندات ولن يتأتى ذلك الا بعملية التواصل عن طريق هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.



جدول 09: يبين لنا الهدف من استخدام البريد لتكنولوجيا الاتصال

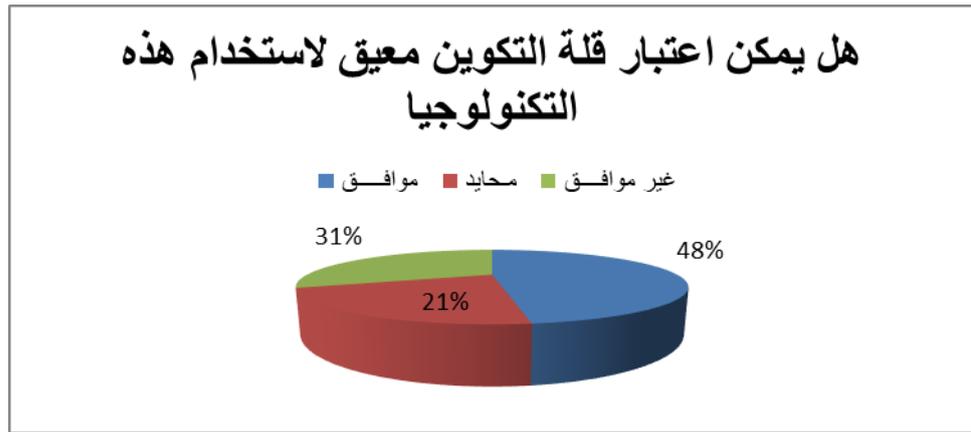
النسبة المئوية	التكرار	هدف الاستخدام
38.46 %	25	تسهيل أداء عمل البريد
29.23 %	19	يعزز الإتصال بين الموظفين
32.30 %	21	يعزز العلاقات الجيدة مع المؤسسات الأخرى
100 %	65	المجموع



يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة من اعتبروا أن الهدف من استخدام مؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الاتصال لتسهيل اداء عمل المؤسسة اي بنسبة 38.46%، بينما من يرون بأن الاستخدام يعزز الاتصال بالموظفين يمثلون 29.23%، في حين يشكل من يرون بأنه يعزز العلاقات الجيدة مع المؤسسات الاخرى 32.30%، ويمكن تفسير تقارب النسب يرجع الى تنوع اهداف استخدام التكنولوجيا في مؤسسة سونلغاز.

جدول 10: هل يمكن اعتبار قلة التكوين معيق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	31	47.69%
محايد	14	21.53%
غير موافق	20	30.76%
المجموع	65	100%

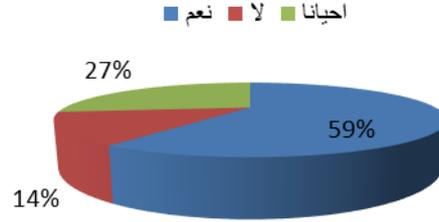


يظهر لنا هذا الجدول ان 47.69% من المبحوثين يعتبرون ان قلة التكوين تعتبر بمثابة معيق لاستخدام تكنولوجيا الاتصال، في حين أن 30.76% يرون ان قلة التكوين لا تشكل عائق، اما الرأي المحايد فيشكلون 21.53% من المبحوثين، وهذه النتائج تجسد اعتبار أن قلة تكوين الموظفين تحول دون استخدام تكنولوجيا الاتصال لأن استعمالها يتطلب تكوين دوري.

جدول 11: مدى اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كمعيق لاستخدام هذه التكنولوجيا

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	39	60%
لا	9	13.84%
احيانا	17	27.41%
المجموع	65	100%

مدى اعتبار قلة المختصين في هذا المجال كعميق لاستخدام هذه التكنولوجيا



يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن اغلب الباحثين يرون أن قلة المختصين في هذا المجال تعتبر كعميق لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بنسبة قدرت ب 60 %، بينما نسبة 13.84% لا ترى بان قلة المختصين تشكل عائق في استخدام التكنولوجيا، أما المحايدون فيمثلون نسبة 27.41 %، وما يمكن الخروج به هو حاجة مؤسسة سونلغاز إلى تواجد مختصين في مجال تكنولوجيا الاتصال لأن الموظف الذي لا يجيد استخدام هذه التكنولوجيا لا يمكنه رفع مردودية المؤسسة.

جدول 12: اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة البريد

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	43	66.15%
لا	5	7.69%
نوعا ما	17	26.15%
المجموع	65	100%

اعتبار زيادة تدفق الأنترنت كحل مقترح لغرض تحسين جودة تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة البريد



يتبين لنا من خلال هذا الجدول نسبة 66.15% من المبحوثين اعتبروا ان زيادة تدفق الأنترنت يؤدي الى تحسين جودة الاتصال في مؤسسة سونلغاز، في حين لا يشكل من اعتبروا انه ليس حل سوى 7.69%، بينما بقية المحايدون شكلوا نسبة 26.15%، ويمكن تفسير ذلك بوجود علاقة بين زيادة تدفق الأنترنت وتحسين جودة الاتصال.

نتائج الدراسة

*ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نوع من التغيير في مؤسسة سونلغاز ادار بحيث استطاعت ان تحسن جودة الاتصال لديهم.

* الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز هو الحصول على المعلومات والمعارف التي ترفع من جودة خدمات المؤسسة.

*ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين طرق واساليب الاتصال الداخلي لدى مؤسسة سونلغاز.

*اغلب موظفي مؤسسة سونلغاز ادار تعتمدون على استخدام الشبكة المؤسساتية في نقل الملفات سواء داخل المؤسسة او بينها وبين المؤسسات الفرعية التابعة لها.

*استخدام البرمجيات الجديدة لدى مؤسسة سونلغاز يساعد في تغطية احتياجاتها ويؤدي الى الدقة في الاداء ورفع مردودية المؤسسة.

*تحكم اغلب المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يدل على الاستفادة من الدورات التدريبية التي تقدمها المؤسسة في هذا المجال.

خاتمة:

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كبير في تغيير نمط جميع المؤسسات العمومية والخاصة، حيث انتقلت من النمط الاتصالي التقليدي الى الحديث، ولعل مؤسسة سونلغاز من ابرز المؤسسات الاقتصادية التي اعتمدت على هاته التكنولوجيا في كل وحداتها، وتسهيل معاملاتها مع الزبائن، حيث سعت إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لتسيير وتطبيق هذه التقنية. على اعتبارها واقع معاشا يجب التأقلم معه والاستفادة منه، ومؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ادار من بين اهم المؤسسات التي اعتمدت على تكنولوجيا الاتصال في تغطية احتياجاتها وسعيها الى تحسين الخدمات المقدمة غيرها.

قائمة المراجع:

- 1- احمد بن مرسل، (2003)، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 2- بسام محمود، (2010)، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان، عمان.
- 3- بومعيل سعاد، بوباكور فارس، (2004)، "اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجنت، عدد 03، جامعة تلمسان.
- 4- حسن عماد مكاي، محمود سليمان علم الدين، (2000)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز الجامعة للتعليم، مصر.
- 5- رحيمة الطيب عيساني، (2010) الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، جهاز إذاعة و تلفزيون الخليج، الرياض.
- 6- رضوان بلخيري، (2014)، المدخل الى الإعلام الجديد- المفاهيم والوسائل والتطبيقات، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 7- راوية محمد حسن، (2001)، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- 8- سميرة شيخاني، (2010)، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول والثاني.
- 9- شادلي شوقي، (2007-2008)، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 10- عامر مصباح، (2010)، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 11- عبد الغفار رشاد القصبي، (2004)، مناهج البحث في علم السياسة، مكتبة الآداب، القاهرة.
- 12- فضيل دليو، فضة عباسي بصلي، (2001)، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة- الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع
- 13- محمد الصيرفي، (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- 14- محمد جمال الفار، (2010)، المعجم الاعلامي، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان.
- 15- محي محمد مسعي، (1999)، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر.
- 16- هشام المكي، (2014)، الإعلام الجديد وتحديات القيم، الطبعة الأولى، طوب بريس الرباط، المغرب.
- 17- وسيلة حمداوي، (2004)، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية، قلمة.
- 18- مقابلة مع مغنون مبارك، (2022) مسؤول خلية الإعلام والاتصال، الوحدة الولائية لمديرية بريد الجزائر ادرار.

المراجع باللغة الاجنبية:

- 1- Michel laquin; (1990), Managment of information tecnology, Agency Edetion, canada .
- 2- Roger Carter, (1991), Information Tecnologe ,(Made Simple Books, Without Place London