وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحيى فارس –المدية-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الاتصال والعلاقات العامة

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز بالمدية

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبة :

- سفير نعيمة
- حسني فهيمة

إشراف:

- د.خير الدين بوهدة

السنة الجامعية: 2019-2020

شكروتقدير

رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي

وأن أعمل صالحا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين .

نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان الكبير إلى الأستاذ المشرف خير الدين بوهدة الذي لم يبخل علينا يوما بمساعدته

فجزاه الله عنا كل خير

وإلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد

الإهـــداء

إلى والديّ الكريمين.

إلى إخوتي ...

إلى أهلي ...

إلى سليمان بركان ...

إلى كلّ من أحبهنّ في الله ...

إلى كلّ من علّمني حرفًا ويسّر لي صعبًا

وفرّج عنّي كربًا ، وفتح لي بابًا ...

إلى كلّ من يحبّ الله ورسوله.

أهدي هذا العمل.

نعيمة

الإهداء

إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع البياض والدتي الحنونة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني نظرة حب، إلى من كلت أنامله ليقدم لي لحظة سعادة، إلى من كان له الفضل في نجاحي

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي.

إلى كل الأقارب من قريب وبعيد الذين لم يسعهم قلمي

إلى كل أساتذتي في كل الأطوار

فهيمة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة غلى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي.ألا وهي أثر تكنولوجيا والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية ، حيث أصبحت ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال رغبة ملحة لدى كل المؤسسات .فنظرا للتسارع المتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح على المؤسسة قياس وتقييم أدائها بصورة دورية وهذا في محاولة منها لتحسينه بصورة مستمرة .وبعد تناولنا لدراسة حالة إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ألا وهي مؤسسة نقل الغاز والكهرباء بالمدية ، توصلنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال تمثل عاملا مهما لاستمرارية المؤسسة ، فهي تسهل عليها عمليات خدمة الزبائن والنقل بأحسن الأساليب ، بالإضافة إلى ذلك تحاول جلب تقنيات جديدة تعمل بأحدث الطرق بحيث تزيد من كفاءة الآلات والمعدات المتوفرة لديها مما يزيد في تقليل التكاليف واختصار الوقت و المسافة ، وهذا أدي إلى تحسين أدائها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا .الاتصال ، تكنولوجيا الاتصال ، الأداء ، تحسين الأداء.

Summary :

This study aims to identify the most important topics related to economic ,institutions, which is one of the most important requirements of the current era the impact of communication technology on the performance of the economic institution, the necessity of benefiting from communication has became an urgent necessity from all economic institution and communication, has became the institution to measure and evaluate their performance

periodically and this is an attempt to improve it on continuous basis, which is corporation for the transmission and distribution of gas and electricity, found that communication technology is an Important factor for the sustainability of the organization, it is trying to bring new technologies with latest method ,to increase the efficiency of the machine and equipment available to it, thus reducing costs and shortening time and distance , this leads improving its performance.

Key words: technology, communication, communication technology, performance, improve the performance.

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	
فهرس المحتويات	
إهداء	
إهداء	
ملخص الدراسة	
المقدمة	
الإطار المنهجي	**01 ..12**
إشكالية الدراسة	01
تساؤلات الدراسة	02
أسباب اختيار الموضوع	03
أهداف الدراسة	04
أهمية الدراسة	05
منهج الدراسة وأدواته	06
مجتمع البحث والعينة	07
الدراسات السابقة	08
تحديد المصطلحات	09.. 12

الجانب النظري	
الفصل الأول : ماهية تكنولوجيا الاتصال	**21..13**
تمهيد	13
المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال	14
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال	15
المطلب الثاني :نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال	17..16
المطلب الثالث : خصائص تكنولوجيا الاتصال	18
المطلب الرابع : وظائف تكنولوجيا الاتصال	20..19
المطلب الخامس : أهمية تكنولوجيا الاتصال	21
الفصل الثاني: الأداء والمؤسسة الاقتصادية	**30..22**
تمهيد	22
المطلب الأول : مفهوم الأداء	23
المطلب الثاني: أنواع الأداء	26..24
المطلب الثالث: أبعاد الأداء	27
المطلب الرابع: مفهوم المؤسسة الاقتصادية	28
المطلب الخامس:خصائص المؤسسة الاقتصادية	29
المطلب السادس:أهداف المؤسسة الاقتصادية	30
الإطار التطبيقي	35..31

تمهيد	31
تعريف مديرية توزيع الكهرباء والغاز	32
مهام مديرية سونالغاز	33
أهداف مديرية سونالغاز	34
الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز	35
نتائج الدراسة	36
.خاتمة	37
قائمة المراجع	41..38
الملاحق	

مقـدمـــة

يعرف العصر الراهن بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية ، عصر المعلومات والانفجار المعرفي ، عصر التلاحم العضوي بين الحسابات والعقل البشري ، فالحسابات غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر في الاقتصاد والخدمات والاتصالات،حتى السياسة التي تعتمد على قواعد المعلومات وبنوكها لمساعدة السياسيين في اتخاذ القرارات السليمة ، لهذا اهتمت النظم التربوية في مجتمع المعلومات بإعداد الأفراد إعداد يؤهلهم للاستخدام الجيد للحاسبات وتكنولوجيا الاتصال .

وأصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة تكتسي طابع الديناميكية ، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية ، هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير ، أي التأقلم مع المحيط الجديد ، فأصبحت مطالبة بان تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق وان تكون مرنة وسريعة في ردة الفعل .

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

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال في ميدان التسيير والتنظيم ، ومنها مؤسسة سونالغاز (شركة نقل وتوزيع الكهرباء والغاز بالمدية)حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية إلى أن تبني هذا المدخل لم يكن على مستوي جميع المؤسسات بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازلت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال ، كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات ، ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة مقاومة التغيير الذين ينظرون إليه منظار (الخطر).

لهذا حاولنا في هذه الدراسة ،دراسة تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين أداء هذه المؤسسة ، مؤسسة سونالغاز بالمدية

نركز فيها على استخدامات المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال وكذا دراسة أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة من قبل المؤسسة حسب أولويتها ، لنخلص غلى معرفة مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل وتحسين عمل المؤسسة .

الإطار المنهجي

1. إشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. منهج الدراسة وأدواته
7. مجتمع البحث والعينة
8. الدراسات السابقة
9. تحديد مفاهيم الدراسة

الإشكالية:

تشكل تكنولوجيا الاتصال ضرورة حتمية لا يمكن تجاهلها في عصرنا الحالي باعتبارها قاعدة أساسية في بناء المجتمعات على مختلف الأصعدة وجزأ لا يتجزأ منها لأهميتها البالغة في ظل ما تشهده المجتمعات من تغيرات متسارعة، استطاعت الثورة التكنولوجية بمختلف تقنياتها إحداث نقلة نوعية غيرت من بنيتها على جميع الأصعدة الثقافية، السياسية، الاقتصادية.

فالمؤسسات الاقتصادية تستخدم مجموعة من الموارد بهدف إنتاج سلع وخدمات تسعى من خلالها إلى إيجاد مكانة في السوق فمحاولة استخدام الوسائل التكنولوجية تضمن ذلك ،فالعديد من المؤسسات سواء كانت وطنية أو دولية تسعى للاستثمار في المجال التكنولوجي بما يخدم أهدافها، فالمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات تحاول مواكبة هذه التطورات خاصة في ظل اقتصاد السوق الذي يجعلها في بيئة تنافسية تدفع المؤسسة إلى بناء نظام اتصالي يساعدها على مواجهة مختلف المشاكل أثناء ممارسة أنشطتها.

إن هذا الإقبال الرهيب على تكنولوجيات الاتصال داخل المؤسسة هو حتمي لا مفر منه حيث أن التنافس الشديد والشرس ما بين المؤسسات والشركات هو الذي جعل بتوظيف هذه التكنولوجيات داخل نسق المؤسسات.

وكما اشرنا بالذكر من قبل فان تكنولوجيات الاتصال قد حضت بإلمام كبير من قبل عديد الدول كالدول العربية التي تعد هي الأخرى قد اعتمدت على هذه التكنولوجيات ونخص بالذكر الجزائر التي تعد هي الأخرى من بين الدول التي أصبحت تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيات الحديثة وتفعيلها داخل مؤسساتها باعتبارها ضرورة ملحة وحتمية لبقاء واستمرارية المؤسسة الاقتصادية في السوق المحلية والدولية.

على ضوء ما تقدم تتضح ضرورة دراسة موضوع "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية بمديرية سونالغاز بالمدية؟

طرح التساؤلات:

1. ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها مؤسسة سون لغاز بالمدية ؟
2. فيما تتمثل مداخل تحسين أداء مؤسسة سونالغاز بالمدية؟
3. ما هي انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة و خدماتها ؟

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع.
- الموضوع مرتبط بالتخصص المدروس.
- إمكانية وسهولة الاتصال بمجتمع البحث المختار لقربه الجغرافي لتسهيل العمل الميداني.

.أسباب موضوعية:

- أهمية الموضوع خاصة في التغيرات التي يشهدها العصر الحالي.
- قلة الدراسات المتعلقة بالموضوع في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال و اختلافها من مؤسسة إلى أخرى بالإضافة إلى أهميتها داخل و خارج المؤسسة.

أهداف الدراسة :تهدف هذه الدراسة إلى:

1. محاولة فهم موضوع تكنولوجيا الاتصال وإلقاء الضوء على أبعاده.
2. محاولة إبراز الجوانب المهمة لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
3. التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
4. محاولة لفت انتباه الباحثين إلى أهمية الموضوع وفتح المجال لهم لإثرائه ودراسته من جوانبه المختلفة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن كل المؤسسات الاقتصادية تسعي بكل جهودها للبحث في مداخل تحسين أدائها، فهذه الدراسة تعتبر إضافة علمية لعرض أحد مداخل تحسين الأداء من خلال الاستعانة بتكنولوجيا الاتصال باعتبارها أساس تنافسية المؤسسة الاقتصادية و ضرورة حتمية لاستمراريتها ونموها، كما يمكن لها أن تساهم في زيادة تحسيس وتوعية مسيري المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بضرورة الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال ضمن عملياتها التسييرية بهدف الارتقاء في مصاف المؤسسات الاقتصادية الدولية.

منهج الدراسة وأدواته: لتحقيق أهداف هذا البحث استخدمنا المنهج الوصفي

فالمنهج في اللغة يعني الطريق الواضح ونهج الطريق بمعنى أبانه وأوضحه[1]

وهو الطريق المؤدي إلي الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة[2]

[1] ابن منظور جمال الدين الأنصاري،لسان العرب ،د،ط ،مصر،الدار المصرية للتأليف،د،س،ص388.

[2] عبد الرحمان بدوي،مناهج البحث العلمي،ط3،الكويت،وكالة المطبوعان للنشر،1977،ص 5.

إن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي ونقصد به :هو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية والمتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما أو مجتمع محليا أو علميا قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها[1].

أدوات الدراسة :

إن دقة ونجاح البحث العلمي يرتبط بحسن اختيار الأدوات المنهجية المناسبة، والتي تتماشى مع طبيعة الدراسة وتمكننا من الحصول على كل المعلومات المطلوبة، وقد استخدمنا الأدوات التالية:المقابلة و الاستبيان.

المقابلة :

هي محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة،تهدف للوصول إلى البيانات إضافة إلى التعرف على مشاعر وتصرفات المبحوثين في موقف معين[2]

وتعرف المقابلة أيضا بأنها التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين.[3]

---

[1] أحمد بن مورسلى،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام وللاتصال[د،ط]الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية،2003،ص50.

[2] محمد عبيدات، وآخرون،منهجية البحث العلمى:القواعد والمراحل والتطبيقات،د،ط،الأردن،دار وائل للنشر ،1999،ص 55.

[3] عمار بوحوش،مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث،د،ط ،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية، 1995،ص 29.

واستخدمنا المقابلة كوننا بحاجة إلى معلومات كيفية تتعلق بالوظيفة الاتصالية التي تؤديها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يفرض علينا إجراء مقابلات مع العمال من تساؤلات الدراسة.

الاستبيان :

يعرف بأنه مجموعة من أسئلة مطبوعة مغلقة أو مفتوحة مصممة من قبل الباحث كليا أو جزئيا وموجهة إلى مجموعة من الأفراد للإجابة عليها ذلك لجمع معطيات حول أرائهم ومواقفهم ، بهدف الإسهام في وصف الظاهرة التي تعني أولئك الأفراد[1].

ويعرف الاستبيان أيضا بأنه وسيلة منظمة لجمع المعلومات وتحليلها بغرض اتخاذ إجراءات أو إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات بهدف التطوير والتحسين.[2]

مجتمع البحث والعينة:

يعرف موريس أنجلس مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي.[3]

عينة البحث :

العينة مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين إذ لا بد أن نقوم بسحب عينة من الأفراد،أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمعه من خلاله المعطيات.[4]

---

[1] إبراهيم عبد العزيز الدعليج،مناهج طرق البحث العلمي ،ط1،عمان،دار الصفاء للنشر والتوزيع،2010،ص91

[2] نفس المرجع السابق ، ص 96

[3] موريس أنجلس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،د،ط،الجزائر،دار القصبة للنشر والتوزيع،2006،ص298.

[4] المرجع نفسه،ص 301.

ولجأنا إلى العينة القصدية نظرا لوجود عناصر ترتكز عليها الدراسة وتتمثل هذه العناصر في الإطارات العاملين في مختلف أقسام مديرية سونا لغاز بالمدية.

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية لمؤسسة سونالغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجيستار في الاتصال والعلاقات العامة ،إعداد الطالبة حورية بلعويدات، جامعة منتوري قسنطينة 2007.2008.

الاشكالية :تتمحور اشكالية الباحثة حول استخدام المؤسسات الاقتصادية لتكنولوجيا الاتصال،ومنها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال مؤسسة سونالغاز فرع قسنطينة انطلاقا من التساؤل الرئيسي :ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونالغاز بها؟

أهداف الدراسة :

- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان.
- الدراسة المتعمقة للاتصال ومد ى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال.
- التعود على القيام بالبحوث الميدانية والتحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى في المؤسسة .
- تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونالغاز قد ساهمت في تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي.

- تكنولوجيا الاتصال حسنت من إنتاجية المؤسسة .
- تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين محيط العمل.

الدراسة الثانية : بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،مذكرة ماجيستار كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية إعداد الطالب شوقي شادلى،جامعة قاصدي مرباح ،الجزائر 2008

الإشكالية : تمحورت إشكالية الباحث انطلاقا من التساؤل الرئيسي كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على أداء المؤسسة الصغيرة والمتوسطة.

أهداف الدراسة: تهدف لدراسة إلى:

- محاولة معرفة مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات .
- معرفة مدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- الوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في الرفع من مستويات أداء المؤسسات .

نتائج الدراسة :

- أغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تستخدم وسائل الاتصال مثل الهاتف الثابت ،الفاكس،البريد الالكتروني بمستويات مرتفعة .
- لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات أثر على أداء المؤسسة .
- تعمل هذه التكنولوجيا على تخفيض تكاليف الاتصال وسهولة تبادل المعلومات، والحصول عليها والتنسيق بين الأقسام ، والرفع من جودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن.

الدراسة الثالثة: بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقرت، لسميرة كرامة، من جامعة قاصدي مرباح _

ورقلة_،لاستكمال متطلبات الماجيستار في العلوم التجارية تخصص التسويق الخدمي، سنة 2008.

الإشكالية: تدور الإشكالية حول السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة ؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها.
- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الإرتقاء بخدماتها المقدمة.
- التأكد من أن التكنولوجيات توظف لتحسين الخدمة للزبائن.
- التعرف على أهم الخدمات و الإجراءات الممنوحة لزبائن المؤسسة لتسهيل معاملاتها.
- معرفة درجة تأثر العمال بهذه التكنولوجيات في تأدية عملهم اتجاه الزبائن.

نتائج الدراسة:

إن استخدام الانترنت يقتصر فقط على بعض المصالح في المؤسسة، أما فيما يخص وسائل اتصال المؤسسة مع زبائنها فقد استخدمت البريد العادي و الانترنت في حين أنه سجلت نسبة استخدام البريد العادي أكبر من الانترنت مما يدل على عدم التخلي عن الأساليب التقليدية في تعاملاتها، كما عملت على إنشاء موقع إلكتروني لتنمية علاقات المؤسسة مع زبائنها لإعطاء صورة جيدة عنها، حيث يستخدم في الغالب لخدمة زبائنها.

كما يتضح لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة *يلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين جودة الخدمة المقدمة ،إذ تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة سرعة تقديم*

الخدمة والإنتاجية كما ارتفع مستوي الدقة في تقديم الخدمة وعدد الزبائن ثم انخفضت *نسبة الأخطاء.*

تحديد مفاهيم الدراسة:

تكنولوجيا: لغة :يعد لفظ تكنولوجيا في الكلمة اليونانيةtechnologie و التي هي مشتقة من كلمتين "techne" ويعني التقنية أو فن ، وكلمة "ligos" تعني علم زائد دراسة وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلي الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ "litre" في قاموس الصادر سنة 1876 إن إصلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة بالفنون والمهن العديدة.[1]

اصطلاحا: التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها،[2] وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها مجموع مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب[3]

. وهي تلك المجموعة التي تمثل المجموعة التي الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها في مختلف نواحي حياته العلمية[4]

الاتصال :" communication "

[1] نصيرة ،بوجمعة سعدي.عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي.[د.ط].الجزائر :المطبوعات الجامعية 1992.ص18

[2] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني.دراسة تطبيقية ميدانية.[د.ط].[د.م] :المكتب الجامعي الحديث،2005.ص8

[3] محمد ،زغبي. التغير الاجتماعي.[د.ط].مصر :دار الطليعة للنشر،1998.ص 85

[4] عبد الأمير، فيصل.الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي.[د.ط].عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع ،2005.ص14

لغة: كلمة الاتصال مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعنى أساسا الصلة وبلوغ الغاية.[1] أما كلمة الاتصال (communication) في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة (communes)، والذي تعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة[2]

إصلاحا:

تعني عملية الاتصال: إيصال المعلومات والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، وذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلي المستقبل ،ثم رد إلي المرسل لمعرفة ما أحدثته من أثر في المستقبل[3]

أما إجرائيا :فالاتصال هو العملية التي تهدف إلي تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة.داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وذلك من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل ومشاكله بما يحقق الفهم والتجاوب بين العمال.

تكنولوجيا الاتصال :

يري "روبن وبرنت "أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.[4]

هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة، من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها

[1] محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا ،دار المعارف ،القاهرة ،1990،صز51.

[2] فضيل ديليو ،الاتصال(مفاهيمه،نظريات،وسائله)،الطبعة الأولى،دار الفجر،القاهرة، 2013،ص15 .

[3] بشير العلاق ،نظريات الاتصال مدخل متكامل ،دار اليازوري العملية، عمان ،2010، ص 13.

[4] محمد منير، حجاب. الموسوعة الإعلامية.المجلد الأول.مصر : دار الفجر للنشر والتوزيع ،2003. ص 33

بأسلوب غير مسبوق، يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤشرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا[1]

التعريف الإجرائي :هي مختلف الأدوات و الوسائل التي تمكن المؤسسة من جمع وتخزين ومعالجة وتحليل المعلومات للاستفادة منها في أداء وظائفها بسهولة و تتمثل في المديرية في الحاسوب، الهاتف، الأنترنت والإنترانات.

المؤسسة: "**entreprise**":

لغة : ورد في معجم العرب لابن منظور في فعل أسس والأسس والأساس.[2]

اصطلاحا : المؤسسة هي وحدة اقتصادية تظم مجموعة من العوامل التي تهدف إلى إنتاج مختلف الخدمات والمنافع الموجهة لبيع في الأسواق.[3]

كما تعرف بأنها نظام اجتماعي نسبي وإطار تناسقي عقلاني بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقة مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقتهم بهيكلة محددة في وحدات إدارية وظيفية[4].

التعريف الإجرائي : المؤسسة في دراستنا هي مؤسسة سون لغاز بولاية المدية، وهي ذلك النسق أو التركيبة العامة والخدماتية والمنظمة في الإطار القانوني للدولة الجزائرية وتعمل في مجال متعدد خدماتي ذات هدف بعيد المدى، يخدمها ويخدم المجتمع المحلى بولاية المدية.

المؤسسة الاقتصادية :المؤسسة الاقتصادية حسب ما ورد في المجلد مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة، والمؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها "دادي ناصر" : كل

---

[1] حسن رضا النجار،تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور،د.ط.،العراق،الجامعة المستنصرية،د.س،ص494,495.

[2] السيد عليوة. مهارات التفاوض وسلوكيات الاتصال.[د.ط]. عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية،1798.ص33 .

[3] كرم شبلي. معجم المصطلحات الإعلامية.[د.ط]. لبنان :بيروت للطباعة، 1956.ص 522.

[4] جمال الدين، ابن منظور. لسان العرب المجلد.[د.ط]. لبنان : بيروت للطباعة،1956.ص482.782.

تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه.[1]

المؤسسة الاقتصادية إجرائيا:هي تنظيم يجمع بين أفراد ووسائل تقوم بأنشطة ذات طابع صناعي واقتصادي، تهدف من خلاله لتقديم سلعة أو خدمة معينة و مديرية سونلغاز تمكننا من أن نطلق عليها مصطلح المؤسسة الاقتصادية، كونها تقوم بنشاط صناعي اقتصادي لتقديم خدمة للمجتمع.

[1] مصطفي عشوي.أسس علم النفس الصناعي التنظيمي.[د.ط].الجزائر :[د.ط]،1992.ص1.

الفصل الأول

الفصل الأول:الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

تمهيد

المبحث الأوّل: ماهية تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال

المطلب الرابع : وظائف تكنولوجيا الاتصال

المطلب الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال

تمهيد:

لقد تعاظم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل بمختلف الميادين.

وكلما زادت حاجة المؤسسات إليها كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى صارت إلى ما هي عليه الآن.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلي النقاط التالية :

1. مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الاتصال.
2. خصائص، وظائف تكنولوجيا الاتصال،
3. أهمية تكنولوجيا الاتصال.

1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

يعرف روبن تكنولوجيا الاتصال بأنها: أي آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات.

وكذلك تعرف بأنها مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الوسطي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها وقد تكون تلك التقنيات آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

وعرفها آخر أيضا بأنها تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية و المكتوبة واللاسلكية و الصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر.[1]

[1] محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسن العلى، اقتصاديات المعلومات،عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع،2007،ص 24

2. نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال:

مر العالم عبر تاريخه بمجموعة من العصور هي التي حددت تطوره وتحددت هذه العصور التاريخية بناءا على أدوات تخزين و استرجاع المعلومات بشكل أساسي إضافة إلى بقية الأدوات الحضارية وبعد أن استطاع الإنسان قبل حوالي عشرين ألف عام أن يملأ جملة من الأدوات التكنولوجية وبعد أن أصبحت الظروف المناخية مواتية برزت أول مجتمعات بشرية وكان اقتصادها قائما على الصيد الجماعي و أبرز أدواتها الإبرة و النار ومع ظهور الزراعة كنشاط إنساني من الدرجة الأولى برز تحسن في الأدوات التكنولوجية التي تطلبها طبيعة هذا النشاط. ومنذ نهاية الحرب العالمية الثانية ظهرت ثورة العلم و التكنولوجيا لتحدث تغيرات جذرية في البيئة الطبيعية و الاجتماعية تغييرات لم يعرفها المجتمع البشري منذ نشأته والتي أدت إلى اهتزاز الأسس التي كانت تشكل عليها ثروات الأمم ودور الفرد في المجتمع ومن الواضح أننا نلمح هنا إلى ثورة المعلومات أو عصر المعلومات الذي لا يعني اعتماد الإنسان على استخدام الحاسب و الوسائل الإلكترونية في جميع أعماله وإنما يعني أيضا ازدياد حجم المعلومات التي أنتجتها البشر من خلاله. و الملاحظ من خلال هذا الأمر أن الإنسان كلما ابتعد عن استخدام عضلاته البشرية وتوجه نحو استخدام الآلة كلما كان أكثر تحضرا وكلما كانت مساحة تخزين معلوماته و معارفه أصغر حجما كلما كانت أكثر قدرة على احتواء أكثر كمية من المعلومات.

حيث يرى الكثير من الخبراء أن استخدام الحاسب الآلي يعد نقطة انطلاق ثورة عصر المعلومات وإذا أضيف إلى ذلك استخدام كل أشكال الاتصالات الحديثة من أقمار صناعية و الألياف الزجاجية الممتدة تحت سطح البحر و الانترنت في شكلها الحالي الشكل الأساسي لاستقرار عصر المعلومات. فقد أصبح بإمكان كل باحث لديه حاسب

آلي ويمكنه الاتصال بشبكة الانترنت من أن يضع على جهازه مئات الأبحاث بلغات متعددة كما يمكنه في الوقت ذاته من تقليل الوقت في إعداد أبحاثه التي كانت تستغرق سنوات إلى عدة أسابيع وكذلك تمكنه من استخدام الأنترنت من الاتصال مع العديد من العلماء و الخبراء في مجال تخصصه.

لقد مر اختراع الحاسب الآلي بالعديد من الصعوبات و مرت البرامج التي يمكن استخدامها من خلاله بالعديد من التطورات كذلك مرت أساليب تخزين و استرجاع المعلومات بكثير من التجارب حتى تستقر على أوضاعها الحالية و جرت مئات الآلاف من التجارب على أشكال الاتصال بين الحواسيب حتى أن شبكة الأنترنت نفسها ما زالت في طور التجارب و على الرغم من كل ذلك فقد قدمت هذه المجموعة من التكنولوجيا حتى الآن العديد من الخدمات البشرية ككل.[1]

[1] محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال ،دراسة في الابعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ،2005

3. خصائص تكنولوجيا الاتصال:

إن تكنولوجيا الاتصال و ما قدمته من خدمات لها عدة خصائص وهي كما يلي:

1. **التفاعلية:** وتظهر من خلال الأفكار الاتصالية التي يقوم بها الفرد سواء كان مستقبل أو مرسل فالتفاعلية تظهر في العديد من الأنظمة ومنها أنظمة النصوص المتلفزة فبعض الرسائل نجد فيها تفاعل بين المستخدم و المرسل و ذلك مثل التلفون و التلفزيون التفاعلي و المؤتمرات عن بعد والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال و كذلك البريد الإلكتروني. ونتج عن هذا التفاعل انحسار تحكم الدولة في مصادر المعلومات و الأخبار وأصبح الفرد مسئولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته و برامجه وذلك وفق اتجاهاته و إمكانياته و قدرته الإدراكية.
2. **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة.
3. **قابلية التحرك أو الحركية:** هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الإفادة منها في الاتصال من أي مكان في أثناء حركته مثل التلفون النقال تلفون السيارة أو الطائرة التلفون المدمج في ساعة اليد وهناك آلة لتصوير المستندات وزنها عدة أوقيات وجهاز فيديو يوضع في الجيب وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة وحاسب آلي نقال مزود بطابعة.
4. **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى

أخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة غلى رسالة مطبوعة و بالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية وقد ظهرت مقدماته في نظام مينيتيل الفرنسي فالحدود أو الفروق أو السماعات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما وعلى شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافيهما في الشكل.[1]

5. **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض قد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه ،فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية :الصحن من صناعة الشركة ESTON، والديمو (المحلل) من صنع شركة NEXT WAVE.[2]

4. وظائف تكنولوجيا الاتصال:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيات الاتصال وفي وقتنا الحاضر أدى الي زيادة المجتمعات ومؤسستها حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين'ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخري ولكنها تعمل من اجل هدف واحد وهو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه وعمله في البيئة الاجتماعية ،

[1] مؤيد عبد الجبار التحديثي، العوامة الإعلامية، ط .1الأهلية للنشر والتوزيع، عمان2002 ص54.

[2] سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية للنشر، الإسكندرية ،2001، ص 48.

وتختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال نذكر منها :[1]

1. وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة و آلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال ، وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة ، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفيه ، ثم تحقيق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.
2. وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية :أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين وأصحاب الشركات والمؤسسات،وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.
3. ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته ويتيح هذا الحاسوب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو المؤسساتي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات ، كما يحتوي الحاسب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة ،مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكس ميلي والبريد الالكتروني ،كما أصبح أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل MODEM والاتصال ببعضها ، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن (النصوص المتلفزة . البريد الالكتروني . عقد الندوات عن بعد) وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع .

[1] سلوي محمد الشرفاء، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجيستير، الجامعة الاسلامية ، غزة فلسطين ،2008، ص 65.

4. أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الآلي الالكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الالكتروني، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة الكمبيوتر أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الالكتروني لكي يسلمه المستفيد من منزله أو مكتبه، حيث يقترب مستخدمو النصوص الالكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم.
5. ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل : الفيديو تكس والتلتكست والبريد الالكتروني والأقراص المدمجة الصغيرة CD التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.
6. بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الانترنت، تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية، حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع[1]
7. ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية ، مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق لكابل ويقدم خدمات متعددة ، ويتيح التلفزيون الكابلى العديد من القنوات التلفزيونية، وكذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة ،وحدثت تطورات كبيرة في وجود الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون على الدقة.[2]

[1] محمد شطاح، لتلفزيون والطفل، مجلة المعيار، جامعة الامير عبد القادر قسنطينة ،2003 ، عدد 07 ديسمبر، ص29.

[2] عبد الأمير عبد الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان 2005، ص ص 19 _ 20.

5. أهمية تكنولوجيا الاتصال :

تبرز أهمية تكنولوجيا الاتصال في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان وعملت على إعادة تشكيل العديد من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد و المؤسسات ، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال تمثل أحد أهم أعمدة المؤسسات كما تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية ،وارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشطات ، حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها ، إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن وتحسين الإنتاج ،والتحكم في التكاليف.

لكل ذلك أصبحت تكنولوجيا الاتصال تمثل الثورة المعرفية الثالثة ، "أي الثورة التكنولوجية "وسيساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة واستحداث عمليات وأساليب جديدة.[1]

[1] زرزار العياشي و غياد كريمة "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2016 ص 36 _ 40

الفصل الثانـي

الفصل الثاني: الأداء والمؤسسة الاقتصادية

تمـهيد

المبحث الأوّل:ماهية الأداء والمؤسسة الإقتصادية

المطلب الثاني: أنواع الأداء

المطلب الثالث: أبعاد الأداء

المطلب الرابع : تعريف المؤسسة الاقتصادية

المطلب الخامس: خصائص المؤسسة الاقتصادية

المطلب السادس : أهداف المؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

يعتبر الأداء من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد،فهو يحتل مكانة مهمة وأساسية في عمليات التسيير لدى المؤسسة فالهدف الأساسي لها هو الحصول على نتائج تنسجم وتتوافق مع رسالتها وللوقوف على ذلك يجب التوصل إلى مفهوم واضح الأداء وسبل قياسه وهذا التقييم على أداء المؤسسة.

انطلاقا من هذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى :

1. مفهوم الأداء
2. أنواع الأداء
3. أبعاد الأداء
4. مفهوم المؤسسة الاقتصادية وخصائصها.

1. مفهوم الأداء:

لقد تناول العديد من الباحثين مفاهيم متنوعة للأداء ، ولذلك ارتأينا التطرق إلى عينة من هذه التعاريف كما يلي :

التعريف الأول : الأداء لغة هو { إتمام. إجراء. إنجاز .تحقيق. تنفيذ .عمل. قيام. وفاء. إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل إلى مسمي الأداء المستمد ممن الكلمة الانجليزية (perform) والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية (performer) والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل}[1]

التعريف الثاني : تم تعريف الأداء على أنه إتمام { انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية ، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها [2]

من هذا التعريف نجد بان المؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها من خلال استغلالها لكل ما يتوفر لديها من إمكانيات.

التعريف الثالث : الأداء هو تحقيق أهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف والأداء على مستوي الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها . أي انه يعني النتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة للعمل المؤدي. [3]

---

[1] مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ،الأردن ،الطبعة الأولى.2015، ص 29

[2] محمد عبد الوهاب حسن عشماوي ، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية ،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، مصر الطبعة الأولى، 2014 ص 54.

[3] ناصر نور الدين عبد اللطيف،المحاسبة الإدارية الإستراتيجية لأغراض تحسين الأداء والإنتاجية وتدنيه التكاليف، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى ، 2014، ص492.

التعريف الرابع :هو قيام الفرد بتأدية وانجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها. وما يتصل بهذه المهام من أنشطة وتفاعلات وأدوار. سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبحيث يمكن قياس ذلك في إطار معايير تحدد مسبقا.[1]

2. أنواع الأداء:

بعد ما تم التعرض إلى مفهوم الأداء ننتقل غلى عرض أنواع الأداء في المؤسسة ، وتحديد أنواع الأداء يفرض اختيار معايير التقسيم، هذه الأخيرة يمكن تحديدها في أربعة أشكال هي : معيار مصدر الأداء ، معيار الشمولية ،المعيار الوظيفي ، ومعيار الصيغة.

- **الأداء الداخلي:**

كذلك يطلق عليه اسم أداة الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية :

- **الأداء البشري** : وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارها مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .
- **الأداء التقني** : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتهم بشكل فعال.
- **الأداء المالي** : ويمكن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية ، موارد مالية ،موارد مادية .[2]

[1] مجيد الكرخي،مؤشرات الأداء الرئيسية ، مرجع سبق ذكره ،ص 31

[2] Bernard Martory ,Contrôle de gestion sociale , libraire, vuibert ;Paris 1999 ;p 262 .

- **الأداء الخارجي** : هو" الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة"

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده ، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة للارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين ،ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالنسبة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار الموارد واللوازم والخدمات ، فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب.

- **حسب معيار الشمولية** : حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المنظمة الى أداء كلي وأداء جزئي[1]
- **الأداء الكلي** :

يتشكل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء من أو عنصر لوحده في تحقيقها ، فالتعرض للأداء الكلى للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.

- **الأداء الجزئي** :

على خلاف الأداء الكلى ، فان الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة ، فالنظام التحتي يسعي إلي تحقيق أهدافه الخاصة به لا أهداف الأنظمة الأخرى ، وبتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

[1] عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ' مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الأول ،نوفمبر 2001م،جامعة بسكرة ،ص 89.

- **حسب المعيار الوظيفي :**

هذا الأخير يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة ، حيث ينقم إلي : وظيفة الإنتاج ، وظيفة الأفراد، وظيفة التسويق ، التموين ،ويضيف البعض الأخر[1]

- **حسب معيار الطبيعة :**
- **الأداء الاقتصادي :**

يتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها.

1. **الأداء الاجتماعي :**

تمثل في الأهداف التي ترسمها المؤسسة ، وتحقيق هذه الأهداف يجب ان يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى، خاصة الاقتصادية، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

2. **الأداء التكنولوجي :**

يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين ، وفي اغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

3. **الأداء السياسي :**

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ، من بين الأهداف السياسية نذكر ما يلي :

[1] Marcel haf Hame ; Le management approche systémique ;galtan Morin èditeur ;3ed CANADA 1981 ;p336 .

تمويل الحملات الانتخابية من اجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو[1] مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة.

3. **أبعاد الأداء :**

سيتم التطرق إلى تحليل الأبعاد التي يتضمنها الأداء ، حيث يرتكز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء بينما البعض الأخر يأخذ في الحسبان الجانب التنظيمي والاجتماعي وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل ، إذ تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي :[2]

4. **البعد التنظيمي للأداء :**

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة ، وأثرها على الأداء ،مع الإشارة إلى ان هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلة التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوي فعالية أخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

5. **البعد الاجتماعي للأداء :**

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدي تحقيق الرضا عن أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياهم ، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم ، وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذ اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي

[1] عبد المليك مزهودة، مرجع سبق ذكره ، ص 90

[2] مصطفي يوسف ، إدارة الاداء ، دار حامد للنشر والتوزيع ،الأردن ،الطبعة الاولى ،2016، ص 23,21.

لمواردها البشرية فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمد تلازم الفعالية الاقتصادية مع الاجتماعية .

4. **تعريف المؤسسة الاقتصادية** : تمثل المؤسسة أداة إحداث التنمية والنمو في أي بلد كان فمن الصعب إعطاء مفهوم شامل لها وذلك نظرا لتطور السريع للمفاهيم الاقتصادية واتساع نشاطها ، ولهذه الأسباب تعدد تعريفيها

ومن بينها:

المؤسسة هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين ،هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه ، وتبعا لنوع وحجم نشاطه.[1]

المؤسسة هي منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما ، تؤخذ في القرارات حول تركيب الوسائل البشرية ، المالية ، المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق مكاني وزماني[2]

المؤسسات مركز القرارات الاقتصادية ، حيث لها دور مهم في الاقتصاد باعتبارها مركز القرارات الاقتصادية التي تخص الأسعار، التوزيع ، الاتصال وتتمثل هذه القرارات في الاختبارات في استعمال الوسائل المحددة للوصول بأكثر فعالية للأهداف المسطرة .

المؤسسة مركز المخاطرة ، فهي معرضة للخطر باستمرار حيث يمكن أن تخسر جزء و كل تسبيقاتها المالية والمادية في حالة الفشل ، وترتبط هذه المخاطرة بصعوبات التسيير

[1] ناصر داداي . عدوان : المؤسسة الاقتصادية ، ط1، الجزائر ، دار المحمادية ، د سنة ، ص 12

[2] غول فرحات : الوجيز في اقتصاد المؤسسة ، ط1 ،الجزائر ،دار الخلدونية ، 2008 ، ص 08.

وضغط المنافسين ومتطلبات الزبائن ، ولهذا نجد بأن رأسمال المؤسسة يشارك فيه عدة أشخاص أو مؤسسات من أجل جمع مبالغ مالية معتبرة من جهة ، ومن جهة ثانية تقليل المخاطر والخسائر في حالة الفشل [1]

5. **خصائص المؤسسة الاقتصادية** : تتميز المؤسسات الاقتصادية بمجموعة من الخصائص من بينها:

- المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من خلال امتلاكها لحقوق وصلاحيات .
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من اجلها .
- التحديد الواضح للأهداف والساسة والبرامج وأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها كمية ونوعية .
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي ، فبالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.[2]
- المؤسسة مركز للتوزيع : بمعنى المؤسسة ، هي المكان التي يتم فيه تقسيم وتوزيع الأموال من بيع السلع والخدمات بمختلف الأشكال ليستفيد منها مختلف الأعوان الاقتصادية.[3]

6. **أهداف المؤسسة الاقتصادية** : هناك العديد من الأهداف تسعى المؤسسات الاقتصادية الوصول إليها ومن أهمها :

الأهداف الاقتصادية : تتمثل في:

- تحقيق الربح الذي يعتبر من أهم المعايير الدالة على صحة المؤسسة الاقتصادية نظرا لحاجة المؤسسة للأموال من اجل تحقيق الاستمرارية في النشاط والنمو

[1] خليفي عيسي : محاضرات في اقتصاد المؤسسة ،دط ، الجزائر ، مكتبة المنار للنشر ، د سنة ، ص ص 4.9.
[2] عمر صحري : اقتصاد المؤسسة ، ط5، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2007، ص ص 25.26.
[3] غول فرحات : مرجع سبق ذكره ص ص 9 .12 .

- تحقيق متطلبات المجتمع : إن تحقيق المؤسسات لنتائج المسطرة يمر حتما عبر بيع الإنتاج المادي وتغطية تكاليفها فهي بذلك تحقق حاجات المجتمع .
- عقلانية الإنتاج : وذلك من خلال الاستعمال العقلاني لعوامل ورفع إنتاجها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق لإنتاج وتوزيع ومراقبة تنفيذ هذه البرامج .[1]
- من أهداف المؤسسة الاستقلال الاقتصادي والتكامل على المستوي الوطني
- تقليل الصادرات من المواد الأولية وتشجيع الصادرات من الفائض في المنتجات النهائية عن الحاجات المحلية [2]

7. **الأهداف الاجتماعية** : تتمثل في :

- تحسين المستوى المعيشي للعمال : تتزايد رغبات وحاجات العمال باستمرار نتيجة التطور التكنولوجي السريع في ظهور منتجات جديدة ، مما يؤدي إلى تطورهم الحضاري وبالتالي تحسن مستوى استهلاكهم .
- توفير تأمينات ومرافق للعمال : تسعي المؤسسة للمحافظة على عمالها من خلال توفير بعض التأمينات مثل : التامين الصحي بالإضافة إلى منح التقاعد وتخصيص مساكن لهم

8. **أهداف تكنولوجية** : تتمثل في البحث والتطور الناتج عن زيادة المنافسة بين المؤسسات مما استدعى توفير قسم يختص في تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية وتسهيل وظائف المؤسسات للوصول إلى الأهداف في أسرع وقت وبطريقة فعالة.[3]

[1] غول فرحات : مرجع سبق ذكره ، ص ص 12 . 13

[2] عمر صحري : مرجع سبق ذكره ، ص 31

[3] خليفي عيسي : مرجع سبق ذكره ، ص 6.5.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي

أولا :لمحة عن المؤسسة

1. تحليل البيانات
2. البيانات الشخصية
3. استخدامات تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونالغاز
4. انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على تحسين أداء المؤسسة

ثانيا: النتائج العامة

تمهيد :

لقد خصصنا هذا الفصل هذا الفصل للدراسة التطبيقية لمؤسسة نقل وتوزيع الغاز والكهرباء بولاية المدية نظرا لتناسبها مع موضوع دراستنا وكذا محاولة هذه المؤسسة استخدام تقنيات ووسائل تكنولوجية متطورة بهدف تحسين أدائها بصفة مستمرة .

وعليه سنحاول في هذا الفصل التعرض إلى كل ما يتعلق بالمؤسسة .

1. التعريف بمؤسسة نقل وتوزيع الكهرباء والغاز
2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة

1. التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية:

هي مديرية فرعية تابعة للفرع الرئيسي الذي يضم ثلاثة فروع ، يسمى بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للوسط SDC حسب التقسيم الممثل للمؤسسة الأم ، أنشئت هذه المديرية بالمدية عام 2006 ، وهي مديرية جهوية مكلفة في حدود صلاحيات سونالغاز بتوزيع الكهرباء والغاز، وتلبية حاجيات الزبائن على مستوى المنطقة مع الأخذ بعين الاعتبار التكلفة ونوعية الخدمة والأمان ، وتعمل هذه المديرية على ضمان التسيير الإداري واستغلال شبكات الكهرباء من نوع التوتر العالي والمتوسط والمنخفض وتوكل إليها مهمة تطوير الشبكات وصيانتها وكذلك الشأن بالنسبة لشبكات نقل الغاز ، كما تساهم في تحديد السياسة التجارية للمؤسسة وفي التخطيط العام للشبكات وضمان تسيير وإيصال خدماتها للزبائن وتقديم المساعدة والنصائح .

تحتوي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية حسب أخر التطلعات سنة 31/10/2018 على 794 عامل ، وهم موزعين حسب الفئات المهنية فنجد :

- ✓ عدد الإطارات 157
- ✓ عدد أعوان التحكم 377
- ✓ عدد أعوان التنفيذ 250

2. مهام مديرية سونالغاز:

تتعدد مهام المديرية وتختلف من مصلحة لآخري:

أ. **صلاحيات المكلفة بالاتصال :**

- ✓ تنظيم المعلومات الموجه للمواطنين والزبائن باستعمال الملصقات والمعلقات الإذاعة المحلية ...الخ والمشاركة مع المديرية العامة لتوزيع في التظاهرات

التجارية وإجراء علاقات مع وسائل الإعلام(الإذاعة . التلفزيون . الصحافة المكتوبة)

- ✓ اقتراح مواضيع للنشر وإعلان الزبائن

ب. صلاحيات المكلفة بالأعمال القانونية :

- ✓ تتكفل بالأعمال القانونية على مستوى المديرية
- ✓ تمثيل المؤسسة بمفوض عن المدير الجهوي أمام القضايا القضائية
- ✓ متابعة القرارات الصادرة عن العدالة

ج. الصلاحيات المكلفة بالوقاية:

- ✓ القيام بالزيارات للورشات المكلفة بالعمل
- ✓ برمجة مخطط زيارات مع تنظيم حملات تحسيسية
- ✓ التطبيق الصارم لجميع المقاييس المتعلقة بالأمن والنظافة
- ✓ المشاركة في التوقعات الخاصة لوسائل الأمن

د. صلاحيات قسم استغلال الكهرباء والغاز:

- ✓ تسيير شبكة الكهرباء ذو الضغط المتوسط والمنخفض
- ✓ مراقبو الوكالة من الناحية التقنية

هـ. صلاحيات قسم الحظيرة:

- ✓ تقوم بمتابعة سيارات سونالغاز من ناحية البنزين
- ✓ صيانة الحظيرة وتسييرها

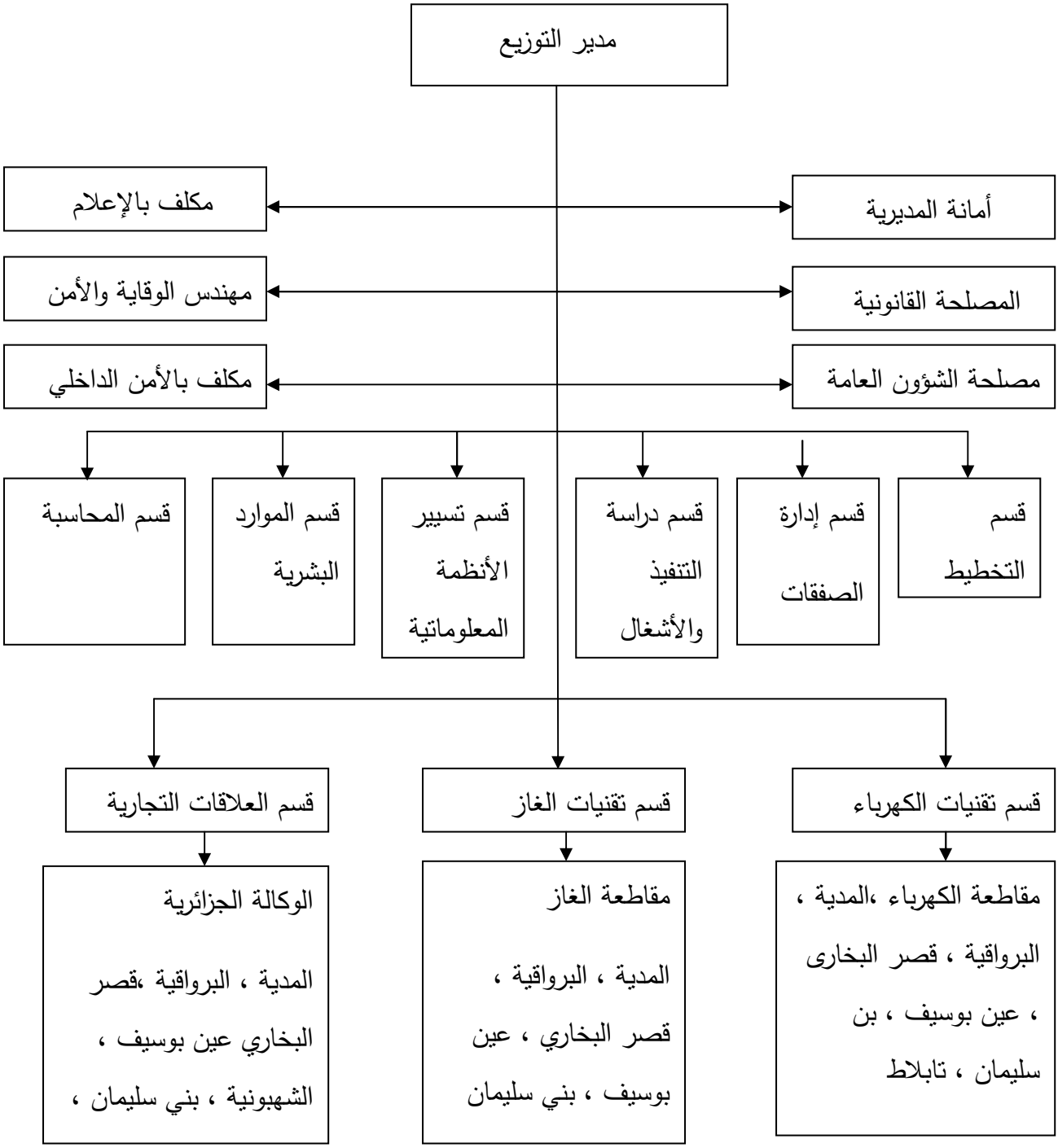
و. صلاحيات قسم المالية والمحاسبة :

- ✓ التسيير المحاسبي للمؤسسة
- ✓ إعداد الميزانية وتسيير الموارد المالية
- ✓ التنسيق والمراقبة والمتابعة لجميع النشاطات المالية

3. أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز :

- ✓ تحسين الإنتاج عن طريق تدريب وتكوين العمال
- ✓ اختبار الأفراد الأكفاء عن طريق تحديد مواصفات الأعمال المطلوبة منهم والبحث عن مصادر القوة ، من أجل تحسبين النوعية المعتمدة في الإنتاج
- ✓ تحسبين جودة الخدمات داخل وخارج المؤسسة
- ✓ توفير الحماية للعاملين والمحافظة على قوة العمل
- ✓ وضع خطة إستراتيجية لضمان المؤسسة على المدى الطويل
- ✓ توفير بيئة عمل تسودها حرية الحركة والتعبير وتخلو من الإكراه

4. الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية :



نتائج الدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية وبالضبط في مؤسسة **:مديرية نقل وتوزيع الغاز والكهرباء بالمدية** على مجموعة من النتائج :

1. تستخدم المؤسسة المدروسة بشكل كبير تكنولوجيا الاتصال في تسيير مهامها.
2. أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في جهاز الحاسوب باعتباره المحرك الرئيسي لكل العمليات الإلكترونية الحالية . كما تستخدم شبكة الانترنت في جمع ونقل المعلومات التي تستفيد منها المؤسسة ، كذلك تستخدم شبكة الأنترانات والإكسترانات بصفة قليلة .
3. تستخدم المؤسسة الوسائل التكنولوجية التقليدية في تسيير عملها منها الهاتف،الفاكس ، والاتصال المباشر بين الموظفين .
4. اعتمدت مؤسسة سونالغاز هده الوسائل في تسيير عملها وذلك بتوزيع الفاتورات واستقبال الدفع ونقل المشكلات والأعطاب التي وجدت حلها مختصرة للوقت والجهد .
5. ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين محيط العمل بتوفير بيئة أفضل والمحافظة على صحة العاملين ، ورفع الروح المعنوية للموظفين وتشجيعهم على المبادرة وإتقان العمل .
6. اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال أثر على تحسين الإنتاجية من خلال زيادة السرعة في الأداء ، سهولة الوصول إلى الزبون .
7. إن تحسين مستوى الأداء لمؤسسة سونالغاز توزيع الكهرباء والغاز يعود غلى استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث ساهمت في تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة .
8. استخدام تكنولوجيا الاتصال بكفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق اهداف المؤسسة .

خاتمة

خاتمة

من خلال بحثنا المرسوم تحت عنوان " **دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية**" تم استنتاج بأن لتكنولوجيا الاتصال أهمية بالغة في تطوير وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، إذ يعتبر تحسين الأداء وتطويره غاية جميع المؤسسات الاقتصادية للمحافظة على مركزها التنافسي في السوق المحلية والدولية .

ومن خلال هذه الدراسة فإننا توصلنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دورا هاما في مؤسسة سونالغاز بولاية المدية ، فهي تساعد على توفير الحلول التكنولوجية المناسبة والمعتمد عليها في بناء نظام المؤسسة ، لتكوين نظام قوي ومتطور، يمكنها من ترشيد قراراتها ، وتفعيل عملياتها إذ تمكن من الاتصال بسهولة وسرعة كبيرة ، وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات مما يساهم في رفع مستوى المردودية وتخفيض التكاليف وبالتالي تحسين الأداء وهذا الأخير الذي يعتبر أحد مفاتيح التفوق ، كما تمكن تكنولوجيا الاتصال في التوصيف الدقيق لتحديد المهام والواجبات لكل فرد مما تسهل الفصل بين الوظائف المتعارضة مما يمنع الوقوع في الخطأ.

كما أن تحسين مستوى أداء مؤسسة سونالغاز يعود إلى استخدام تكنولوجيا اتصال حديثة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وتحسين محيط العمل .

❖ **أفاق الدراسة :**

ويمكن بنهاية هذه الدراسة أن نلفت النظر لبعض المجالات الجديرة للدراسة وهي :

- ✓ دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين المركز التنافسي للمؤسسة الاقتصادية .
- ✓ أهمية تكنولوجيا الاتصال في تحقيق زيادة المؤسسة الاقتصادية .
- ✓ دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المؤسسي .

المراجع

المراجع باللغة العربية :

أولا: الكتب

1. إبراهيم عبد العزيز الدعليج،مناهج طرق البحث العلمي ،ط1،عمان،دار الصفاء للنشر والتوزيع،2010 .
2. ابن منظور جمال الدين الأنصاري،لسان العرب ، د، ط ، مصر،الدار المصرية للتأليف، د، س.
3. أحمد بن مورسلى،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام وللاتصال د، ط الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
4. بشير العلاق ، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري العملية، عمان ،2010الجامعية 1992.
5. جمال الدين، ابن منظور. لسان العرب المجلد.[د.ط]. لبنان : بيروت للطباعة،1956.782.
6. حسن رضا النجار،تكنولوجيا الاتصال المفهوم والتطور،د.ط.،العراق،الجامعة المستنصرية، د.س.
7. زرزار العياشي و غياد كريمة "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2016.
8. سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية للنشر، الإسكندرية ،2001.
9. السيد عليوة. مهارات التفاوض وسلوكيات الاتصال.[د.ط]. عمان ،المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، 1798 .

10. عبد الأمير عبد الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان 2005،.

11. عبد الأمير، فيصل.الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي.[د.ط].عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع ،2005.

12. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني.دراسة تطبيقية ميدانية.[د.ط].[د.م] :المكتب الجامعي الحديث.

13. عبد الرحمان بدوي،مناهج البحث العلمي،ط3،الكويت،وكالة المطبوعان للنشر،1977.

14. عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ' مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الأول ،نوفمبر 2001م،جامعة بسكرة.

15. عمار بوحوش،مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث،د،ط ،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية، 1995 .

16. عمر صحري : اقتصاد المؤسسة ، ط5، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2007.

17. غول فرحات : الوجيز في اقتصاد المؤسسة ، ط1 ،الجزائر ،دار الخلدونية ، 2008 خليفي عيسي : محاضرات في اقتصاد المؤسسة ،دط ، الجزائر ، مكتبة المنار للنشر ، د سنة .

18. فضيل ديليو ،الاتصال(مفاهيمه،نظريات،وسائله)،الطبعة الأولى،دار الفجر،القاهرة، 2013.

19. كرم شبلي. معجم المصطلحات الإعلامية.[د.ط]. لبنان :بيروت للطباعة، 1956.

20.مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ،الأردن ،الطبعة الأولى.2015

21.محمد ،زغبي. التغير الاجتماعي.[د.ط].مصر:دار الطليعة للنشر ،1998.ص

22.محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا ،دار المعارف ،القاهرة ،1990.

23.محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسن العلى، اقتصاديات المعلومات،عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع،2007،ص 24مؤيد عبد الجبار التحديثي، العوامة الإعلامية، ط، 1 الأهلية للنشر والتوزيع، عمان2002.

24.محمد شطاح، لتلفزيون والطفل، مجلة المعيار، جامعة الامير عبد القادر قسنطينة ،2003 ، عدد 07 ديسمبر.

25.محمد عبد الوهاب حسن عشماوي ، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية ،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، مصر الطبعة الأولى، 2014

26.محمد عبيدات، وآخرون،منهجية البحث العلمى:القواعد والمراحل والتطبيقات،د،ط،الأردن،دار وائل للنشر ،1999.

27.محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال ،دراسة في الابعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ،2005.

28.محمد منير، حجاب. الموسوعة الإعلامية.المجلد الأول.مصر : دار الفجر للنشر والتوزيع ،2003.

29.مصطفي يوسف ، إدارة الاداء ، دار حامد للنشر والتوزيع ،الأردن ،الطبعة الاولى ،2016،

30.موريس أنجلس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،د،ط،الجزائر،دار القصبة للنشر والتوزيع،2006.

31.ناصر داداي . عدوان : المؤسسة الاقتصادية ، ط1، الجزائر ، دار المحمادية ، د سنة .

32.ناصر نور الدين عبد اللطيف،المحاسبة الإدارية الإستراتيجية لأغراض تحسين الأداء والإنتاجية وتدنيه التكاليف، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى ، 2014

33.نصيرة ،بوجمعة سعدي.عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي.[د.ط].الجزائر :المطبوعات.

أطروحة الماجيستر:

34.سلوي محمد الشرفاء، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجيستير، الجامعة الاسلامية ، غزة فلسطين ،2008.

المراجع باللغة الأجنبية :

35. Bernard Martory ,Contrôle de gestion sociale , libraire, vuibert ;Paris 1999

36. Marcel haf Hame ; Le management approche systémique ;galtan Morin èditeur ;3ed CANADA 1981

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحيى فارس –المدية-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الاتصال والعلاقات العامة

استمارة استبيان بعنوان:

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز بالمدية

إعداد الطالبة :

- سفير نعيمة
- حسني فهيمة

إشراف:

- د.خير الدين بوهدة

ملاحظة

إن معلومات هذه الإستمارة سرية ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بموضوعية .

ضع علامة (×) في خانات الإجابة الصحيحة.

يمكن الإجابة على أكثر من إحتمال .

السنة الجامعية: 2019-2020

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة بمديرية الكهرباء والغاز بالمدية

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الجنس ذكر ☐ أنثي ☐
2. السن من 20 إلى 30 ☐

من 31 إلى 40 ☐

من 41 إلى 50 ☐

من 51 فأكثر ☐

3. المستوي التعليمي:

جامعي ☐

ثانوي ☐

متوسط ☐

تكوين مهني متخصص ☐

المحور الثاني : استخدامات تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونالغاز

4. ما هي تكنولوجيا الاتصال الأكثر استخدامها؟

الحاسوب ☐ الهاتف ☐ الانترنت ☐ الاكسترانات ☐ الإنترانت ☐

أخري .....

5. هل تحتاج لتكنولوجيا الاتصال في عملك بشكل مستمر؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

6. ما هي المؤشرات التي يتم من خلالها اختيار الوسائل التكنولوجية؟

حداثة الوسيلة ☐ سهولة الاستعمال ☐ سرعة تحقيق الهدف ☐

أخري أذكرها .....

7. ما هي الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

سرعة الحصول على المعلومات ☐ خلق المبادرة في العمل ☐

تحسين الأداء المهني ☐ تقليل الوقت والجهد ☐

8. هل ترى أن الوسائل التكنولوجية المتوفرة في المؤسسة كافية لأداء العمل؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بلا علل إجابتك.....

المحور الثالث: انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على تحسين أداء المؤسسة

9. هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال المؤسسة للحفاظ على صورتها وسمعتها؟

نعم ☐ لا ☐

10.ماهي درجة تأثير توظيف تكنولوجيا الاتصال أثناء العمل؟

قوية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

11.هل تواجهكم صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

12.إذا كانت إجابتك بنعم ماهي هذه الصعوبات؟

صعوبات معرفية ☐ صعوبة تقنية ☐ صعوبة الوسيلة ☐

13.هل تري أن هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

14.إذا كنت تري أن هناك سلبيات فيما تتمثل ؟

تقليص الوظائف ☐ تهديد حماية المعلومات ☐ المخاطر الصحية للعاملين ☐ تقليص العلاقات الشخصية ☐

15.في رأيك كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تفعيل وتحسين أداء مؤسسة سونالغاز بالمدية؟.....

.....

....