

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الاعلام والاتصال



مذكرة ماستر

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

رقم:

اعداد الطالب:

جيمي لمياء

شرك امينة

يوم: 2021/06/21

واقع الاتصال الرقمي المؤسسي اثناء الازمات

دراسة مسحية بديرية الصيانة سوناطراك بسكرة خلال فترة ازمة كورونا

لجنة المناقشة:

مقرر	1.مع.ا جامعة محمد خيضر بسكرة	د.قوراري صونيا
رئيسا	1.ب.العالبي جامعة محمد خيضر بسكرة	جفافلة داود
مناقشا	1.مع.ا جامعة محمد خيضر بسكرة	د. محمود عياد

السنة الجامعية: 2021/2020

الشكر والتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أنعم على بنعمه العلم ووفمنا لإنجاز هذا العمل

المتواضع.

كل الشكر والتقدير لأستاذتي الدكتور فورا ري صونيا على توجيهاتها

العلمية الفيمح ودعمها المعنوي الكبير.

جزيل الشكر والعرفان لكل من علمني حرفا..... أستاذتي الأفاضل

نشكر موظفي سونا طراك على حسن استمبالهم وتعاونهم الذي مكنتني من إجراء الدراسة

الميد أتيح.

كما تتوجه بالشكر الجزيل كل من ساعدنا وشجعنا ماديا ومعنويا على إتمام هذا العمل.

اهداء

كلمة اخييرا في الغالب يكون وراها فرح وفرحتي بانتهائي مسيرتي
الدراسية لا تكتمل الا بشكر الله عز وجل و الحمد لله الذي اعانني ووفقني
لإنجاز عملي هذا. ولا يسعني ان أنسى أعظم والدين اللذان منحني الله
إياهما

الى ابي صورتي الاطية سندي وفخري (الطيبه شرك) شكرا على ما
قدمت لي من سند ودعم وثقة شكرا لك لأنك دفعتني لأصل لما انا عليه
اليوم احمد الله دائما على أنك ابي.

امي الحبيبة لا تكفي الحروف لا عبر لكي اشكرك على المعاناة التي
تكبدتها لتدفعينا لحقيق احلامنا اشكرك على دعائك الذي ينور دربنا، رغم
أنك لم تتعلمي الى أنك كنت أعظم معلمة صادفتها في حياتي.
احبك امي عزيزة.

اخوتي وما عظم الاخوة عندما تكون كاخوتي سند وامان واعتزاز شكرا
لأنكم اخوتي

امينة شرك

اهداء

ها هنا تنتهي مسيرتنا الدراسية الحمد والشكر لله تعالى أولاً أهدي
تخرجي إلى أبي الغالي "رحمة الله" الذي ساندني طوال حياتي وكان
سندي في مسيرتي الدراسية والذي لم يرفض لي طلباً يوماً من الأيام
كان ينتظر مني هذا النجاح كم تمنيت أن يكون معي ويشاركني في
فرحتي بهذا التخرج (رحمة الله عليك يا أبي الغالي)

وأهدي إلى أمي الغالية التي وقفت بجانبني في أزمات حياتي وساندتني
ودفعتني إلى الأمام نحو النجاح وشكراً لإخوتي وأحيتي وأهلي فهم من
زرعوا لي روح المثابرة والاجتهاد وساندوني لكي أصل إلى هذه المرحلة
من النجاح - الحمد لله -

إلى الذي علمني أن الحياة جهاد والعلم سلاح:

أدعو الله تعالى أن يجعل هذا العمل صدقة جارية

تحتسب في ميزان حسنات والدي

رحمة الله

جيمي لمياء

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	الإهداء.....
/	الشكر والعرفان.....
/	فهرس المحتويات.....
/	قائمة الجداول.....
/	قائمة الاشكال.....
/	ملخص الدراسة.....
	مقدمة.....
الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجها	
1	الإشكالية.....
3	أسباب اختيار الموضوع.....
3	أهمية الدراسة.....
4	أهداف الدراسة.....
4	مفاهيم الدراسة.....
6	مجالات الدراسة.....
8	مجتمع البحث والعينة.....
9	منهج الدراسة.....
11	أدوات جمع البيانات.....
14	الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني: الإطار النظري	
18	تمهيد الفصل.....
/	المبحث الأول: ماهية الاتصال.....
19	المطلب الأول: مفهوم الاتصال.....
20	المطلب الثاني: أنواع الاتصال وخصائصه.....
/	المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي.....
33	المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي ومميزاته.....
37	المطلب الثاني: مستويات الاتصال الرقمي ووظائفه.....

40	المطلب الثالث: وسائل الاتصال الرقمي
43	المطلب الرابع: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي
/	المبحث الثالث: واقع الاتصال الرقمي المؤسسي خلال الأزمات
47	المطلب الأول: مفهوم الأزمة.....
49	المطلب الثاني: خصائص الأزمة.....
50	المطلب الثالث: تصنيفات الأزمات.....
51	المطلب الرابع: أسباب نشوء الأزمات.....
57	خاتمة الفصل.....
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي	
58	تمهيد الفصل.....
/	المبحث الأول: الاتصال الرقمي في مديرية الصيانة سوناطراك
59	المطلب الأول: التعريف والنشأة
62	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة سوناطراك.....
66	المطلب الثالث: أهداف مديرية الصيانة سوناطراك.....
/	المبحث الثاني: تحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية.....
67	المطلب الأول: التعريف بأداة الدراسة.....
68	المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول.....
99	المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة.....
99	نتائج الدراسة.....
102	النتيجة العامة.....
104	خاتمة.....
106	قائمة المصادر والمراجع.....
/	الملاحق.....

الصفحة	قائمة الجداول	رقم الجدول
13	يمثل معاملات الاتفاق بين المحكمين لعبارات الاستبانة	1
68	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	2
68	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	3
69	يبين توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي	4
70	يبين توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل/ الخبرة	5
71	يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى الوظيفة	6
72	يبين نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي التي تلجأ إليها مؤسسة سوناطراك أثناء الأزمة	7
73	يبين الشبكات الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة سوناطراك	8
74	يبين فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات أثناء الأزمة	9
75	يبين الخبرة عند الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي التي يعتمدون عليها	10
76	يبين ما مدى مساهمة وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على تحسين اداء في المؤسسة	11
77	يمثل مدى تسهيل الاتصال الرقمي عملية اتخاذ القرار اثناء الازمة	12
78	يبين ما مدى مساهمة الاتصال الرقمي في الاستقرار الوظيفي في المؤسسة اثناء الازمة	13
78	يبين الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة اثناء الازمة	14
79	الصعوبات التي يواجهها الموظفين في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء الأزمة	15
80	يبين العوائق التي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل عند استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة	16
82	يبين الحلول لغرض تحسين جودة الاتصال الرقمي في المؤسسة	17
83	يوضح نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي التي تلجأ إليها المؤسسة أثناء الأزمة حسب متغير سنوات الخبرة	18

84	يوضح الشبكات الاتصالية التي تستخدمها في المؤسسة أثناء الأزمة حسب متغير مستوى الوظيفة	19
85	يوضح فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات أثناء الأزمة حسب متغير مستوى الوظيفة	20
87	يوضح مدى خبرة عند الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي التي تعتمدون عليها حسب متغير العمر وسنوات الخبرة	21
88	يوضح مدى مساهمة وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على تحسين اداء في المؤسسة حسب متغير سنوات الخبرة	22
89	يوضح مدى تسهيل الاتصال الرقمي عملية اتخاذ القرار اثناء الازمة حسب متغير سنوات الخبرة	23
90	يوضح ما مدى مساهمة الاتصال الرقمي في الاستقرار الوظيفي في المؤسسة اثناء الازمة حسب متغير مستوى الوظيفة	24
91	يوضح الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة اثناء الازمة حسب متغير سنوات الخبرة	25
92	يوضح الصعوبات التي يواجهها الموظفين في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء الأزمة حسب المتغيرين المؤهل العلمي وسنوات الخبرة	26
94	يوضح العراقيل التي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل عند استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة حسب متغير المؤهل العلمي.	27
97	يوضح الحلول لغرض تحسين جودة الاتصال الرقمي في المؤسسة حسب متغير مستوى الوظيفة	28

رقم الشكل	قائمة الاشكال	الصفحة
1	يوضح عناصر الاتصال الرقمي	35
2	يوضح أسباب متعددة لنشوء الازمات	56
3	يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة سوناطراك بسكرة	62

ملخص الدراسة:

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة، حيث أصبح استخدام الاتصال الرقمي حتمية مفروضة كشكل من أشكال التجديد والذي تساعد على التأقلم مع كل ما هو جديد الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الداخلي والخارجي.

إن موضوع الدراسة الموسومة بـ " واقع الاتصال الرقمي المؤسسي أثناء الازمات " - دراسة مسحية بمديرية الصيانة سوناطراك بسكرة خلال فترة ازمة كورونا-، جاءت كمحاولة لدراسة الاتصال الرقمي و هدفها الكشف عن واقع استخدام الاتصال الرقمي في مديرية الصيانة سوناطراك والتعرف ايضا على جميع الوسائل المعمول بها في المؤسسة، بالإضافة الى التعرف على مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة أثناء الازمة ، بالإضافة الي الكشف عن الصعوبات التي يواجهها الموظفون في التعامل مع وسائل الرقمية أثناء الازمة ، ومن اجل الوصول الى هذه الأهداف وتحققها اعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة ، ولقد تم استخدام أداة الاستبيان حيث تم تطبيق الدراسة بمديرية الصيانة سوناطراك بسكرة على العينة المكونة من 24 عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وبعد إجراء الدراسة الميدانية على عمال مديرية الصيانة سوناطراك بسكرة، فقد توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

✓ بعد الخوض في غمار هذه الدراسة توصلنا الى مجموعه من النتائج نستنتج ان الاتصال الرقمي يعتبر نمط ضروري بين مختلف الهياكل داخل المؤسسة، اي أصبح حتمية فرضتها التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الحديثة حيث توصلنا الى ان هناك استخدام واسع للاتصال الرقمي في المؤسسة.

✓ اثبتت الدراسة مدى فعالية الاتصال الرقمي ومدى مساهمته في تسيير شؤون المؤسسة
اثناء الازمة.

✓ أدى استخدام الاتصال الرقمي الي تحسين في الأداء الوظيفي للعاملين وبالتالي خلق جو
من الاستقرار الوظيفي للموظف.

✓ للاتصال الرقمي دور في تقليل من حده الازمه وبالتالي التقليل من المشاكل التنظيمية
ويعود السبب الي استعمال المؤسسة للاتصال الرقمي في المكان والوقت المناسب.

Summary of the study:

These transformations have demonstrated the need to introduce modern communication technology into the organization's activity, as the use of digital communication has become an imperative imposed as a form of innovation that helps to adapt to everything new that is built on supporting communication with the inner and outer oceans. The theme of the study, tagged "The reality of institutional digital communication during crises"-a survey in the Maintenance Directorate Sonatrach Skra during the Corona crisis period, came as an attempt to study digital communication and its aim is to reveal the reality of the use of digital communication in the Directorate of Maintenance Sonatrach and also to learn about all the means in force in the institution, in addition to identifying the extent to which digital communication contributes to the management of the institution during the crisis, in addition to revealing the difficulties faced by employees in dealing with digital means during the The crisis, in order to reach these goals and achieve them the study relied on the method of study case, and the questionnaire tool was used where the study was applied in the Directorate of Maintenance Sonatrach with a sugar on the sample of 24 factors selected randomly, and after conducting the field study on the workers of the Maintenance Directorate Sonatrach Skra, we reached a set of results the most important:

- ✓ After going into this study, we have come up with a set of findings that conclude that digital communication is a necessary pattern between the various structures within the organization, i.e. it has become inevitable imposed by developments in modern technology where we have found that there is a wide use of digital communication in the organization.
- ✓ The study demonstrated the effectiveness of digital communication and its contribution to the management of the organization during the crisis.
- ✓ The use of digital communication has improved the job performance of employees and thus created an atmosphere of job stability for the employee.
- ✓ Digital communication has a role to play in reducing the severity of the crisis and thereby reducing organizational problems due to the organization's use of digital communication in the right place and time.

يشهد عصرنا الحاضر حاليا تطورات التكنولوجية حديثة في كل يوم جديد نسمع فيه عن اكتشاف وثورة جديدة في مجال تكنولوجيا الإتصال التي أصبحت تمثل أهمية كبيرة وعنوان لتقدم الشعوب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية، حيث ساهمت وعملت على اتساع الشبكات الإتصالية الرقمية المتطورة والتي أعطت دفعة قوية غيرت في أساليب التواصل وحسنت من أدائه حتى أصبح الإتصال الرقمي ضرورة لتحقيق التواصل خاصة في المؤسسات.

حيث استفادت المؤسسة الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الإتصال الرقمي في عملية التسيير والتنظيم ومنها مديرية الصيانة سوناطراك حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغييرات عميقة في الممارسة الإتصالية وذلك لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتداولها وتدفعها بين الأفراد ، وباعتبار أن سيرورة العمل تتطلب اتصالا يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وقد وفرت أجهزة الإتصال الرقمي ذلك حيث أن شبكات الإتصال الرقمي وظفت من أجل شتى الإدارات والمؤسسات ، وذلك لدعم نشاطها الإتصالي سواء كان داخلي أي ما بين هياكلها وأقسامها ومصالحها الداخلية أو خارجيا مع مختلف المتعاملين . فتبني المؤسسات الجزائرية لهذه التكنولوجيا (الاتصال الرقمي) لم يكن على مستوى جميع المؤسسات بل أن أغلب المؤسسات الجزائرية لا زالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية في الاتصال، فتبني المؤسسة للاتصال الرقمي لا يعني أنها تستخدمه فعليا خاصة في ظل الأزمات.

قد تتعرض المؤسسات في أي لحظة إلى أزمة أي وضع غير متوقع يؤثر على المؤسسة حيث تصبح الأعمال المعتادة غير قابلة للتطبيق ولا للتسيير كالمعتاد مما قد سبب خسائر كبيرة وأضرار جسيمة تؤثر على حياة المؤسسة، وهنا يكمن دور الإتصال بالأزمة حيث يتم تكيف الإتصال المؤسسة أثناء الأزمة بحيث يحظى الإتصال بمكانة هامة في فترات الهدوء وتزداد أهميته في الفترات الحرجة حيث تعتبر نظام دفاعي فعال في يد المنشآت التي تجيد استغلاله ضد الضغوطات الداخلية والخارجية، خاصة في ظل لأزمة كوفيد 19 حيث تسببت هذه الأزمة .

بضعف وعجز العديد من المؤسسات وأثر شلل على المعاملات الداخلية والخارجية في المؤسسة وقد فرض تفشي الوباء على المؤسسات الجزائرية اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير الاحترازية كالعزل والحجر الصحي والتباعد الجسدي، وهذا ما استدعى إلى تقليص عدد العمال والاستئجار بالاتصال الرقمي لتسيير عمل المؤسسة في ظل هذه الأزمة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة - دراسة واقع الاتصال الرقمي المؤسساتي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمات بمديرية الصيانة سوناطراك - بسكرة - كميدان للدراسة وقد جاءت دراستنا لمعرفة واقع استخدام الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة أثناء أزمة كوفيد 19 ولإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاث فصول.

تناولنا في الفصل الأول فهو بعنوان إشكالية الدراسة ومنهجها ويضم كل من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية و التي تمحورت حول اهم الوسائل الاتصال الرقمي المستخدمة بمديرية الصيانة سوناطراك و المعوقات التي تعترض بمديرية الصيانة سوناطراك خلال ازمه كورونا و مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة اثناء الازمة، كما قمنا بتحديد أسباب اختيار الموضوع -الذاتية والموضوعية- ، بالإضافة الى الأهمية العلمية والعملية للدراسة وأهدافها ، كما قمنا بضبط اهم المفاهيم الدراسة التي تضمنها العنوان اصطلاحيا واجرائيا، بالإضافة الى مجتمع البحث وعينة الدراسة الى منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات وأخيرا الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني فجاء بعنوان الإطار النظري تناولنا فيه ثلاث مباحث استهل هذا الفصل بتمهيد تطرقنا في المبحث الأول فحمل عنوان: ماهية الاتصال ويحتوي هذا المبحث على عنصرين أولها مفهوم الاتصال وانواعه وثانيا خصائصه وتعرفنا من خلال المبحث الثاني جاء بعنوان ماهية الاتصال الرقمي تناولنا فيه تعريف الاتصال الرقمي ومميزاته ومستويات الاتصال الرقمي ووظائفه ووسائل الاتصال الرقمي مزايا وعيوب الاتصال الرقمي.

اما بالنسبة للمبحث الثالث واقع الاتصال الرقمي المؤسسي خلال الازمات حيث يحتوي على ثلاث عناصر أولها مفهوم الأزمة، ثانيا خصائص الأزمة وثالثا تصنيفات الأزمات، رابعا أسباب نشوئها، ثم خلاصة عامة للفصل.

اما بالنسبة للفصل الثالث الإطار التطبيقي فقد استهل بتمهيد حيث كانت بديية هذا الفصل بالتطرق الى المبحث الأول الذي حمل عنوان: الاتصال الرقمي في مديرية الصيانة سوناطراك وذلك من خلال التعرف على التعريف والنشأة لمديرية الصيانة سوناطراك بالإضافة الى التعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهدافها، ام المبحث الثاني فجاء بعنوان: تحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية حيث تناولنا فيه التعريف بأداة الدراسة وتفرغ الاستبيان وتحليل الجداول بالإضافة الى النتائج العامة للدراسة (نتائج الدراسة والنتيجة العامة) وأخيرا ينتهي هذا الفصل بالخاتمة وقائمة المصادر والمراجع والملاحق.

إشكالية الدراسة:

يعيش العالم اليوم تقدماً تكنولوجياً كبيراً، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدراً أساسياً ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات .

حيث يعتبر الاتصال الرقمي الذي يتم عن طريق وسائل الاتصال من أهم الأشياء التي تحظى بالاهتمام الأكبر من قبل المؤسسة ، وذلك لما يتميز به من خصائص عده تجعله من أهم وأفضل طرق الاتصال ، ومن المعروف أن تقنية الاتصال الرقمي تطورت كثيراً في الفترة الأخيرة فأصبح الاتصال ليس فقط عملية تحول الصوت والصورة إلى إشارات من الموجات التي يجري بثها في الهواء ليلتقطها الهوائي في المنازل، بل أصبح الاتصال الآن رقمياً حيث أصبح بإمكان أي المؤسسة التمتع بالمزايا والخدمات المتفاعلة التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الرقمي ، حيث تولي المؤسسة أهمية كبيرة للاتصال كعملية محورية يتم من خلالها تبادل الأفكار والرسائل بين الأفراد خاصة مع تزايد أعداد العاملين، و الكم الهائل من الملفات و صعوبة التحكم فيها دون الاستعانة بتكنولوجيا الاتصال الرقمي خاصة في الازمات والتي يرافقها الحالات الطارئة والمفاجئة وينتج عنها أوضاع اللاتوازن واللااستقرار في النظم والقيم كآزمة كوفيد 19 .

وتعتبر المؤسسة مهما كان نوعها كوحدة اجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير تضم مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين يعملون وفقاً لنظام تقسيم السلطة والعمل، وتسعى إلى تحقيق أهداف معينة وجدت من أجلها. وأثناء سيرها العادي قد تعترضها أزمات ما كالأزمات الاقتصادية أو المالية أو أزمات سوسيو مهنية، أو قد تكون أزمات داخلية أو خارجية انتقلت وأثرت على النظام الداخلي للمؤسسة أو قد تكون هذه الأخيرة طرفاً أساسياً لإدارة الأزمات الخارجية. وفي الغالب يرافق الأزمة عنصر المفاجأة وضيق الوقت والتهديد وندرة المعلومات، ويطلق على الاتصال المرافق للأزمة باتصال الأزمة باعتبار ان اتصال الأزمة هو اتصال المؤسسة الذي يتم تكييفه اثناء الأزمات. فهو بذلك مرتبط بوضع المؤسسة وبمراحل التحضير لمواجهة تلك القضية المستعصية، والتي يتم تسخيرها وتجنيدتها في مختلف مراحل الأزمة بشكل مقصود، إما من أجل الوقاية أو العلاج أو الترميم والتحسين لإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه. ويعتبر فرصة للتغيير

والتجديد. وهنا يظهر دور الاتصال الرقمي باعتباره محورا أساسيا لعمليات التسيير في المؤسسات حيث اضطرت المؤسسات الى اللجوء لحلول لضمان استمرار انشطتها عن بعد، حيث اظهر هذا الكوفيد 19 الحاجة الملحة الى اعتماد الرقمنة في تسيير المؤسسة فمعظم المؤسسات اعتمدت العمل عن بعد لضمان الاستمرارية.

رافقت الأوبئة والجوائح تاريخ البشر منذ أقدم العصور، حيث تعدّ جائحة وباء فيروس كورونا أزمة عالمية تؤثر بالفعل على كافة قطاعات، فعليه لم يعد قطاع الاتصالات في زمن فايروس كورونا (كوفيد 19) يقتصر على التواصل التقليدي والبحث عن المعلومات، بل بات يشكل العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتويات والتطبيقات الرقمية من المؤسسة لضمان استمرارية النشاط الاقتصادي والاجتماعي في ظل التباعد الاجتماعي والإغلاق الكامل في معظم دول العالم .

حيث ان مهمه الاتصال الرقمي الاساسية في اوقات الازمات أيا كان نوعها جعل المعلومات التي تريد ارسالها مفهومه لدى المرسل اليه، حتى تحدث تفاعلا على استخدام الرموز والكلمات الافكار معلومات وخبرات يتفاعل بمقتضاها مختلف العناصر المعنية مضامين الرسالة عند المرسل ويتفاعل بمقتضاها مختلف العناصر المعنية تتوافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها في تجاوز الازمه بأقل الخسائر الممكنة.

ومن خلال كل ما سبق جاءت دراستنا هذه لتبين دور اتصال الرقمي خلال ازمة كوفيد 19 بالنسبة لمديرية الصيانة سوناطراك ومنه نطرح التساؤل الآتي :

ما هو واقع الاتصال الرقمي المؤسستي خلال ازمه كورونا؟

وللإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الوسائل الاتصال الرقمي المستخدمة بمديرية الصيانة سوناطراك؟
- ما هي المعوقات التي تعترض بمديرية الصيانة سوناطراك خلال ازمه كورونا؟
- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة اثناء الازمة؟

اسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا وانما راجعون لعدة اسباب أهمها:

الأسباب الذاتية:

➤ الرغبة الشخصية في إظهار دور الاتصال الرقمي في مؤسسه سواء الداخلي او الخارجي خلال ازمه كورونا والتأكيد على الاعتماد على الاساليب والتقنيات الحديثة للاتصال رقمي التي تعتبر سيما بارزه للمؤسسات الناجحة نظرا لتسهيل العملية الاتصالية.

➤ حب الاطلاع على هذا الموضوع واكتشاف تكنولوجيا الاتصال الرقمية المستخدمة بمديرية الصيانة سوناطراك.

الأسباب الموضوعية:

➤ حدائه الموضوع دفع بنا الى ضرورة الوقوف والتعرف على كافة جوانبه اذ يعتبر حدائه الموضوع مرتبط بحدائه الاتصال الرقمي والنظم انه رغم دخول تكنولوجيات الحديثة للاتصال الى عده مؤسسات الى انها لم تأخذ حقها حيث ان اغلب الباحثين لم يولوا بعد الاهتمام الكافي بهذا نوع من المواضيع وهذا ما يفسر قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا بالخصوص.

➤ الرغبة في تسليط الضوء على واقع الاتصال الرقمي بمديرية الصيانة سوناطراك.

➤ الرغبة في التدريب على كيفية اجراء بحث علمي وميداني وذلك في إطار الحصول على شهادة الماستر.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الاتصال في المؤسسة بشكل عام ومن أهمية الاتصال الرقمي بشكل خاص حيث الاتصال الرقمي أصبح ضرورة لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والادارات والتنظيمات اعتبار باعتباره اداه اساسية يسير المعلومات داخل هيكل التنظيمي وبالتالي اصبحت كفاءه الإدارة مرتبطة بماذا امتلاكها لتجهيزات ووسائل الاتصال رقمي وبالتالي اهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة خاصة في ظل الازمه تكمن في ايصال المعلومات بشكل صحيح واستخدامها في تجاوز الازمه بأقل الاضرار الممكنة.

اهداف الدراسة:

- الدراسة المعمقة للاتصال الرقمي ومدى استخدام الفعل للاتصال الرقمي بمديرية الصيانة سوناطراك.
- التعرف على بعض المعوقات التي تعترض مجمع سوناطراك وتحد دون استغلاله الفعلي للاتصال الرقمي.
- التعرف على مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة اثناء الازمة.

مفاهيم الدراسة:

❖ **تعريف الاتصال:** يعرفه برلو بأنه "عبارة عن معان موجودة في الكلمات والرموز والإشارات، ومن ثم يصير الاتصال عبارة عن بث أفكار من فرد لآخر، من خلال استخدام هذه المعاني، وبالنتيجة يمكن اعتباره عملية تفرغ أفكار عن مصدر في دلو كتاب، محاضرة، برامج ثم يتم نقل هذا الدلو إلى مستقبل حيث يتم تفرغ محتواه في رأسه".

❖ **الاتصال الرقمي:** يطلق مُصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي وذلك بعد أن تم الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتيات والاتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية أن الحروف والصور والأصوات يتم تحويلها إلى بيانات رقمية: أحاد وأصفار، ويمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب أما "كونتاز" فقد عرف "فنّ الاتصال" على أنه إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل (المستلم)¹

و**تعريف اخر للاتصال الرقمي:** القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية. ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر، وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال. بحيث لا يمكن أن نغفلها. بوصفها وامتداداتها وعلاقتها من خلال النظم الرقمية. في تعريف الاتصال في هذا المجال².

¹ سيماء علي مهدي. وسائل الاتصال وقوة المجتمع. جامعة بغداد/ كلية العلوم السياسية. العراق <https://www.politics-dz.com>

الساعة: 19:56، اليوم: 2021/01/31

² محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، القاهرة: عالم الكتب، 2007، ص 24-25

❖ مفهوم المؤسسة:

إنَّ المؤسسة التي تعد المكون الأساسي للمجتمعات المعاصرة، تعاني نوعاً من انعدام تعريف واضح ومتفق عليه بخصوصها؛ فبقدر تعدد وتنوع التعاريف التي تطرقت لها بقدر ما أضحت جلية صعوبة حصر مفهومها.

ومن هذه التعاريف الكثيرة والمتعددة يمكن أن نذكر على سبيل المثال معهد **INSEE** بأنها "أصغر توليفة من الوحدات القانونية التي تشكل كيانا تنظيمياً لإنتاج السلع والخدمات، متمتع بنوع من الاستقلالية من حيث اتخاذ القرار، لاسيما فيما يخص تخصيص الموارد الجارية.¹

❖ **تعريف الاجرائي للمؤسسة:** يمكن تعريف المؤسسة اجرائياً على انها نظام مستمر الأنشطة الإنسانية المتناسقة يقوم بعدد من الاعمال لتنظيم وتنشيط اعمال مختلفة الافراد في اقسام المؤسسة بمعنى انه مجهز بفريق من المسيرين من اجل ضمان وتحقيق التنسيق بين مجمل المهام المتخصصة.

❖ تعريف الازمة :

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة تبعا لاختلاف المجالات والمستويات التي يتناولها الكتاب والباحثون في دراستهم للأزمات، وكذلك لتعدد أنواع الأزمات وأسبابها وتصنيفاتها المختلفة ومن بين هذه التعاريف:

- تعريف **Bieber** بأنها "نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء أخطارها.²
- وعرفت أيضا الازمة بأنها وصول عناصر الصراع في علاقة ما إلى مرحلة تهدد بحدوث تحول جذري في هذه العلاقة كالتحول من السلم إلى الحرب وغيرها.³

¹ زرفة رؤوف. محاضرات في مقياس تسيير المؤسسات. موجهة لطلبة السنة الثانية علوم مالية ومحاسبة، علوم التسيير، علوم اقتصادية وعلوم تجارية.

جامعة 8ماي 1945قائمة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير. 2018/2019

² زينات موسى مسك. واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين.

درجة الماجستير في إدارة الأعمال. كلية التمويل والإدارة. جامعة الخليل. 2011.ص24

³ حامد الحدراوي. أسباب نشوء الازمات وإدارتها. مجلة الكوفة. العدد5. العراق. 2006.ص195

❖ التعريف الاجرائي للازمه :

هو موقف خارج السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يتعلق بمصير الفرد او مصير المنظمة وتهدد بقائها وتستدعي التدخل الفوري لمواجهتها.

❖ تعريف جائحة كورونا (كوفيد19):

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد19) كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفايروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي تمثل فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراض متنوعة للإنسان كالزكام/نزلات البرد العادية، ومتلازمة كورونا الشرق الأوسط التنفسي، MERS-CoV ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) SARS-CoV ويعد فيروس كورونا المستجد SARS-CoV-2 سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل.

مجالات الدراسة:

تتصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة، من مجال مكاني وزمني، فهي في دراستنا كالاتي:

1- المجال المكاني:

الشركة العامة لأبحاث ونتاج ونقل وتحويل وتجارة الهيدروكربونات هي شركة عمومية جزائرية شكلت لاستغلال الموارد البترولية في الجزائر هي الآن متنوعة الأنشطة تشمل جميع جوانب الإنتاج الاستكشاف والاستخراج والنقل والتكرير. وقد نوعت في أنشطتها البتروكيمياويات وتحلية مياه البحر ومضخة الغاز نفضال.

أجريت هذه الدراسة بمقر مديرية الصيانة سوناطراك الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية بسكرة وهي إحدى الفروع المهنية لمؤسسة سوناطراك، يتمثل نشاطها الرئيسي في للبحث الإنتاج، النقل، التحويل والتسويق المحروقات (الغازية والسائلة) وتضم هذه المؤسسة العديد من المصالح والأقسام.

وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأن:

■ مؤسسة اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت Intranet، شبكة الإنترنت Internet، شبكة الإكسترانت extranet) وبالتالي تتوفر على شروط الدراسة، خاصة وأن هذه التكنولوجيات الأربع لم نجدها مجتمعة في كل المؤسسات التي زرناها.

■ معرفتنا للمكان ومن تم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ولو نسبيا، على اعتبار أننا أسكن بالقرب من المجمع.

■ كونها فرع جهوي وبالتالي حاجتها الكبيرة للاتصال بالمقاطعات التابعة لها، والمركز الرئيسي بالجزائر العاصمة.

2-المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة في ديسمبر 2020 وخلال ذلك - فترة الإنجاز- انقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين:

جانب نظري: استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من فيفري 2021 إلى نهاية افريل 2021

· جانب ميداني: شرع فيه ابتداءا من شهر مارس إلى غاية شهر ماي ، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين:

■ مرحلة الزيارات الاستطلاعية: انطلقت ابتداءا من 15مارس إلى غاية 27مارس، وقد تم فيها تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة، كالتعرف على الوسائل الاتصال الرقمي المستخدمة، والأفراد المستخدمين لهذ الوسائل. إلخ.

■ مرحلة جمع المعلومات: وامتدت من 27 مارس 2021 إلى غاية 9ماي 2021 وتم فيها إجراء المقابلة مع رئيس الإدارة والخدمة الاجتماعية.

كما تم في مرحلة لاحقة تجريب الاستمارة والذي دام حوالي ثلاثة أيام، ليتم فيما بعد تطبيق الاستمارة النهائية المعدلة ودام ذلك حوالي أسبوع.

3-المجال البشري:

يتمثل المجال البشري لهذا البحث عمال مديرية الصيانة سوناطراك بسكرة والمقدر عددهم 240 عامل تم الاخذ 24 مفردة من المجتمع الكلي.

مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث: يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين جرافيت" "grawitz" أنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي¹. لذا فان الباحث يسعى الى اشتراك جميع افراد المجتمع، ومجتمع بحثنا في هذه الدارسة هو العمال والموظفين في مديرية الصيانة سوناطراك في مصلحة الإدارة والموارد والبالغ عددهم 240 عامل، لكن الصعوبة تكمن في ان عدد افراد المجتمع قد يكون كبيرا، بحيث لا يستطيع الباحث اشراكهم جميعا .

لذلك اعتمدنا على العينة والتي يعرفها **موريس أنجرس** أن مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث، كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيح².

تعتبر عملية اختيار العينة عملية حاسمة وأساسية في الدارسة العلمية فهي تحدد وتأثر على جميع خطوات الدارسة، فإذا كانت النتائج التي ينبغي التوصل إليها لا يمكن أن تعمم، ولو لدرجة بسيطة خارج نطاق العينة المستخدمة، في هذه الدارسة لا تضيف إلى المعرفة أي شيء، اختيار العينة يجب أن يتم بناءا على خبراء يسمح لنا أن نقدر الدرجة التي تعتبر فيها أفراد العينة ممثلين بالمجتمع الذي ينبغي انتقائه منه.

نوع العينة التي اعتمدنا عليها في هذه الدارسة هي العينة العشوائية التطبيقية وهي العينة التي يتم فيها تقسيم المجتمع الى فئات او طبقات تمثل خصائص المجتمع ثم يتم الاختيار العشوائي ضمن كل فئة او طبقة .

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، الجزائر: دار القصة، 2006، ص62.

² در محمد، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، دار المنظومة، الجزائر، https://drive.uqu.edu.sa/_/ksmatook/files

الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجها

حيث تم استخدام هذا النوع من العينات في دراستنا لان المجتمعات بمديرية الصيانة سوناطراك مقسمة الى فئات او طبقات حسب الأقسام المتواجدة بمديرية الصيانة سوناطراك.

حجم مجتمع البحث:

$$240=12+100+75+15+28$$

حيث نقوم باختيار عينة حجمها 10% من المجتمع بطريقة المعينة العشوائية

$$240 \times 10\% \div 24 = 100\% \text{ حجم العينة:}$$

$$12 \times 10\% \div 100\% = 1.2 \text{ بالتقريب 1} \quad \text{حجم عينة القسم 1:}$$

$$100 \times 10\% \div 100\% = 10 \quad \text{حجم عينة القسم 2:}$$

$$75 \times 10\% \div 100\% = 7.5 \text{ بالتقريب 8} \quad \text{حجم عينة القسم 3:}$$

$$15 \times 10\% \div 100\% = 1.5 \text{ بالتقريب 2} \quad \text{حجم عينة القسم 4:}$$

$$28 \times 10\% \div 100\% = 2.8 \text{ بالتقريب 3} \quad \text{حجم عينة القسم 5:}$$

وعليه حجم مجتمع البحث هو: $24=1+10+8+2+3$

نوع الدراسة ومنهجها:

نوع الدراسة:

عند اجراء أبحاث علمية يتطلب من الباحث اجراء دراسات لمشكلة ما لتوصل لنتائج نهائية تمكنه من استخدامها في البحث العلمي وذلك بالاعتماد على أنواع هذه الدراسات. حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على الدراسة الوصفية الاستكشافية.

حيث تعد البحوث الوصفية الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة المشكلات والظواهر حيث تعرف بأنها مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا للاستخلاص دلالتها و

الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجها

الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع أو محل الدراسة و على الرغم من أن الوصف الدقيق المتكامل هو الهدف الأساسي للبحوث الوصفية إلا أنها كثيرا ما تتعدى الوصف إلى التفسير و ذلك في حدود الإجراءات المنهجية المتبعة و قدرة الباحث على التفسير و الاستدلال. اما البحث الاستكشافي هو أحد أنواع البحث العلمي، يتمثل في إنجاز دراسة لتعريف الباحث بالكائن الذي يتم التحقيق فيه خلال البحث، يتم تطبيقه بحيث يكون الباحث أكثر قربًا من عالم موضوع الدراسة ويقدم المعلومات ويوجه صياغة فرضيات البحث، كما يسمح للباحث باختيار انصب التقنيات لبحوثهم حتى يتمكن من اتخاذ قرار بشأن القضايا التي تحتاج الى أكبر قدر من الاهتمام اثناء البحث.

حيث اعتمدنا هذا النوع في الدراسة من اجل الكشف عن المشكلة المرتبطة بالظاهرة محل البحث، وذلك من خلال تشخيصها وتحديد صورته واضحة من ذي قبل وتوضيح جميع ابعادها ومسبباتها، ثم القيام بوصف الظاهرة اعتمادا على الحقائق والبيانات التي تم جمعها وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا دقيقا وذلك للوصول الى نتائج وتعميمات عن الظاهرة او موضوع محل الدراسة.

خلال القيام بأي دراسة علمية، علينا إتباع طرق منظمة تطمح إلى بلوغ هدف ما، حيث يجب إتباع منهج معين، إذ يعتبر المنهج العلمي طريقة منظمة تتبع أسلوبا وخطة معينة لدراسة ظاهرة ما حيث يهدف إلى التوصل إلى حقائق وترسيخ معارف واختيارها وكذا الإعلام عنها بعد التأكد من صحتها.

فالمنهج هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة المطروحة في إشكالية الباحث، وهو بذلك الطريق الذي يسلكه الباحث في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة وتعد أهداف الدراسة العنصر الأساسي لتحديد المنهج المناسب حتى تتوصل إلى نتائج أكثر مصداقية وموضوعية . وبناء على طبيعته موضوعنا والأهداف التي ترمي إليها هذه الدراسة فإنه منهج المتبع في الدراسة هو المنهج دراسة حالة

حيث يعرف بأنه المنهج العلمي الذي يهتم بدراسة كافة الجوانب الخاصة بظاهرة ما، أو التعرف على خصائص حالة ما قد تكون متمثلة في موقف أو فرد أو جماعة يجمعهم عمل أو هواية أو خلافه؛

ويشار إليه في بلد نشأته فرنسا بالمنهج المونجرافي، والذي يقصد به المنهج المختص بتقديم وصف شامل لموضوع محدد.

أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أكثر الأدوات استعمالاً في البحوث العلمية وينظر لها على أنها وسيلة بسيطة وسريعة لجمع البيانات وربما كان الاستبيان أكثر أداة من أدوات البحث العلمي وتعرض لسوء الاستعمال لسبب نفسه ..

تصنع الاستمارة التي قمنا بتصميمها لإعداد هذه الدراسة سؤالاً موجهاً لمجتمع البحث وهم العاملين في المؤسسة، وقد تنوعت هذه الأسئلة بين أسئلة مغلقة بسيطة، أسئلة مغلقة اختيارية ومتعددة الاختيارات، إذ حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة، وتوضيحها وإعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المبحوث في حالة غموض أو حرج.

حيث تم عرض استمارة الاستبيان على الأساتذة وهذا من أجل تحكيمها¹ بمجموعة من الآراء والملاحظات.

الصدق والثبات:

صدق المحكمين:

تمت مراعاة صدق الأداة في المرحلة الأولى وعلى هذه الإجراءات وبعد استكمال بناء الأداة قمنا بعرضها على ثلاثة من الأساتذة المحكمين وهم:

¹ الدكتورة سراي سعاد، الدكتور فريجة محمد طه ، الدكتورة قسمة منوبية

الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجها

سراي سعاد (أستاذة محاضرة أ)

فريجه محمد طه (أستاذ محاضر ب)

منوبية قسمية (أستاذة محاضرة أ)

وقد أبدوا رأيهم في موضوعنا " واقع الاتصال الرقمي المؤسساتي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمات " من حيث تناسب الكلمات وارتباطها بالأبعاد المتعلقة بالموضوع، وقد جاءت آرائهم متفقة وهذا قد عدل المحكمين بعض العبارات من حيث الصياغة وحذفوا البعض الآخر، وأضافوا لنا بعض العبارات.

-يوضح هذا الجدول معاملات الاتفاق بين المحكمين لعبارات الاستبانة حول موضوعنا "واقع الاتصال الرقمي المؤسساتي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمات" وفق "معادلة لوش".

$$\text{معادلة لوش} = \frac{\text{يقيس} - \text{لا يقيس}}{\text{عدد المحكمين}}$$

$$\text{CVR} = \frac{N1 - N2}{N}$$

حيث:

CVR = : هو نسبة صدق المحتوى

N1 = هو عدد المحكمين الذين اتفقوا على الأسئلة

N2 = هو عدد المحكمين الذين لم يتفقوا على الأسئلة

$$\text{محكم رقم 1: } 2 = \frac{12-6}{3}$$

$$\text{محكم رقم 2: } 1.3 = \frac{11-7}{3}$$

$$\text{محكم رقم 3: } 4 = \frac{15-3}{3}$$

الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجها

الجدول رقم (01) يمثل معاملات الاتفاق بين المحكمين لعبارات الاستبانة

نسبة المتفقين %	عدد المتفقين	العبارات	رقم العبارة
100%	3	الجنس	1
100%	3	العمر	2
100%	3	المؤهل العلمي	3
100%	3	عدد سنوات الخبرة	4
66%	2	مستوى الوظيفة	5
33%	1	استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمي	6
66%	2	نوع الوسائل المستخدمة في هذه المؤسسة أثناء الأزمة	7
66%	2	البرامج الأكثر استخداماً في تسيير مؤسستكم أثناء الأزمة	8
66%	2	الشبكات الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة	9
100%	3	استخدام هذا النوع من الشبكات أثناء الأزمة	10
66%	2	مساعدة الإتصال الرقمي في تسيير شؤون المؤسسة أثناء الأزمة	11
33%	1	الإتصال الرقمي يساعد المؤسسة في التخلص من الأخطاء أثناء الأزمة	12
66%	2	مساهمة الإتصال الرقمي في الإستقرار الوظيفي في المؤسسة	13
66%	2	الإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في مؤسستكم أثناء الأزمة	14
66%	2	العوائق التي تعرض استخدام الإتصال الرقمي في مجمع سونطراك	15
0%	0	استخدام الإتصال الرقمي يتسبب في عرقلة سيرورة العمل في المؤسسة	16
66%	2	نوع العراقيل عند استخدامك للاتصال الرقمي	17
100%	3	الحلول المناسبة لغرض تحسين جودة الإتصال الرقمي في المؤسسة	18

يتضح لنا من خلال هذا الجدول نسبة الإتفاق بين المحكمين لعبارات الإستبانة حول موضوعنا "واقع الإتصال الرقمي المؤسسي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمة" تراوحت ما بين 33%- 100% ولذا تم قبول جميع العبارات التي حصلت على نسبة 66% وأكثر من الإتفاق بين المحكمين، وتم حذف العبارات التالية:

- استخدام المؤسسة لوسائل الإتصال الرقمي.
 - الإتصال الرقمي يساعد المؤسسة في التخلص من الأخطاء أثناء الأزمة.
 - استخدام الإتصال الرقمي يتسبب في عرقلة سيرورة العمل في المؤسسة.
- وبعد تعديل العبارات التي تم تعديلها من قبل سادة المحكمين وبعد حذف بعض العبارات التي تم حذفها من قبلهم أصبحت الإستبانة في صورتها النهائية مكونة من 16 عبارة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان ادارة الاتصال في حالة الازمات المستهدفة اعلاميا حالة

فرع توزيع لشركة سونلغاز بقسنطينة للباحث سعيد عيمر من جامعة فرحات عباس سطيف -1- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وذلك سنة (2018/ 2017).

▪ ركزت هذه الدراسة الى التعرف على ماهية الازمات والتركيز بشكل كبير على ادارة اتصال الازمات المستهدفة اعلاميا، كذلك التطرق الى وسائل الاتصال المستخدمة لمواجهة الازمات المتداولة اعلاميا، والتعرف على اسلوب فرع التوزيع بقسنطينة التابع لسونلغاز في اداء الاتصال خلال الازمات المستهدفة اعلاميا.

▪ من اجل تحقيق هذه الاهداف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الانسب لمعالجة الدراسة الاحصائية التي قام بها الباحث على مستوى الفرع، ومن اجل جمع البيانات اعتمد على الادوات التالية:

استمارة الاستبيان: حيث وزعت على 142 مفردة، وتضمنت هذه الاداة 28 فقرة، مهيكلة على اربعة محاور وهي: درجة الاستعداد الاتصالي للفرع لمواجهة الازمات المستهدفة اعلاميا.

- درجه التسيير التجاوبي الاتصالي للفرع مع الازمات الفعلية المستهدفة اعلاميا.

- درجة الاهتمام الاتصالي للفرع بمرحلة ما بعد الازمات المستهدفة اعلاميا.
- درجة اعتماد الفرع على وسائل الاتصال الداخلي والخارجي للازمات المستهدفة اعلاميا.
- بالإضافة الى الاستمارة اعتمد الباحث ايضا على الملاحظة الشخصية وسلسلة المقابلات التي اجراها مع عده أطراف ذات صلة بموضوع الدراسة وعلى رأسها المكلفة بالاتصال وايضا الوثائق الداخلية للفرع المتوفرة على شكل ورقي والكتروني.
- وفي النهاية نصل الى النتائج التي توصل اليها الباحث بخصوص الدراسة الإحصائية التي اجراها بالفرع حيث يمكن عرض هذه النتائج على النحو الآتي:
- تعتبر درجة الاستعداد الاتصالي للفرع لمواجهة الازمات المستهدفة اعلاميا على العموم كبيره، بوسط حسابي عام يقدر ب 4,00، ووزن نسبي عام يقدر ب 80.0%.
- يعتبر التسير التجاوبي الاتصالي للفرع مع الازمات الفعلية المستهدفة اعلاميا على العموم محكما، بوسط حسابي عام يقدر ب 4,00، ووزن نسبي عام يقدر ب 80.0%.
- يعد الاهتمام الاتصالي للفرع بمرحلة ما بعد الازمات المستهدفة اعلاميا في الاجمال كبيرا، بوسط حسابي يقدر ب 4,00، ووزن نسبي عام يقدر ب 80.0%.
- يعتبر اعتماد الفرع على وسائل الاتصال الداخلي والخارجي للازمات المستهدفة اعلاميا على العموم كبيرا، بوسط حسابي عام يقدر ب 4,03، ووزن نسبي عام يقدر ب 80,60%.
- اما عن مدى الاستفادة من هذه الدراسة فقد ساعدتنا بشكل كبير من خلال:
- الاستفادة من مجموعة المراجع والمصادر العلمية والتقارير والأوراق البحثية المذكورة في هذه الدراسة.
- الاطلاع على الأدوات والاختبارات التي اعتمد عليها لحلّ المشكلات التي واجهته في بحوثه وبنى على أساسها دراساته
- الاستفادة في وضع إطار نظري للبحث والذي قد يخضع لتعديلات تبعاً للمستجدات العلمية؛ التي قد تفرض في بعض الأحيان تغييراً في بعض الأسس العلمية.
- الاستفادة من هذه الدراسة في إعداد خطة البحث العلمي التي سوف نسير عليها في سبيل إتمام البحث العلمي الخاص بنا.

الا اننا نهدف نحن في دراستنا هذه الى اثرائها بمعلومات أكثر حول الازمات التي تواجه المؤسسة بصفة عامة ازمة كورونا بصفة خاصة.

الدراسة الثانية: وهي دراسة بعنوان واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية...دراسة حالة لقسم الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز وسونلغاز بمدينة ورقلة للباحثة مكايي فوزية من جامعة ورقلة، لنيل شهادة الماجستير في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك سنة 2016/2015 ركزت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي والتكنولوجيا الرقمية في المؤسسة سونلغاز قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية، والتعرف على جميع الوسائل التكنولوجية المعمول بها في المؤسسة بالإضافة إلى طبيعة العمل بهاته المؤسسة.

من اجل تحقيق هذه الاهداف اعتمدت الباحثة على منهج دراسة حاله بغيت تحليل واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية ومن اجل جمع البيانات اعتمدت على الادوات التالية اداتي المقابلة واستمارة الاستبيان.

المقابلة: فقط اعتمدت الباحثة على اربعة أسئلة ما هو واقع استخدام الاتصال الرقمي في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية التوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة؟

ما هي اهم وسائل الاتصال رقم المستخدم في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية لمديرية التوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بورقله؟

ما هي اهمية الاتصال الرقمي بالنسبة لقسم تسيير الأنظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز في ورقلة؟

ما هي العوائق التي تعترض استخدام الاتصال رقمي في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة؟

استمارة الاستبيان: تشمل على 20 سؤال موزعه على ثلاث محاور: المحور الاول المتعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني اجاب على الأسئلة المطروحة حول الرقمي ومدى استخدامها في مؤسسه سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء والغاز، اما المحور الثالث فقد تناول اهمية الاتصال الرقمي بالنسبة للمؤسسة سونلغاز مديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة حضري.

اما بخصوص العينة فقط اعتمدت البحث على العينة القصدية لأنها الانسب لتحقيق جمع البيانات

وقت توصلت هذه الدراسة الى ان استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية تمس جميع جوانب الأنشطة الخاصة منها الاقتصادية وتوصل وتوصلنا الى ان هناك استخدام فعلي للاتصال الرقمي وجميع اشكال التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة حيث ساهم وتبادل المعلومات سواء داخل المؤسسة او خارجها.

ما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو اننا ندرس واقع الاتصال الرقمي المؤسساتي خلال الازمه والوسائل الاتصال اتصال رقمي المستخدمة هذا ما يتفق مع هذه الدراسة وهدفنا هو معرفه كيف تم التعامل مع الأوضاع الداخلية والخارجية للمؤسسة خلال جائحه كورونا .

❖ وفي النهاية نصل الى النتائج التي توصل اليها الباحث بخصوص الدراسة الإحصائية

التي اجراها بالفرع حيث يمكن عرض هذه النتائج على النحو الآتي:

▪ ان استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية المعاصرة.

▪ ان وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة بالمؤسسة سونلغاز مديره التوزيع الكهرباء والغاز بورقله جميع وسائل التكنولوجية كجهاز الحاسوب وشبكات الاتصال.

▪ ان للاتصال الرقمي له اهميه بالغه في الحياة الاقتصادية أصبح التطور الاقتصادي مرتبط الى حد كبير بقدره الدولة على مسايره هذا التطور السريع.

▪ وان العوائق التي قد تعترض استخدام المؤسسة للاتصال الرقمي نجد نسبه 61% من افراد العينة لا تنفي وجود عراقيل الى ان 40% تعاني من عراقيل وهي الفئة التي لا تتحكم جيدا بالحاسوب.

❖ اما بخصوص مدى استفادتنا من هذه الدراسة فلقد استفدنا الكثير باعتبارها تناولت فصل

كامل حول الاتصال الرقمي بكل تفصيل وهذا باتفاق متغيرات دراستنا مع متغيرات هذه الدراسة، وساعدتنا أيضا في بناء فصل من الفصول في الخطة، كذلك في جمع المعلومات في الإطار النظري من خلال المراجع التي اعتمدت عليها، إلا أننا نهدف الى إضافة معلومات أخرى جديدة حول الاتصال الرقمي في المؤسسة خلال أزمة كورونا.

الاطار النظري

تمهيد الفصل

المبحث الأول: ماهية الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

المطلب الثاني: أنواع الاتصال وخصائصه..

المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي وخصائصه

المطلب الثاني: مستويات الاتصال الرقمي ووظائفه

المطلب الثالث: وسائل الاتصال الرقمي

المطلب الرابع: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي.

خاتمة الفصل

تمهيد:

يعتبر التطور التكنولوجي بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة من المواضيع التي عرفها الانسان منذ القدم بهدف تلبية حاجيات الانسان الأساسية ، حيث يعتبر الاتصال الرقمي احد ابرز سمات عصرنا الحالي فالتطور التكنولوجي الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الاتصال والذي استعملت فيه تكنولوجيا الرقمية الحديثة فاصبح الاتصال رقميا وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء علي هذا النوع من الاتصال من خلال التطرق الي التعريف بالاتصال الرقمي و مساهمته في تسهيل التواصل بين الافراد وذلك من خلال المزايا و الوظائف التي يقوم بها.

حيث انه قد تتعرض الدولة او المنظمة لازمه والتي تكون عباره عن حاله حرجه وهامه تهدد كيانها والتي تظهر بشكل مفاجئ، حيث يعيش العالم اليوم في ضل ازمة كورونا حالة من التعقيد في جميع المجالات وهذا التعقيد غالبا ما أنتج الكثير من الازمات والتي طالت كل المجالات، وفي عصرنا الحالي باتت حاجتنا لدراسة الازمات وطرق التعامل معها على اسس اداريه صحيحه أكبر، حيث اصبحت الازمات حدثا متوقعا لجميع المؤسسات في هذا العصر المليء بالمتغيرات والمستجدات، وكل ما استطاعت مؤسسه التأقلم مع المتغيرات كان لديها القدرة على التعامل مع الازمات بثبات واتزان، وذلك من خلال تهيئه المؤسسات للتفكير في استراتيجيه جديده فعاله تساهم فيها كل القوى لتدشين مرحله جديده للمؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الاول: ماهية الاتصال

المطلب الاول: مفهوم الاتصال

تعريف الاتصال لغة:

اقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة (communication) وهو الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك وفعالها communicare بمعنى يشيع او يجعل الشيء شائعا، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول ان نشترك في المعلومات والافكار والاتجاهات و نكون علاقة مع شخص او مجموعة من الاشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.

ويشير القاموس اللغوي الى تعريف عملية الاتصال على انها " العملية التي من خلالها يتم تبادل المعلومات او المعاني بين طرفين او اكثر وذلك من خلال نظام مشترك من الرموز".¹

اصطلاحا:

يعرف الاتصال على انه " تبادل مشترك للحقائق او الافكار او الآراء او المعلومات مما يتطلب عرضا و استقبالا، يؤدي الى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود او عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف".²

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص22.

² فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة الاعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص24.

الفصل الثاني: الإطار النظري

كذلك هو "عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين المرسل والمستقبل والرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الافراد عن قضية او معنى او واقع معين".¹

يمكن أيضا تعريفه أنه "العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والافكار في رموز دالة، بين الافراد او الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، لتحقيق اهداف معينة"²

* فمن خلال هذه التعريفات يمكننا أن نضع تعريفا للاتصال يأخذ في الاعتبار كل الجوانب حيث نقول " أن الاتصال عملية دينامية دائرية، يتفاعل خلالها فرد أو جماعة أو نظم اجتماعية مع بعضها البعض، بغرض تبادل المعلومات والافكار والآراء المختلفة، وتتم في وسط اجتماعي يساعد على المشاركة في المعلومات والانفعالات، وهذه العملية لها أهداف معينة وردود فعل حالية أو مستقبلية".

المطلب الثاني: أنواع الاتصال وخصائصه

هناك نوعين من الاتصال هما: أولاً: الاتصال من حيث اللغة المستخدمة" والثاني من حيث مستوى الاتصال وحجم المشاركين فيه وسوف نتناول كل منهما بالتفصيل:

1/ حسب اللغة المستخدمة:

أولاً: الاتصال اللفظي Verbal Communication ويشمل كل انواع الاتصال التي يستخدم فيها "اللفظ" كوسيلة لنقل رسالة المتلقي ويكون هذا من المصدر الى المستقبل بحاسة السمع.

¹ خضرة عمر المفلح، الاتصال (المهارات والنظريات واسس عامة)، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص20.

² محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص25

الفصل الثاني: الإطار النظري

اللفظ منطوقاً فيدركه هذا وقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الانساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز الى معان محددة يلتقي عندها الافراد ويعتمدون على دلالاتها في تنظيم علاقتهم والتعبير عن مشاعرهم. وقد عكف فريق من علماء اللغة على دراسة دلالات الالفاظ واسفرت جهودهم عن ظهور علم المعنى العام **General Semantics** الذي يهدف الى تلخيص الفكر الانساني من المغالطات اللغوية.

● بمعنى هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى فهم مشترك للمعنى المقصود والذي يتمّ التعبير عنه بالألفاظ، حتى يكون الاتصال اللفظي فعّالاً لا بدّ من امتلاك أطراف الاتصال لمهارات الاتصال اللفظي، (مثل صياغة الأفكار والتفكير، والحرص على الاتزان في نبرة الصوت، ونطق مخارج الحروف بطريقة صحيحة وواضحة، والتحكّم في الانفعالات....) وعدم امتلاك هذه المهارات يُعيق عملية الاتصال اللفظي.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي **Nonverbal Communication** :

اي اللغة الصامتة ويشمل هذا النوع كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه احيانا اللغة الصامتة¹ **Silent Language**

بعض العلماء يقسمون هذا النوع من الاتصال الى:

- لغة الاشارة **Silent Language**

- لغة الحركة والافعال **Action Language**

- لغة الاشياء . **Option Language**

¹ محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص66-67 .

الفصل الثاني: الإطار النظري

وهو يعتمد اساسا على الرموز اللغوية، وبتطور الرموز اللغوية تطور ذلك النوع من الاتصال، ولكل بيئة لغتها الخاصة، والتي تتواصل عن طريقها، ولا يستطيع أحد أن يفهم ثقافة وحضارة تلك البيئة ما لم يفهم حق الفهم وسيلتها اللغوية في التعبير.

*وعليه الاتصال اللفظي هو يقصد بها نقل المعاني والافكار في صورته رمزيه لغويه الرسائل ترجمه المستقبل لها وتتم من خلال تعابير الوجه او حركات الجسم وفي قله من الاحيان تمر عبر بعض الوسائط المادية كالملابس والشكل الشعر او احيانا الاماكن المسكونة او التي يتردد لها المعنى بالتواصل.

ولإتمام الإتصال اللفظي لا بد أن يكون لديك لغة تستطيع أن تعبر بها عن أفكارك، ولا بد أيضا أن تكون قادرا على فهم لغة الآخرين، والإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي ليسا منفصلين عن بعضهما، فكثيرا ما تستخدم إشارات وحركات لتوضيح معنى يصعب فهمه بالإتصال اللفظي.¹

2/حسب عدد المشاركين فيه:

وهذا التقسيم يعتمد على العنصر البشري المشارك في عملية الإتصال وهذا التقسيم هو السائد عند دراسة عناصر العملية الإتصالية خاصة فيما يتعلق بعنصر الجمهور أو المتلقين.

أ-الاتصال الذاتي: وهو الإتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه، في محاولة لتنظيم ادراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتلقاه من معلومات أو أفكار أو آراء. باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة ما في اتجاه ما.

¹ فتحي حسين عامر، وسائل الاتصال الحديثة من الجرائد إلى الفيس بوك، العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص 26-27.

الفصل الثاني: الإطار النظري

وهذا الشكل من الإتصال هو الذي يسمح للفرد أن يتخذ قراراته، بناء على المعلومات التي يستقبلها عن طريق حواسه، وفي هذه العملية تقوم الحواس (الأذن، العين أو كلاهما معا) التي استقبلت الرموز من طرف آخر. بإرسال هذه الرموز باعتبارها رسائل مرة أخرى من خلال الجهاز العصبي -الذي يعتبر وسيلة إتصال- الى المخ (المستقبل في هذه الحالة) الذي يقوم بتقييم الرموز واضفاء المعاني الذاتية عليها، فيعطي أوامره الى الجهاز الحركي أو حواسه مرة أخرى للقيام باستجابة معينة تتفق مع المعاني التي قام المخ بتفسيرها.¹

ب-الإتصال المواجهي: وهو الشكل الذي يتم بين الافراد مواجهة، سواء كان بين فردين او بين فرد وآخرين، لذلك ينقسم هذا الشكل الى الأشكال الفرعية التالية :

✓ الإتصال الشخصي:

يتم بين فرد واخر خلال أية عملية من العمليات التي تتم في حياتنا اليومية داخل الاسرة او بين الزملاء او بين الاصدقاء ويتم بين الافراد مباشرة او من خلال وسائط الإتصال السلكية او اللاسلكية مثل الهاتف او من خلال الخطابات والمحركات على سبيل المثال.

✓ الإتصال بالجماعات الصغيرة:

يتم بين فرد وآخرين او مجموعة من الافراد مثل الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعيات، الندوات المحدودة، وما شبه ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي ويغلب على هذا الشكل من الإتصال الطابع الرسمي والتنظيمي اكثر من الإتصال الشخصي.

¹ أحمد سيف الدين التركستاني، مدخل إلى الإتصال الإنساني، مركز تطوير التعليم الجامعي لجامعة الملك بن عبد العزيز، 2009، ص9.

الفصل الثاني: الإطار النظري

ج-الاتصال الجمعي: وهذا النوع من الاتصال يعكس حجم المشاركين في الاتصال وبصفة خاصة جماعات المتلقين او المستقبليين، قياسا الى الاتصال بالجماعات الصغيره بالاضافة الى ان اعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم او مع اخرين رغم الكثرة.

حيث يسود التأثير الانفعالي او العاطفي وذلك مثل لقاءات المرشحين مع مواطنين الدورات الانتخابية، ويظهر انتقال الاثار بطريقه العدوى بين الافراد وهو ما يميز السلوك الجمعي.

ويتميز التفاعل بين اعضاء هذا النوع من الاتصال بانه عالي ولكن في حدود التجمع القائم، كما يتميز ايضا بوحدة الاهتمام والمصلحة او الالتقاء حول الاهداف العامة.¹

بالاضافة الى ان اعضاء الجماعة يجمعهم تنظيم داخلي وان كان غير رسمي بعكس الجماعات الصغيرة كما تتميز هذه الجماعات بارتفاع مستوى الوعي بين افرادها. وعادة ما يتم هذا النوع في اماكن التجمعات او تلك التي تقام خصيصا لهذه الاغراض.

د-الاتصال الجماهيري: هو تلك العملية التي يقوم بها القائم بالاتصال ببث رسائل مستمرة ومتعددة من خلال الوسائل الآلية والالكترونية الى عدد كبير ومنتشر من المتلقين في محاوله للتاثير عليهم بطرق متعددة.

واهم ما يميز جمهور المتلقين في هذا النوع من الاتصال هو ضخامة الحجم وانتشاره، وعدم تجانس خصائص اعضائهم، بالاضافة الى عدم معرفه القائم بالاتصال بهم.

ولعل اهم ما يميز هذا النوع من الاتصال انه اتصال خطي في اتجاه واحد فقط، حيث ينعدم إحساس القائم بالاتصال بارجع الصدى او التغذية العكسية. ولذلك فان رجع الصدى يعتبر عمليه

¹ أحمد سيف الدين التركستاني، المرجع السابق؛ ص 10

الفصل الثاني: الإطار النظري

مؤجلة تحصل عليها مؤسسات الاتصال الجماهيري من خلال الدراسات والبحوث البعدية ولا يمكن ان تحصل عليها بشكل فوري من هذه الاعداد الكبيره المنتشره من المتلقين.

ويتميز باستخدام وسائل تكنولوجية معقدة كالطباعة والاذاعة والتلفزيون والسينما وغيرها، ويعرف ايضا بالاتصال الاعلامي حيث يتم من خلال وسائل الاعلام المعروفة.¹

ه-الاتصال الثقافي: الاتصال الثقافي هو عبارة عن تبادل الخبرات الحياتية مع الثقافات الاخرى، مما يتطلب فهما كاملا وشاملا للانماط الاتصالية في دولة ما من اجل تحقيق الالفة مع اللغة والعناصر الثقافية الاخرى، حيث يمكن ان يحدث التكيف مع الاخرين في هذه الدول الاخرى. وبالإضافة الى ما سبق

فان الاتصال الثقافي يتم من خلال عمليات مع مواطني الدولة أنفسهم، الذين تفاعلوا مع ثقافات اخرى في فترة من حياتهم مثل المهاجرين الوافدين من انماط ثقافية اخرى، او المواطنين الذين ولدوا في الخارج وغيرها من الاشكال والانماط التي اصبحت تصنف الاتصال الثقافي في اطار الضروريات التي تفرضها خصائص العصر.²

ثانيا: خصائص الإتصال :

1/ الاستمرارية: نظرا لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغير والحركة، ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه و يقوم بدراسته، و لو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال، إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما

¹ خضرة عمر المفلاح، الاتصال (المهارات والنظريات واسس عامة)، المرجع السابق، ص32 .

² محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص43-44 .

الفصل الثاني: الإطار النظري

هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس و بيئات الاتصال و المهارات و المواقف و التجارب و المشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد و بشكل محدد.

2/التفاعل : الاتصال نشاط ينبنى على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال و الاستقبال في الوقت نفسه ، و لا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته ، إننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا ، فمثلا يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما ، و إذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك ، و ربما نزلت منك دمعة ألم و هو مازال مستمرا في حديثه ، و بالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة،و قد يبدأ بطمأنتك عليه و أنه بخير ، و هكذا تتداخل الرسائل و تتفاعل و تتغير بسرعة و آنية.¹

3/الدينامية: تعني الدينامية التغير والتعامل فالحدث متغير لا يستقر على حال حسب ما يجري بين أطرافه وحسب تغير أشكاله وتأثيرات العوامل المختلفة عليه أن تواصل ما قد يبدأ حميما ثم ينتهي فاترا والعكس جائز بطبيعة الحال، وكذلك قد يبدأ بالرفض وينتهي بالقبول والعكس أيضا جائز أما التعامل فهو يعني أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه وأن التواصل غير اللفظي قد يؤكد التواصل اللفظي وقد ينفيه والمستقبل يعتمد على المرسل والمعنى يعتمد على الرسالة بل أن تغيرا في جزء من التواصل يغيره كله وأن نظرة غاضبة او إشارة غير لائقة أو تدخل عامل ما من العوامل التي تؤثر على التواصل يمكن أن يغير التواصل ككل.²

¹ طوبال معمر سومي، الاتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج البويرة، التخصص إدارة الأعمال، لبويرة، 2012/2011، ص6

² سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2014، ص43-44-46 .

الفصل الثاني: الإطار النظري

4/المرونة : يتميز الإتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممرستها.

5/التلقائية : يتم الإتصال المباشر بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما جعل بعض العلماء يرى أن عملية الإتصال الشخصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد واجراءات مسبقة .

6/ الشيوخ : إذا كانت الإستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوخ مرتبط بالمكان إننا نتواصل في البيت والشارع والعمل والسيارة...إلخ والاستمرارية الزمنية والشيوخ المكاني هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل في النسيج الاجتماعي للحياة.

7/ التعقيد : نحن نقول عن عملية ما أنها معقدة إذا كانت تتضمن أكثر من عنصر متداخل يفسرها ويحدد نتائجها والتواصل بهذا المعنى عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة كأطرافه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.¹

¹ سناء محمد سليمان، المرجع السابق، ص43-44-46

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الثاني: ماهية الاتصال الرقمي
المطلب الاول: تعريف الاتصال الرقمي ومميزاته

أولاً: تعريف الاتصال الرقمي

أدت إسهامات مجموعة من العلوم إلى تطوير مفهوم وتعريف الإتصال الرقمي، وتنوعت هذه التعاريف فمنها ما قدم على ما قدمه هذا النمط من الإتصال من وسائل تقنية، مثل مواقع ال Websit ومنها ما ركز على المهارة الفردية للمستخدم في الإنتاج والتوصيل والإستقبال وإرسال الرسائل الرقمية، دون التركيز على الأبعاد الإجتماعية والإنسانية لهذا النمط من الإتصال. ومنها ما حاول أن يحدد أنواع التقنيات المستخدمة، بالإضافة إلى التركيز على أهداف هذا الإتصال وعلى النتائج الناجم عنه...

فمن بين التعريفات التي حاول الباحثون أن يصفوا بها الإتصال الرقمي نذكر منها مايلي:

يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الإندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والإتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات تحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، و يعرف (كريستي أهو Kinsti Aho) الإتصال الرقمي Digital Communication بأنه "المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج، والتوصيل، والإستقبال لوسائل الإتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الإتصال الرقمي هو القدرة على خلق الإتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية".¹

¹ الدكتور عبد الكريم علي جبر الديبسي، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية العدد 6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012، ص4.

الفصل الثاني: الإطار النظري

بالإضافة إلى بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال، دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الإتصال. وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر والحديث لتكنولوجيا الاتصال وهذا ما يدعونا إلى التركيز في تعريف الإتصال الرقمي على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للإتصال أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم. وهذه العمليات الثلاث هي: الترميز والمعالجة والإرسال والإستقبال.

فمفهوم الإتصال الرقمي لا يبتعد كثيرا عن مفهوم الإتصال من خلال الكمبيوتر، أو الإتصال بمساعدة الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر، وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الإتصال الرقمي، بحيث لا يمكن أن نغفلها (بوصفها وامتداداتها وعلاقاتها من خلال النظم الرقمية) في تعريف الإتصال في هذا المجال.¹

الإتصال الرقمي هو عملية نقل المعلومات من "هناك إلى هنا" ومن "ثم إلى الآن" حيث تأتي المعلومات بأشكال عديدة الإشارات الصوتية والبريد الإلكتروني والصور والصوت وإشارات التلفزيون وصفحات الويب كل هذه وغيرها مؤهلة كمصدر المعلومات، يتم إنجاز الإتصال في الفضاء من هناك إلى هنا بواسطة نظام إرسال على سبيل المثال: إثنان من أجهزة مودم النطاق الصوتي، وهاتف خلوي ومحطة قاعدة خلوية، أو جهاز ليزر وكاشف ضوئي يقع على طرفي نقيض عبر المحيط الألياف البصرية. التواصل في الوقت المناسب من "حينها إلى الآن" يتمعن طريق تخزين النظام على سبيل المثال: محرك أقراص أو قرص مضغوط أو شريط صوتي.²

¹ محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص24-25.

² F.R Kschischang, Digital Communication, Departement of Electrical and Computer Engineering, University of Toronto, 2015, p1.

الفصل الثاني: الإطار النظري

اليوم، في الجزء الأول من القرن الحادي والعشرون نقرب من نهاية الثورة- ثورة الإتصالات الرقمية - التي شهدت أنظمة الإتصال التناظرية إلى حد كبير تحل محلها أنظمة الإتصالات الرقمية.

التعريف الاجرائي: وعليه من بين كل هذه التعريفات المختلفة نعرف الإتصال الرقمي بأنه " العملية الإجتماعية التي يتم فيها الإتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة وإستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة".

ثانيا: مميزات الإتصال الرقمي

1/ التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسم الإتصال المواجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الإتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الإتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الإتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه، وهذا يترتب عليه:

- المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الإتصال ومؤثرا في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا.
- لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الإتصال بل امتد إلى التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء كان تزامنا، أي في الوقت اللاحق وذلك ما كان مفقودا في الإتصال التقليدي وأمكن تلاقيه باستخدام الهاتف وإيميل أو الشريط المكتوب أسفل الشاشة¹.

¹ مصطفى يوسف كافي، الإعلام المعاصر وتحديات العولمة، ط1، استيراد وتوزيع الكتب، قسنطينة الجزائر، 2017، ص78-79

الفصل الثاني: الإطار النظري

• تعدد المشاركين في عملية الإتصال في إطار مترام مع تبادل أدوار الإتصال كما يحصل في مؤتمرات الفيديو، وبذلك لم يعد المشاهد يوصف بل متفاعلا في العملية الإتصالية.

3/ التنوع: أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة وتوظيف أفضل عملية الإتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الإتصال الرقمي:

• تنوع أشكال الإتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي، بريد إلكتروني، جماعات النقاش، المؤتمرات عن بعد، الإتصال بمواقع الإلكترونية ومواقع محطات ال (tv).

• التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته (التنوع في محتوى الإتصال عبر وسائل، التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص).

4/ التكامل: وتمثل شبكة الأنترنت مظلة إتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها، والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل. فالفرد يمكنه أثناء تعرضه لمواد إعلامية يمكن أن يختار من بينها ما يراه مطلوباً للتخزين أو الطباعة أو التسجيل على الأقراص المدمجة (cd) أو إعادة إرسالها إلى آخرون بالبريد الإلكتروني، وذلك لأن النظام الرقمي بمستحدثاته يوفر أساليب التعرض والإتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض إلى شبكة الإنترنت ومواقعها المتعددة¹.

4/الفردية والتجزئة: يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعلي من شأن الفردية. كما تؤكد الاتصالات الرقمية على سرية الاتصال وخصوصيته، وعلى تحكّم أطراف الاتصال في عملية

¹ مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 80.

الفصل الثاني: الإطار النظري

الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وبذلك يتوفر للمستخدم أرفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

كما أدى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكات الانترنت إلى الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين (المهتمين بالرسم، بالرياضة، بالخياطة)، وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الاعلام الجماهيرية إيصالها، ويؤدي في نفس الوقت إلى تفتيت جمهور المستخدمين وإلى تجزئته، وهو أيضا يقوم في نفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى، كما يحصل في المنتديات أو المدونات.

5/تجاوز الحدود الثقافية: شبكة الإنترنت هي مجموعة شبكات دولية واقليمية تزداد يوما بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر امكانية الاتصال ورخص تكلفته، مما ادى الى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية و الوصول الى العالمية أو الكونية.

وما حرص الكثير من الدول والمجتمعات على إنشاء طرق المعلومات السريعة. إلا تعبيراً عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي العالمي، وتدعيماً للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على المستوى العالمي كالتجارة الإلكترونية العالمية.¹

6/تجاوز وحدة الزمان والمكان: الاتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن)، المهم إلا في عمليات الدردشة أو المؤتمرات عن بعد، وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الإتصال، نظراً لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في

¹ المهدي الدبي محمد السباعي، محمد معمر، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة أحمد دراية أدرار، التخصص الصحافة المطبوعة والإلكترونية، ادرار، 2018/2019، ص35

الفصل الثاني: الإطار النظري

الإستقبال والإرسال والتخزين والتحميل على الأجهزة والأسطوانات، وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت.

7/ الإستغراق في عملية الإتصال: شجع انخفاض تكلفة الإتصال الرقمي على عملية الإتصال والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد انتشار الوسائل الفائقة والنصوص الفائقة على التجول وبالتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار.

كل هذا أدى إلى طول الوقت المتاح للاستخدام مقارنة بالوقت المخصص للوسائل الأخرى. وقد لوحظ أن الاستغراق قد يزيد من العزلة الاجتماعية للفرد، كما يرتب آثارها غير صحية أثناء عملية الجلوس مطولاً أمام الجهاز (آلام الظهر، التأثير على النظر) لذلك يجب أخذ الإحتياطات الصحية اللازمة وتخفيف التعرض الكثيف (الإدمان).¹

المطلب الثاني: مستويات الإتصال الرقمي ووضائفه

➤ **مستويات الاتصال الرقمي:**

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الإستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات.

وتتمثل هذه المستويات في مايلي:

أولاً: الإتصال بالحاسب وبرامجه: وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج -تمثل قاعدة بيانات- طرفاً في عملية الإتصال، ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي

¹ المهدي الديبي محمد السباعي، محمد معمري، المرجع السابق، ص35.

الفصل الثاني: الإطار النظري

تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدتها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم أو البحث في قواعد البيانات أو التسلية والترفيه.

ثانياً: الاتصال بقواعد البيانات: وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حساب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب يتبادل المعلومات والبيانات إما عن طريق الكابل كما في الشبكات المحلية أو عن طريق شبكة الإنترنت كما في الشبكات INTRANET¹ أو EXTRANET

وهذا النمط من الإتصال ليس فيه قدراً كبيراً من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والإتاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات .

ثالثاً: الإتصال المباشر من خلال الشبكات: ويقرب هذا الإتصال من شكل الإتصال المواجهي وإن كان يتم من بعد On-line حيث يعتمد على الشبكات في الإتصال بالآخرين سواء كان إتصالاً شخصياً أو بالمجموعات الصغيرة، ولذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي (modem) مع أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة .

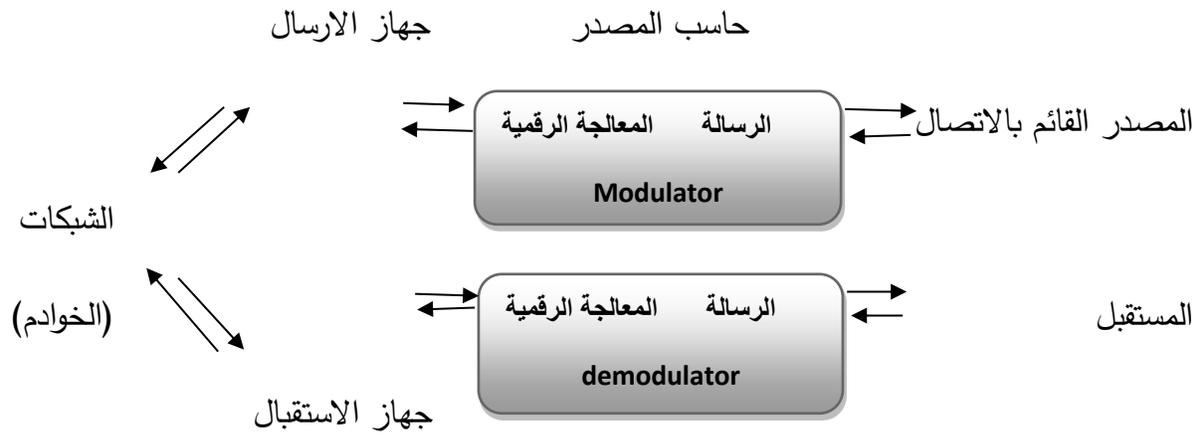
وفي هذه الحالة يمكن الإتصال من خلال الحوار المباشر (IRC)Internet Relay Chat الذي يمكن أن يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة Message أو الصوت Voice ويمكن أن يكون الاتصال بفرد واحد، أو بأفراد آخرين في شكل مجموعات

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، المرجع السابق، ص116، ص120

الفصل الثاني: الإطار النظري

NewsGroup، ولا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن تبادل الصور والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار. كما يمكن أن يكون الاتصال مصورا كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو عبر الشبكات Vidéo Conférence الذي ينقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات، وتتسم الأشكال السابقة بالتزامن في الحوار أو تبادل الرسائل ويمكن تبادل الرسائل لا تزامنيا كما في أحوال البريد الإلكتروني E-mail.

ويوضح الشكل رقم (01) عناصر الاتصال الرقمي في هذه الحالات:¹



¹ محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، المرجع السابق، ص116، ص120

الفصل الثاني: الإطار النظري

رابعاً: الاتصال بمواقع الوسائل الاعلامية:

نظراً للتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) والشبكات العاملة عليها، والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعرض الى وسائل الاعلام واستبدال الانترنت بها، وقد سعت وسائل الاعلام الى استئجار مواقع دائمة لها على الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقي الى المواد الاعلامية.

وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق Hyper Text التي بدأتها الشبكة العنكبوتية وأتاحت بذلك التجول المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة ببعضها، بالإضافة الى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية.

فمن خلال ما نلاحظه في السنوات القليلة السابقة من تطور ملحوظ في مجال تكنولوجيا الاتصال الرقمي نجد بأنه قد أتاح لنا العديد من التجهيزات والوسائل البديلة للتعبير عن الرأي ووجهات النظر المختلفة بين مختلف الأفراد حتى ولو كانت تتعارض مع ما يعتقد أنه رأي الأغلبية.

➤ وظائف الاتصال الرقمي:

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي الوظائف التالية حيث تشابه في بعضها وظائف وسائل الاتصال التقليدي :

1. تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، حيث لا يعرف أطراف الاتصال بعضهم بعضا ولكن تجمعهم نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الافراد دائرة علاقاتهم .
2. وفي ذلك الإطار تنشأ المجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها أهداف مختلفة مثل مناهضة العنصرية والدعوة الى الديمقراطية أو تحرير الجنس والنوع... وغيرها من الغايات والاهداف التي تجتمع حولها هذه المجتمعات الجديدة.
3. تقوم المواقع المنتشرة على الانترنت بتقديم معلومات كثيرة عن الوقائع والاحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة إخبارية تساعدها في ذلك سهولة الاتصال بها وفورية الاعلام.¹
4. وإذا كانت سهولة الاتصال وفورية الاعلام تحسب لهذه المواقع في تقديم الوظيفة الاخبارية فإنها تعطيها أيضا القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تنادي بها ومناهضة غيرها من الافكار، وهذه الوظيفة تعمل بمعزل عن كل النظم وهي بذلك تسهم في تنمية المشاركة الديمقراطية التي ترى ضرورة اتاحة الفرصة لكل الجماعات والاقليات في المجتمع في ممارسة حقوقها في الاعلام والاتصال.

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام و اتجاهات التأثير، المرجع السابق، ص116، ص120

الفصل الثاني: الإطار النظري

5. تقوم هذه المواقع الى جانب ذلك في تدعيم وظيفة الدعاية التي تحمل في جانبها السلبي تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية وخاصة أن نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الانترنت تصل الى حوالي 90% من 30 مليون فرع في اوربا وامريكا الشمالية وهي دول الاحتكارات والتي تتبنى مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة.

6. بجانب الوظيفة الاخبارية والوظيفة الاتصالية تتصدر وسائل الاعلام الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تتصدر كافة الوظائف وتصل الى 75-90% من اسباب استخدام الانترنت¹.

7. القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال، مثل التعليم الفردي أو الذاتي، أو التعليم القائم على الكمبيوتر، أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وظهرت الكثير آليات استخدام الحاسب في التعليم².

وعند انتشار ساهمت في العملية التعليمية فظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الانترنت والتعليم الافتراضي والفصول الافتراضية وغيرها من المفاهيم التي تشير الى استخدام الانترنت في التعليم، ويدعم الاتصال الرقمي استخدام الدوائر المغلقة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش.

8. ونظرا لأن الوظائف السابقة في معظمها كخدمات مجانية لشبكة الانترنت أو نظير مقابل رمزي ما لم تكن الوظيفة هادفة اقتصاديا مثل التعليم عن بعد- فإن هذه المواقع تعتمد في تمويلها على الاعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات التي تعرض على هذه المواقع،

¹ مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 88-89.

الفصل الثاني: الإطار النظري

وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والاعلان تجد صدى كبيرا لدى المعننين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها. شأنها في ذلك شأن وسائل الاعلام الاخرى، ويعتبر تحقيق هذه الوظيفة بالنسبة لجمهور المتلقين دليلا على اتخاذ القرارات الشرائية بجانب أنها تحقق تمويلا لهذه المواقع والشركات التي تقدم الخدمات المتعددة عليها سواء كانت مجانية أو مدفوعة.

9. ومع انتشار برامج المسابقات والالعاب على مواقع شبكة الانترنت او في البرامج الرقمية التي تعد لهذا الغرض وتناسب فئات ومستويات عمرية عديدة، فإن الاتصال الرقمي يسهم في ذلك في تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة، بجانب ما تقدمه المواقع الاعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين منها.¹

*وبصفة عامة فإن وظائف الاتصال الرقمي لا تختلف في جوهرها أو مضمونها عن وظائف الاتصال الفردي والجمعي والجماهيري لأنها في النهاية مستويات وأشكال مختلفة للإتصال الانساني الذي لا تختلف حاجاته ودوافعه من مستوى إلى آخر أو من وسيلة الى أخرى.

ولكن هذه الوظائف قد تختلف في أهميتها وفي دعمها لعملية الاتصال بصفة عامة بتأثير التطورات السريعة في مستحدثات تكنولوجيا الاتصال التي تميزت بالفورية والتفاعلية والعالمية... وغيرها من المزايا التي تضع بصماتها على صور تحقيق هذه الوظائف وتأثيراتها الايجابية والسلبية التي سوف تشهد توسعا في دراستها وتقنينها في إطار النظريات الخاصة بالتحليل الوظيفي وأهدافها.

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، المرجع سبق ذكره، ص55

الفصل الثاني: الإطار النظري

المطلب الثالث: وسائل الاتصال الرقمي¹

التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال تشير إلى أن العالم يمر في مرحلة تكنولوجية معلوماتية اتصالية جديدة تتسم بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية اتصالية تمتلكها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي، وهو توصيل الرسالة الاتصالية إلى الجمهور المستهدف،" أطلق عليها مرحلة الاتصال متعدد الوسائط Multimedia أو التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية "Interactive. ومرتكزات هذه المرحلة الأساسية، الحواسيب الإلكترونية في جيلها الخامس المتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي Intelligence Artificial إضافة إلى الألياف الضوئية Optics Fibers وأشعة الليزر والأقمار الاصطناعية العاملة بالنظم الرقمية،

ونظم الاتصالات عن بعد communication-Télé، وأبرز مستحدثات هذه المرحلة الاتصالية الرقمية؛ الانترنت والصحافة الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي

مثل الفيسبوك، وتويتر، ويوتيوب، والمدونات، وأنظمة البريد الإلكتروني، وبرامج المحادثة، والتلفزيون التفاعلي، ورايو الإنترنت والنشر الإلكتروني مثل: المكتبات الرقمية والكتب الإلكترونية النصية والمسموعة، ويرى خبراء الاتصال أن أداء وسائل الاتصال لوظائفها تؤثر في المجتمعات وتعمل على تغييرها، ويختلف نوع التأثير تبعا لكل وسيلة، وقد زاد التطور التكنولوجي الضخم لوسائل الاتصال والتوقعات المذهلة لمستقبلها من قوة ذلك التأثير.

وتتكون تكنولوجيا الاتصال الرقمية الحديثة "من أجهزة حاسوب Hardware وبرمجيات Software، ومن أنظمة الشبكات الحديثة التي تعمل على إيصال المعلومات والقيم الاجتماعية

¹ الدكتور عبد الكريم علي جبر الدبيسي، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، المرجع السابق، ص 20.

الفصل الثاني: الإطار النظري

إلى الأفراد بما يمكنهم من تحليلها، وتبادلها مع أفراد آخرين"، وقد تطورت هذه التكنولوجيا بظهور عصر الاتصال الرقمي.¹

حيث إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

1 / جهاز الحاسوب Computer :

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس

جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وقّر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والحكومات.

وعليه يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء.

قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة"²

¹ الدكتور عبد الكريم علي جبر الدبيسي، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، المرجع السابق، ص 20.

² محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت: المرجع السابق، ص 16

2/ الشبكات Les réseaux :

حتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات والشبكة أساسا هي "الرابط بين البيانات الطرفية" Terminals للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات".

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الإنترنت، الإنترانت، الإكسترانت.

○ **شبكة الإنترنت:** تعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها حيث ويعرف البعض الإنترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.¹

○ **شبكة الإنترانت:** أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه

¹ حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008، ص92

الفصل الثاني: الإطار النظري

- الشبكة بالإنترنت وعليه فان شبكة الإنترنت هي: "شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل HTTP و FTP.
- وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها.
- **شبكة الإكسترنات:** ظهرت شبكة الإكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترنت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.¹

المطلب الرابع: مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي، لعل أبرزها: مقاومة التشويش، التداخل بين الموجات، الحفاظ على قوة الإشارة طول مساحة الاتصال، تتسم الشبكة الرقمية بالذكاء والنشاط والمرونة، الشمول في نقل أنواع مختلفة من الاتصالات.

الحفاظ على سرية المعلومات وإتاحة المجال لربط الجهات المختلفة من خلال شبكات الاتصال بدرجة كافية. وقد حاول الباحث أبو السعود إبراهيم التفصيل في هذه المزايا كما يلي:

أولاً: في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الارسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال، ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عال من التشويش حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الإشارة التماثلية أثناء ارسالها. وعلى النقيض من ذلك يتخذ الاتصال الرقمي شكل (الشبكة الرقمية) من

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المرجع السابق، ص 92.

الفصل الثاني: الإطار النظري

بداية الارسال إلى منفذ الاستقبال، وتكون مراحل الارسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة.

ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة. ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها.

فهي تجسد نظاما متكاملا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الارسال، وفي القناة وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة، مما يحقق مزايا أكبر من الاتصال التماثلي، ويحل مكانه تدريجيا.

ثانيا: يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة والتي تجعل الاتصال مؤسسا ومصانا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الاشارات التماثلية مكلفا وغير فعال.

فكلما كانت عملية الاتصال صعبة، بسبب ظروف البيئة، تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي. كما يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية والتي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، ذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها. وتظهر قوة الاتصال الرقمي وفعاليتته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، تصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الاشارة على طول خط الاستواء.¹

¹ أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، القاهرة، شركة الاسلام مصر للطباعة، 2005، ص 114-116.

الفصل الثاني: الإطار النظري

ثالثا: تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها. بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الاتصال التماثلي، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

1 – تحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات، حيث تتجه قنوات الارسال الأصلية سواء كانت سلكية أو لا سلكية إلى إحداث تحريف أو تشويه للإشارة الرقمية، ويمكن ان يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل.

2 – التحكم في الصدى، فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الاتصال هي ظاهرة الصدى. ويمكن إدراك هذه الظاهرة باعتبارها انعكاسا لارتداد الإشارة من جهاز الارسال إلى نفس جهاز الارسال. إذ يحدث ذلك عند استخدام الاتصال التماثلي.

اما الاتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة معينة تشبه أداة تقوم بتخزين اللغة المستخدمة إلى محطة الارسال، والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الاتصال إلى الطرف النهائي المستهدف. وبالتالي يتم تفادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الاتصال التماثلي.

رابعا: تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة، حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.¹

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

¹ أبو السعود إبراهيم، المرجع السابق؛ ص 114-116.

الفصل الثاني: الإطار النظري

سادسا: يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري، كما يستخدم في شبكات البنوك والنقل الالكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.

عيوب الاتصال الرقمي: وأهمها أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتصلص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهايار قيم وعادات الشعوب.

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع

التركيز على تقادي سلبياتها أو التقليل منها.¹

¹ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009، ص153.

المبحث الثالث: واقع الاتصال الرقمي المؤسسي

خلال الأزمات

المطلب الأول: مفهوم الأزمة.

المطلب الثاني: خصائص الأزمة.

المطلب الثالث: تصنيفات الأزمات.

المطلب الرابع: أسباب نشوء الأزمات.

خاتمة الفصل.

المبحث الثالث: واقع الاتصال الرقمي المؤسساتي خلال الازمات

المطلب الأول: مفهوم الازمة

يبقى مفهوم الازمة العام هو لحظه حرجه وحاسمه وامر غير محبب للنفس، وذلك لأنها تتسبب في الشعور بعدم الاستقرار والتغيير المفاجئ ما يشعر بالارتباك والقلق ربما اتخاذ القرارات الارتجالية والمتسرة التي تزيد الامر سوءا على سؤئه. حيث تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة مباشرة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية السريعة والمتلاحقة والتي تعمل في إطارها المنظمات، حيث ان التعرف الجيد على مفهوم الازمه يساعد في فهمها والفهم الجيد للازمه يرسم صوره واضحة عنها مما يمكن الغور في اعماقها وتحليلها ومن ثم ايجاد الحلول المناسبة لها. وفيما يلي مجموعة من التعريفات منها:

تعتبر الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة¹

والازمة اجتماعيا عرفتها موسوعة المجالس القومية المتخصصة على أنها خلل وعدم توازن في عناصر النظام الاجتماعي، وقدمت الدراسة هذا الخلل في وجود حالات من التوتر، والقلق، والشعور بالعجز لدى الأفراد وعدم القدرة على إقامة علاقات إنسانية واجتماعية، وظهور قيم ومعايير أخلاقية مغايرة.²

ويعني هذا انها عبارة عن توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.

والازمة سياسيا وعسكريا في اللحظة الفاصلة والحرجة بين السلم والحرب عند تأزم العلاقات بين الدول إذ تنشأ الأزمة في ظل حالة من التوتر وضعف الثقة وعدم الاستقرار،

¹ محمود جاد الله، "إدارة الأزمات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 6

² السيد سعيد، استراتيجية إدارة الازمات والكوارث، دار العلوم لنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 31

الفصل الثاني: الإطار النظري

وتتراكم وتستمد أسبابا من صراعات الماضي التي تتسحب إلى نزاعات في الحاضر مع زرع البذور الانتقام في المستقبل بعد أن تسجل وتستبدل بعد انتهاء الأزمة، التحالفات القديمة بأخرى جديدة قائمة على كيفية التعامل قبل وإثناء الأزمة.

بمعنى هي موقف مفاجئ يُهدد بتحول جذري في الوضع القائم بسبب المفاجأة وضيق الوقت المتاح لاتخاذ القرار، حيث انها ترتبط بما يحدث بين الدول، وأجهزة صنع القرار القومي، كما تتعلق بمظاهر الصراع الدولي، والنزاع بين الحكومات والدول، وترتبط أيضا بعنصر التهديد للمصالح الدولية والأمن القومي للدول.

والأزمة إداريا تعني نوعا من التوتر والحيرة لدى المسؤولين داخل المؤسسة وركز المؤلفون في تعريفاتهم كذلك على تأثير الأزمة في الجوانب الإدارية، وأداء العاملين، وكيان المؤسسة ككل، كما أنها تؤثر على علاقة المؤسسة بالجمهور، والأهداف التي بنيت عليها، بل وقد تؤثر على استمرارية المؤسسة وبقائها.¹

والأزمة إداريا هي موقف يواجه متخذ القرار يفقد فيه القدرة على السيطرة عليه أو على اتجاهاته المستقبلية تلاحق قيد الأحداث وتتشابك الأسباب النتائج، وتعدي بعضها الآخر أنها موقف غير اعتيادي يهدد أعمال والمتعة وصورة وعلاقات المنظمة ويضر جمهورها. وكتعريف اخر للأزمة فقد عرفها السيد رجب بانها موفق خارج عن السيطرة وتحول فجالي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل وتهديد للمصالح، يؤثر على النظام العام ل لمجتمع، مواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار مجلة وسريع في ظل محدودية المعلومات والمناجاة وضيق الوقت المقترن بالتهديد.²

وبالتالي يمكن ان نلخص مفهوم الازمة فيما يلي:

✓ عبارة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام.

¹ خالد سعاد، دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في العالم العربي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة احمد بن بلة، وهران، 2016/2017، ص43.

² سامي عبد الله سالم أبو عزيز، معوقات إدارة الازمات في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة غزة، فلسطين، 2010، ص12.

الفصل الثاني: الإطار النظري

✓ عبارة عن خبرة غير مألوفة وذات عراقيل في طريق الشخص أو المنظمة تمثل نقطة حرجة وتحديًا للعادة والسلوك الاعتيادي.

✓ عبارة عن مجموعة من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تحدث للشخص أو للجماعة أو للمنظمة وتعتبر موقفًا صعبًا للغاية غير مألوف وغير معتاد وغير متوقع.

*اذن فالزمة هي تهديدًا خطراً أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار، كما انها موقف مفاجئ تتجه فيه العلاقات بين طرفين أو أكثر نحو المواجهة بشكل تصعيدي نتيجة لتعارض قائم بينها في المصالح والأهداف، أو نتيجة لإقدام أحد الأطراف على القيام بتحدي عمل يعدّه الطرف الآخر المدافع، يمثل تهديدًا لمصالحه وقيمه الحيوية، ما يستلزم تحركًا مضادًا وسريعًا للحفاظ على تلك المصالح، مستخدمًا في ذلك مختلف وسائل الضغط وبمستوياتها المختلفة، سواء أكانت سياسية أو اقتصادية أو حتى عسكرية.

المطلب الثاني: خصائص الازمة

تتسم الأزمات بعدة سمات كما ذكر بعض الكُتّاب، ومن هذه السمات:

- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.
- تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
- يصعب فيها التحكم في الأحداث¹.
- تسود فيه ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات ومديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية.
- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ.

¹ د. صبحي رشيد البيازجي، إدارة الأزمات، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد 2، غزة، 2011، ص 325.

الفصل الثاني: الإطار النظري

- التهديد الشديد للمصالح والأهداف، مثل انهيار الكيان الإداري أو سمعة وكرامة متخذ القرار.
- سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.¹
- التداخل في عناصرها والتشابك والتعقيد في أسبابها والقوى المؤيدة والمعارضة لها.
- عنصر المفاجأة الذي تحدثه والتركيز الذي تحظى به لدى المؤسسات والأفراد.
- قلة البيانات المتوفرة عنها وعدم الدقة فيها.
- إنها تمثل نقطة تحول رئيسية وأساسية لأحداث متسارعة ومتشابكة.²

المطلب الثالث: تصنيفات الازمة

للأزمات أنواع وتصنيفات مختلفة ومهما تعددت واختلفت أنواعها فإنه يمكن تقسيمها على الشكل التالي:

أولاً- تصنيف الأزمات من حيث مرحلة التكوين:

*الأزمة في مرحلة الميلاد. *الأزمة في مرحلة النمو. *الأزمة في مرحلة النضج. *الأزمة في مرحلة الانحسار. *الأزمة في مرحلة الاختفاء.

ثانياً- تصنيف الأزمات من حيث عدد تكرار حدوثها:

*أزمات ذات طابع دوري متكرر. *أزمات ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر

ثالثاً- تصنيف الأزمات من حيث عمق الأزمة:

*أزمات سطحية غير عميقة، هامشية التأثير. *أزمات عميقة متغلغلة جوهرية، هيكلية التأثير

رابعاً - تصنيف الأزمات من حيث شدتها:

أزمات عنيفة جامحة يصعب مواجهتها. وهي أزمات تحدث فجأة وبشكل عنيف وتأخذ طابع التفجير المدوي.

*أزمات خفيفة هادئة يسهل مواجهتها وهي أزمات سطحية غير عميقة وهامشية التأثير.

¹ د. صبحي رشيد اليازجي، المرجع السابق، ص325.

² حامد عبد حمد الدليمي، إدارة الأزمات في بيئة العولمة، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراه في إدارة المشاريع في الأزمات، St.

Clements University، العراق، 2007/2008، ص69.

الفصل الثاني: الإطار النظري

خامسا- تصنيف الأزمات من حيث الشمول والتأثير:

*أزمات عامة شاملة لجميع أجزاء الكيان الإداري الذي حدثت به الأزمة.

*أزمات خاصة تنحصر في جزء أو أكثر من جزء.

سادسا - تصنيف الأزمات من حيث موضوع أو محور الأزمة:

*أزمات مادية: وهي أزمات ذات طابع اقتصادي، ومادي، وكمي، وقابلة للقياس، ويمكن دراستها والتعامل معها ماديا، وبأدوات تتناسب مع طبيعة الأزمة.

*أزمات معنوية: وهي أزمات ذات طابع نفسي، وشخصي، وغير ملموس، ولا يمكن

الإمساك بأبعادها بسهولة، ولا يمكن رؤية أو سماع الأزمة، بل يمكن الشعور بها.

*أزمات تجمع النوعين السابقين.¹

المطلب الرابع: أسباب نشوء الأزمات

سبق وأن ذكرنا في المطلب السابق أن من خصائص الأزمات أنها فجائية ، لكن ذلك لا ينفي أن الأزمات كغيرها من الظواهر ، لا بد وأن وراء حدوثها أسبابا وتراكمات دفعت بها لأن تتضح أعراضها ومقدماتها بصورة علنية ، وانطلاقا من حقيقة أن " الأزمات لا تنشأ دون سبب" يكون لزاما على مدير الأزمات أو قائد فريق مواجهة الأزمات أو الجهة المخولة لإدارة الأزمات أن تبحث عن تلك الأسباب والدوافع التي كانت وراء حدوثها، ذلك أن الوقوف على تلك الأسباب من شأنه أن يفضي إلى توظيف ما أمكن من إجراءات وأساليب أولية للتحكم في تسارع مراحل الأزمة.

يرى كريستوف Christobh Dufort ان الازمات غالبا ما تأتي محصلة لأحداث ضخمة مثل الكوارث الطبيعية او انهيار الامبراطوريات ونظم الحكم او الهجمات الإرهابية او بفعل الامراض المستعصية وغير مسبوقه حيث تتنوع الاسباب المنشاة للازمه بتنوع الازمات نفسها وهناك مسببات داخلية واخرى خارجية ذاتيه وموضوعيه شخصيه وعامه تخطيطيه وتنفيذيه وبالرغم تنوع هذه الازمات فان من الممكن تسليط الضوء على اهمها:

¹ الخضيرى، محسن، إدارة الأزمات: علم امتلاك القوة في اشد لحظات الضعف، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص20.

الفصل الثاني: الإطار النظري

1. ان اسباب نشوء الازمات تختلف بتنوع انواعها ومجالاتها واصنافها من هو خارج عن القدرة قدرات الانسان ويرجع الى اسباب خارجيه وفيها ما يتعلق بالبيئة الداخلية التي تكون وفق اراده الانسان ونتيجة لإرادته وافكاره ومنها ما يتعلق بالمجالات المختلفة قد تكون اسباب فريده او اجتماعيه واداريه.

2. ازمه نتيجة حدوث تغيرات عميقه وبطيئة التأثير تتصل اساسا بالبنى الاقتصادية والسياسية والاجتماعية القائمة بالفعل.

3. حدوث اسباب استثنائية غير متوقعه ولكنها في الوقت نفسه ذات ايقاع سريع وتكرار اقل

4. مصالغ وغياب المعلومات وعدم وضوح الرؤية الكاملة لتلقيه السياسية في مستقبل الازمه وظهورها محليا وعالميا.

5. عدم استخدام اسلوب العلمي المنهجي في إدارة اغلب الازمات حدوث نتائج سلبيه محتمله تؤثر في نشاط الشركة او المنظمة مما ينجم عنها ترد الاوضاع منتجاتها المقدمة للجماهير هذا نهيك عن الأسباب.

6. الاخرى التي قد تأجج الازمات مثل الاضراب الارهاب إطلاق النار المقاطعة سوء المنتجات وفشل المنتج وغيرها من الاحداث الاخرى¹.

هناك من قام بتقسيمها بشكل أكثر تفصيلا ونسلط الضوء على اهمها:

○ **سوء الفهم:** وهو أحد أسباب نشوء الأزمات، ويكون حلها سهلا بمجرد تبين الحقيقة، وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين:

أولهما: المعلومات المبتورة.

وثانيهما: التسرع في إصدار القرار على الأمور قبل تبيان حقيقتها.

○ **سوء الإدراك:** انه يعني سوء تفسير المعلومات التي يتلقاها متخذ القرار وسوء تنظيمها، وبذلك فان سلوكه يكون مرتبطا بذلك التفسير والتنظيم للمعلومات، وينجم عن ذلك سوء الرؤية والتشويش، ومن ثم اتخاذ قرارات لا تخدم أهداف الدولة، مما يؤدي ذلك إلى نشوء الأزمة.²

¹ غادة البطريق، العلاقات العامة وفن إدارة الازمات، دار أطلس لنشر، مصر، 2017، ص57.

² محسن احمد الخطيري، إدارة الازمات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص68.

الفصل الثاني: الإطار النظري

- **سوء التقدير والتقييم:** وهي أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات خاصة المجالات العسكرية، وسوء التقدير الازموي ينشأ من خلال جانبين أساسيين:
 - أ. المغالاة والإفراط في الثقة الفارغة في النفس، وفي القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه
 - ب. سوء تقدير قوة الطرف الآخر، والاستخفاف به، واستصغاره والتقليل من شأنه واحتقاره، واطهاره على غير حقيقته
- **الإدارة العشوائية:** أن هذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كمسبب وباعث للزمات ، ولكن أيضا وبدرجة اشد خطورة كدمر للدولة ومحطم لإمكانياتها وقدراتها، ولاستعدادها لمواجهة اي ازمة مهما كان حجمها صغيرا أو التغلب عليها ، كل ذلك يجعل من متخذ القرار الإداري شخصا أجوفا ، إرهابي التأثير ، ومن صفاته الأخرى أ. والمسؤوليات عدم احترامه الهيكل التنظيمي للدولة، وعدم احترامه للصلاحيات ب. القصور في التوجيه وغياب التنسيق ، وإشاعة الصراع الداخلي بين أركان دولته ، وعدم الثقة فيما بينهم ج. عدم وجود متابعة أو رقابة علمية وقائية وعلاجية ، واستبدالها برقابة بوليسية تجسسية على الإسرار الشخصية للعاملين في الدولة.¹
- **الرغبة في الابتزاز:** تعد الرغبة في الابتزاز من أكثر الأساليب في خلق الأزمات والتي تستخدمها الكيانات العملاقة التدمير الكيانات الصغرى، وهذا أيضا ما تقوم به جماعات الضغط والمصالح، والوسيلة إلى ذلك صنع الأزمات المتتالية والإخضاع للسلسلة متلاحقة من الأزمات التي تجبر متخذ القرار على الانصياع لهم، ولعل الأزمات السياسية تشكل جانبا هاما بواعث الرغبة في الابتزاز أو التي نجمت عنها فعلا
- **اليأس:** يكون اليأس باعثا على أزمات طاحنة عنيفة ومدمرة بشدة وذات تكلفة عالية، وأخطر أزمات اليأس بين الدول التي تكون لأي من القوتين المتحاربتين ومن هنا تلجا إحداها لاستخدام أشد الأسلحة فتكا المجازر الأدمية لتحميل الطرف الآخر أشد التكاليف

¹ نصير مطر الزبيدي، إدارة الولايات المتحدة للزمات الدولية، دار الجنان لنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص50.

الفصل الثاني: الإطار النظري

ليضطر للتسليم فاليأس يدفع الدول لاستخدام أشد الأسلحة فتكا والمحرمة دوليا وشرعية للقضاء على الطرف الآخر والإجهاز عليه.

○ **الإشاعات:** كثير من الأزمات مصدرها الإشاعة التي يتم استخدامها بشكل معين، ويتم تسخير الإشاعة باستخدام مجموعة حقائق صادقة وملموسة من جانب كبير من الأفراد، وبالتالي إحاطتها بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة وإعلانها في وقت معين وفي إطار مناخ وبيئة محيطة تم إعدادها بشكل معين ومن خلال استغلال حدث ما لتسبب ذلك في تفجير الأزمة، ومن التموينية في السلع المختلفة التي يشاع أنها أصبحت محدودة العرض لسبب أو لآخر، أو أنه سيجري رفع أسعارها قريبا، وغيرها من الأمثلة الأزمات أمثلة هذا النوع.

○ **استعراض القوة:** يتم من جانب الكيان الأكبر. يغرّس قياس التأثير لدى الطرف الأصغر، فتبدأ بعملية استعراضية خاطفة للتأثير على مسرح الأحداث ودون حساب النتائج، وتتدخل عدة عوامل غير منظورة فتحدث الأزمة، وتتفاقم مع تتابعات الأحداث، ولعل أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 م خير مثال على استعراض القوة.

○ **الأخطاء البشرية:** قد تسبب الأخطاء البشرية في حدوث كارثة نتيجة صدمات في كيانات المجتمعات مثل كارثة انفجار ماكوك الفضاء تشالنجر وما نتج عنها من أزمة عنيفة في الثقة في بعض الهيئات المشرفة على برنامجه، فقد تقاعس بعض العاملين في وظائفهم الفنية وكذلك المشرفون على القيام بعملياتهم الإشرافية حتى حدثت الكارثة وانفجر الماكوك بطاقمه، وكثير من الأزمات يكون سببها الإهمال والتسيب وعدم القدرة على إدارة المشروع أو المنظمة بكفاءة نتيجة لانتشار المحسوبية ومجاملة الرؤساء.¹

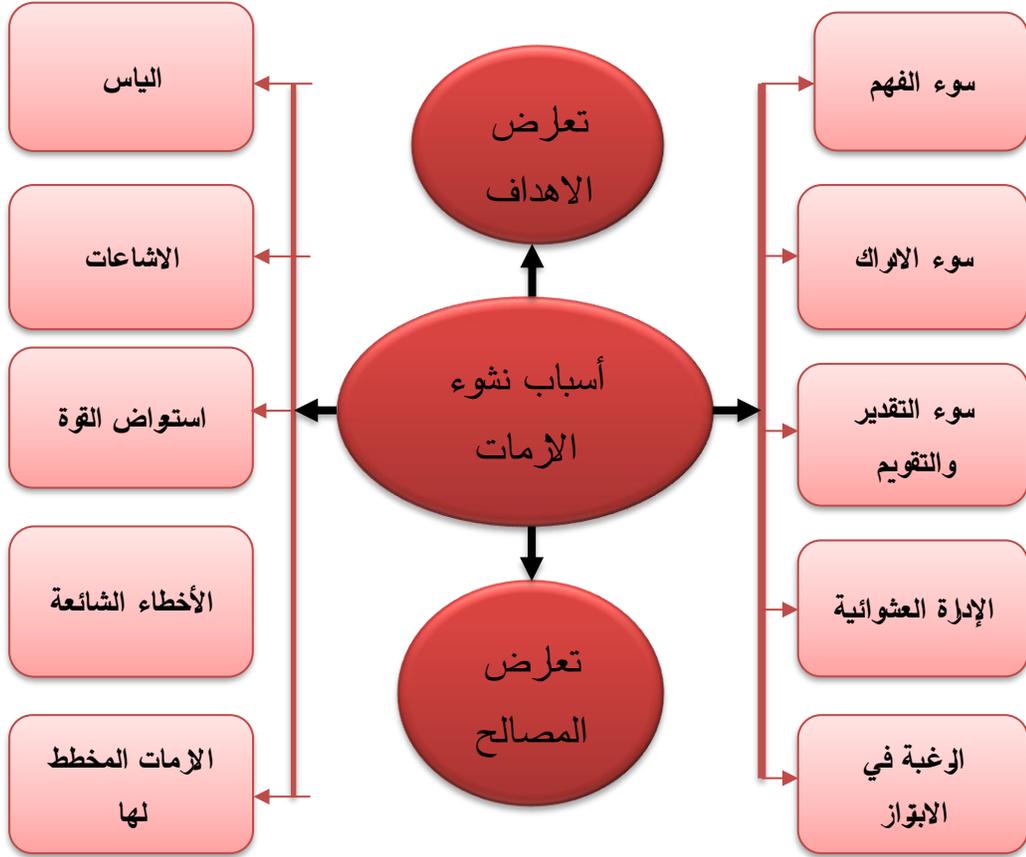
¹ محمد عبد الله بن عثمان، **الأزمات: مفهوما وأسبابها وآثارها ودورها في تعميق الوطنية**، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص38-40.

- **الأزمات المخططة:** حيث تعمل بعض القوى المنافسة للكيان الإداري على تتبع مسارات عمل هذا الكيان، ومن خلال التتبع تتضح لها الثغرات التي يمكن أحداث أزمة من خلالها.
- **تعارض الأهداف:** كثيرا ما يحدث اختلاف في الرؤيا ، والطموحات ، والأهداف بين منفذي القرار في الكيان الإداري الواحد ، وبين من ذ القرار في هذا الكيان وكذلك بين صانعي القرار ، وبين المستفيدين ومن ثم تعدد التوجيهات ، ويفقد متخذ القرار رؤيته الشاملة لما يحدث داخل الكيان الإداري فعلا ، ويصح ضحية التأثيرات المتعارضة للمنفذين لقراراته ، والتي تتعارض أهداف بعضهم مع عمليات التنفيذ، في الوقت الذي تتوافق أهداف البعض الآخر مع هذه العمليات فالبعض يسرع في تنفيذ الأوامر والتوجيهات ، والبعض الآخر يتباطأ ويتخاذل عن إجراء هذا التنفيذ.¹
- **تعارض المصالح:** يعد تعارض المصالح من أهم أسباب حدوث الأزمات، حيث يعمل كل طرف من أصحاب المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة من وسائل الضغط لما يتوافق مع مصالحه ومن هنا يقوي تيار الأزمة.²

¹ محسن احمد الخظيري، المرجع السابق، ص 89.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الأزمات والكوارث، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، السودان، 2019، ص 54.

الشكل (2) يمثل أسباب متعددة لنشوء الازمات:¹



¹ نصير مطر الزبيدي، المرجع السابق، ص49.

خلاصة الفصل:

لعب الاتصال الرقمي دور كبير في توسيع وفتح المجال للاتصال بصفة عامة حيث ربط البشرية ببعضها البعض وسمح لهم بتبادل المعلومات والبيانات فيما بينهم وسهل لهم عملية الاتصال، حيث انعكس على الأفراد إيجابيا من خلال سهولة استعماله وقوة التفاعل والتكامل وتزويدهم بمختلف المستجدات وحسن لهم الأداء في العمل، كذلك الاتصال الرقمي يحافظ على سرية المعلومات وإتاحة المجال لربط الجهات المختلفة من خلال شبكات الاتصال بدرجة كافية ويتسم أيضا بالنشاط والقوة والتي تجعل الاتصال مؤسسة كوحدة متكاملة عالية الجودة، وتكثر الحاجة اليها خاصة في ظل الازمات.

حيث مما لا شك فيه ان الازمات في الوقت الحالي تمثل خطرا مباشرا يمس مستقبل المنظمات والافراد، حيث اصبحت تشكل مصدر قلق للرؤساء والمرؤوسين على حد سواء فالتقدم السريع على مستوى المؤسسات والافراد والتغيرات المفاجأة تؤدي الى مواقف معقدة ومتشابكة و غامضة فيصعب السيطرة عليها واحتوائها وبهذا من الضروري فهم الازمات وادارتها واسباب نشوؤها فهما دقيقا وواضحا، وعليه وجب استحواذ الازمه والتعامل معها والحد من تأثيرها على المؤسسات والافراد، باعتبار ان الخسائر الناجمة عنها في غالب الاحيان تكون وخيمة حيث تقلل هذه الخسائر فرص التقدم في مسار التنمية على الثروة البشرية للمجتمع باعتبارها من اهم الركائز الاساسية لأحداث التنمية .

الاطار التطبيقي

تمهيد الفصل

المبحث الأول: الاتصال الرقمي في مديرية الصيانة

سوناطراك

المطلب الأول: التعريف والنشأة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة

سوناطراك.

المطلب الثالث: أهداف مديرية الصيانة

سوناطراك

المبحث الثاني: تحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: التعريف بأداة الدراسة

المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان وتحليل الجداول

المطلب الثالث: نتائج الدراسات

خاتمة الفصل.

تمهيد:

تعتبر سوناطراك الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات، وهي من أهم المؤسسات المتواجدة على مستوى القطر الوطني، وذلك بالنظر إلى الميدان الاستراتيجي الذي تعمل فيه والذي يشمل مختلف المحروقات بما فيها السائلة والمكثفة والغازية.

بعد الدراسة النظرية المفصلة التي قمنا بها حول موضوع " واقع الاتصال الرقمي المؤسساتي اثناء الازمات" اما الفصل الثالث والذي يشمل الدراسة التطبيقية وهي على شكل إسقاط للمفاهيم النظرية على المؤسسة المدروسة، وهي تمثل أحد أهم المؤسسات الجزائري سوناطراك".

وقد حاولنا في هذا الفصل التعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي في مديرية الصيانة سوناطراك والتعرف ايضا على جميع الوسائل المعمول بها في المؤسسة، بالإضافة الى التعرف على مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير شؤون المؤسسة اثناء الازمة.

ويتضمن هذا الفصل على مبحثين: الأول مدخل تعريفي لفرع سوناطراك، والمبحث الثاني دراسة وتحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية في المؤسسة.

المبحث الاول: مدخل تعريفي لفرع سوناطراك

المطلب الاول: التعريف والنشأة

تعد المؤسسة الوطنية سوناطراك إحدى أهم المؤسسات العمومية الاقتصادية في الجزائر ومن انجح المؤسسات الوطنية، فلها تاريخها ومكانتها على المستوى الوطني، لذلك سنحاول التعرف على مؤسسة سونا طراك وعلى الخصوص وحدة الصيانة بسكرة وعلى نشاطها الاقتصادي.

وتعمل مؤسسة سونا طراك في مجال المحروقات، وتنقسم إلى عدة أنشطة:

* نشاط الإنتاج.

* نشاط التوزيع.

* نشاط النقل بالأنابيب.

ويضمن نشاط النقل عبر الأنابيب نقل المحروقات بواسطة شبكة للبترول والغاز على امتداد 1 6000 كم وهذه الشبكة تستخدم تجهيزات مهمة ومتطورة، وتعتبر الصيانة إحدى أهم الوظائف التي تضمن استغلال هذه الشبكة بدون أخطار، ومكلف بها حاليا قسم خاص هو قسم الصيانة بالنسبة للعمليات المهمة وقسم الاستغلال للعمليات العادية والبسيطة.

وينقسم قسم الصيانة إلى عدة مديريات، كما هو موضح في الشكل التالي:¹

¹ المصدر وثائق الوحدة: مديريةية الصيانة سوناطراك بسكرة، 2021/05/25، الساعة 11:20

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

نشأة مديرية الصيانة سوناطراك:

وتقع هذه المديرية في المنطقة الصناعية بسكرة، وقد مرت في تطورها بالمراحل التالية :
* أنشئت سنة 1977 ، حيث بدأ بنائها في أكتوبر 1977 ، وكان الاستلام النهائي لها في مارس 1980 ، وكانت آنذاك المديرية الجهوية بسكيكدة مكلفة ببنائها ضمن مشروع يهدف إلى صيانة الآلات الموجهة للصناعة البترولية.

* من 1979 - 1989 : تم إنشاء قسم ببسكرة سنة 1982 بهدف صيانة تجهيزات المنشآت التابعة للمديرية الجهوية سكيكدة، وكذا التمويل بقطع الغيار.

* سنة 1989 : تم إنشاء مديرية الصيانة الأغواط (DMN) التي تقوم بتسيير قواعد الاغواط و قاعدة حوض الحمراء وقاعدة بسكرة.

* من 1990 - 2002 : قاعدة الصيانة بسكرة كان هدفها مركزا على تنفيذ عمليات الصيانة

* جوان 2002 : تم إنشاء مديرية الصيانة بسكرة Maintenance Biskra Direction

حيث أصبحت مؤسسة مستقلة بانفصالها عن مديرية الصيانة الأغواط، وذلك بالقرار رقم DMB 206/DG - 589A المؤرخ في: 12 / 06/2002. وتقع مديرية الصيانة بسكرة على

مساحة إجمالية قدرها 8793 م²، في شكل مباني موزعة كمايلي:

- ورشة تقنية
- مخزن
- مبنى اداري
- مبنى اداري تقني
- مبنى للحماية
- مستودع

وقد تحصلت مديرية الصيانة بسكرة على شهادة الجودة العالمية (ISO 9001) وهذا لمواكبة التطورات التي تحدث في الاقتصاد الجزائري، حيث بدأت في مشروع الحصول على شهادة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجودة في: 15 ماي 2004. وتحصلت عليها في جويلية 2005، وأصبحت متحصل عليها كل سنة.

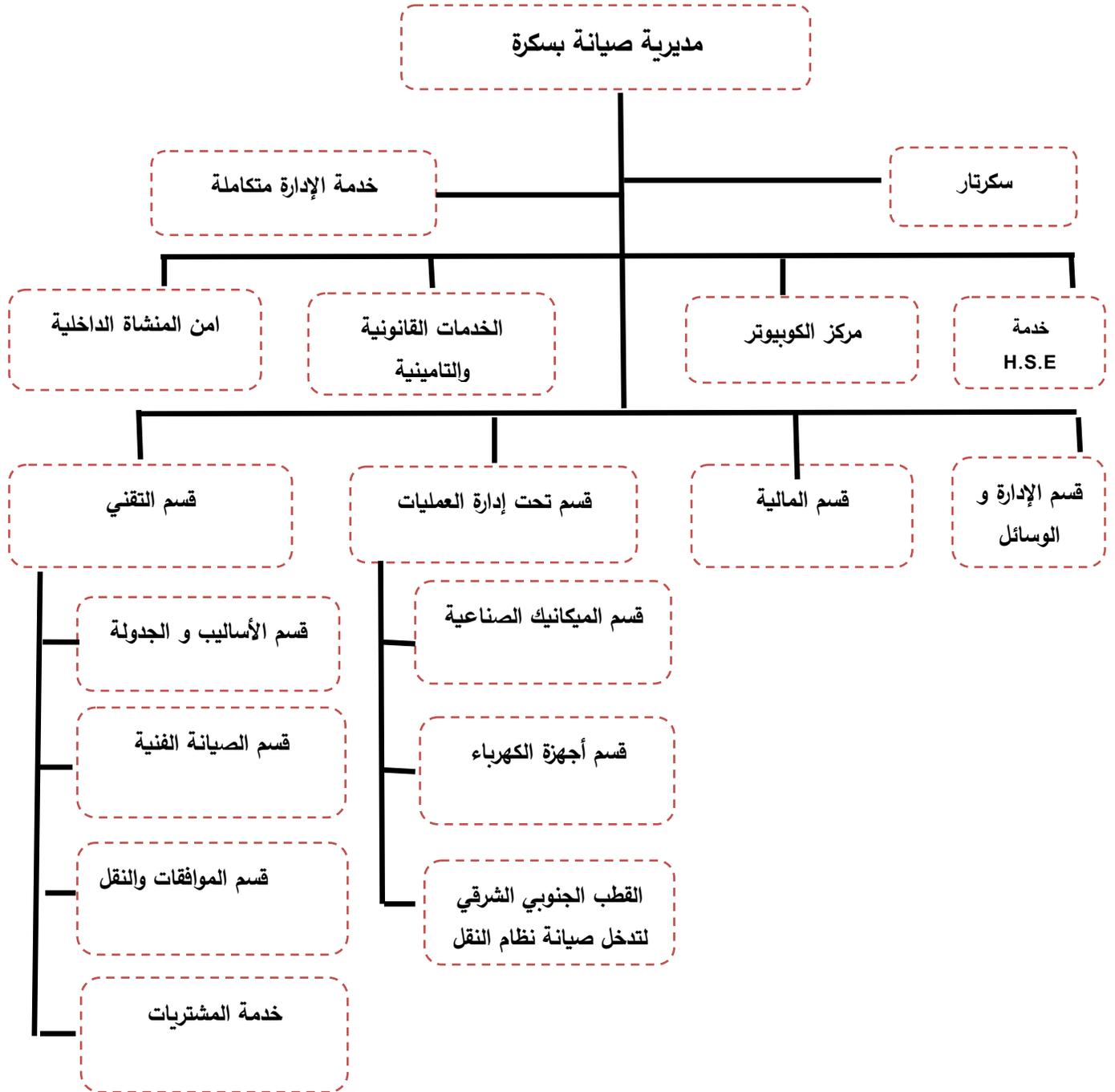
وتعتمد الوحدة في تسييرها على شبكة داخلية وعلى الإعلام الآلي وعلى برنامج متخصص في التسيير، من أجل تسيير أكثر عقلانية. ويقدر عمال مديرية الصيانة بسكرة -212 عامل دائم، منهم تقنيين وإداريين، بالإضافة إلى عامل موقت، وهم موزعين على النحو التالي:

توزيع عدد العمال حسب التخصصات في مديرية الصيانة - بسكرة¹ -

العدد	البيان
12	الإطارات العليا
100	الإطارات
75	أعوان التحكم
15	أعوان التنفيذ
28	الامن
240	المجموع

¹ المصدر وثائق الوحدة Présentation: les activités de la direction maintenance Biskra، 2021/5/28، الساعة 10:45

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة سوناطراك بسكرة¹



¹المصدر وثائق الوحدة: مديرية الصيانة سوناطراك بسكرة، 2021/05/25، الساعة 11:20

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة سونطراك - بسكرة -

إن الهيكل التنظيمي ما هو إلا عبارة عن البناء الذي يبين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الرئيسية والفرعية والوظائف، ويبين أشكال الإتصالات وشبكات العلاقات القائمة داخل الوحدة.

وتتبع مديرية الصيانة بسكرة في تنظيمها أسلوب المديرية، حيث يتدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة كالتالي:

1/ مدير الصيانة:

هو المشرف على مديرية الصيانة بسكرة، والمسؤول على

* إعداد وتحديث سياسة وأهداف المؤسسة.

* التخطيط الإستراتيجي ورقابة أهداف المؤسسة.

* توزيع الموارد والوسائل بالمؤسسة.

* وضع حيز التنفيذ نظام اتصال داخل المؤسسة، تحسين نظام إدارة الجودة بالمؤسسة.

2 /الأمانة:

تهتم بتسجيل الرسائل الصادرة والواردة من و إلى المؤسسة، والتي لها علاقة مباشرة بمديرية الصيانة، كما تهتم بالصادر و الوارد من مدير المؤسسة على مختلف الدوائر التابعة للمؤسسة.

3 /دائرة التموين و النقل:

وهي المسؤولة عن:

* تموين المؤسسة بالموارد الأولية، قطع الغيار، الآلات، والتجهيزات الضرورية للنشاط مع احترام الجودة والوقت.

* تسيير وصيانة مستودع النقل : السيارات، الآلات، الشاحنات.

* خدمات النقل الضرورية لمختلف هياكل المؤسسة.

* ضمان تحسين عمليات التموين.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

4 / دائرة الإدارة والإتصال:

هي المسؤولة عن:

- * تقييم احتياجات المؤسسة للعمال وإعداد خطط التعيين والتكوين في إطار الموازنات المعتمدة.
- * تسيير ملفات العمال في المؤسسة.
- * تضمن الخدمات الإجتماعية، طب العمل، التنشيط الإجتماعي والرياضي،...
- * تسيير ومتابعة النشاطات المرتبطة ب : الفندق، الإطعام ، صيانة التجهيزات، ...
- * تسيير وسائل الإتصالات بالمؤسسة (هاتف، فاكس، توكس،...)
- * التكلف بمهام النقل والإطعام والمبيت للعمال في إطار المهام التي يقومون بها خارج المؤسسة، وكذلك إجراءات الحصول على تأشيرات السفر للعمال الذين يقومون بمهام أو تكوين خارج الوطن.

* تحسين العمليات المتعلقة بالموارد البشرية¹.

* تحسين إجراءات الإتصال بالمؤسسة.

* تطبيق سياسة المؤسسة فيما يتعلق بمعالجة المشاكل.

5 / دائرة المالية والشؤون القانونية: وهي المسؤولة عن :

- * تسجيل جميع العمليات اليومية مع الغير كالزبائن والموردين.
- * إعداد الميزانيات المالية والمحاسبية للمؤسسة.
- * تسيير ومتابعة ممتلكات المؤسسة.
- * إعداد العقود والإتصال مع الإدارة القانونية المركزية.

6 / دائرة الكهرباء والآلية: وهي المسؤولة على:

- * المساعدة في عمليات تحديث التجهيزات.
- * القيام بأعمال الكهرباء الصناعية والإلكترونية.
- * تحسين عمليات الصيانة في الورشات والخدمات المقدمة للزبائن.

¹ المصدر وثائق الوحدة: Présentation: les activites de la direction maintenance Biskra، 2021/5/28، الساعة 10:45

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

7 / دائرة المنهجية والإعتماد: وهي المسؤولة عن:

* تسيير وتحديث برامج وإجراءات الصيانة.

* تحليل وتحديث تكاليف الصيانة.

* تنظيم مجموعات من العمال لإعداد فرق عملية للصيانة.

* قياس ومتابعة رضا الزبائن، والمعالجة الفعالة لإحتياجاتهم.

8 / دائرة الميكانيك الصناعي: وهي المسؤولة عن:

* القيام والإشراف على عمليات الآلات الواردة.

* المساهمة في عمليات تحديث التجهيزات.

* تحسين التدخلات الميدانية والخدمات المقدمة للزبائن.

9 / مركز الإعلام الآلي: وهو المسؤول عن :

* تسيير وإدارة وصيانة أنظمة الإعلام الآلي في المؤسسة.

* تسيير وإدارة استغلال المراسلات الآلية في المؤسسة.

* مساعدة وتكوين مستعملي أدوات الإعلام الآلي.

* تحسين عمليات تسيير أنظمة الإعلام الآلي¹.

10 / مصلحة الحماية والمحيط : وهي المسؤولة عن:

* تطبيق سياسة الحماية والمحيط والأمن لمجمع سونطراك.

* حماية الممتلكات البشرية والمادية من خلال برامج الوقاية.

* توضيح وظيفة الحماية والمحيط والأمن في المؤسسة من خلال التوعية والتكوين.

إن ما نلاحظه من الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة بسكرة هو تعدد المستويات التنظيمية، حيث يضم 3 مستويات وبالتالي هناك درجة عالية من التعقيد، ورغم أن مديرية الصيانة بسكرة مؤسسة تتمتع بدرجة من الإستقلالية حيث يعود اتخاذ القرار فيها إلى مسيرها

¹ المصدر وثائق الوحدة: Présentation: les activites de la direction maintenance Biskra، 2021/5/28، الساعة 10:45

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

ومديرها على الخصوص، إلا أنها تبقى خاضعة للمستويات الأعلى منها فيما يتعلق بالقرارات الهامة والمتعلقة بالإستثمار واعتماد الميزانيات المالية والموازنات السنوية والتعيينات.¹

المطلب الثالث: أهداف مديرية الصيانة سوناطراك

تأسست مديرية الصيانة سوناطراك بغية تحقيق مجموعة من الأهداف منها ما هو ذاتي ومنها تنموي خاص بالتنمية الوطنية ستلخص أبرزها في النقاط التالية:

- التنقيب على المحروقات واستغلالها .
- تطوير شبكات نقل المحروقات، تخزين، شحن، استغلال وتسيير هذه الشبكات تجميع الغاز الطبيعي ومعالجته.
- تحويل وتكرير المحروقات ومشتقاتها
- تنمية مختلف النشاطات المشتركة في الجزائر وفي الخارج مع شركات جزائرية وأجنبية والاشتراك في القيم المنقولة الأخرى.
- تمويل البلاد بالمحروقات على المدى المتوسط والبعيد.
- دراسة كل نشاط له علاقة مباشرة بصناعة المحروقات وكل عمل يترتب عنه فائدة على مجمع سوناطراك.
- تلبية الحاجيات المحلية.
- حفظ حق الاجيال القادمة في الثروة البترولية
- تحقيق السيطرة على الصناعة البترولية
- تنويع مصادر الدخل الوطني
- تحقيق أقصى قدر من العائدات البترولية في المدى القصير لتمويل خطة التنمية العاجلة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المبحث الثاني: تحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الاول: التعريف بأداة الدراسة

تعتمد عملية البحث العلمي في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة من عينة الدراسة على مجموعة من الأدوات، وتختلف هذه الأدوات وتتعدد حسب طبيعة البحث الذي سيجريها الباحث وعينة الدراسة التي ستطبق عليها الأداة، وقد يتم استخدام أكثر من أداة في عملية البحث وفقاً لما يراه الباحث ويسعى لتحقيقه، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية لكونه الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات التي تسمح بتكوين نظرة شاملة على واقع المؤسسة في استخدامها للاتصال الرقمي اثناء الازمات ، فهو يسمح للمستجوبين بالإجابة بأكثر راحة وحرية، بعيداً عن مختلف التأثيرات التي تواجه الأجوبة، كما انه يعطي الوقت للمستجوب للإجابة الصحيحة وفق نظرته، إضافة الى انه يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة.

تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 24 موظف بالمؤسسة، وتضمن الاستبيان 16 سؤال، مقسمة إلى أربعة محاور نوردها كالتالي:

1/ المحور الأول الذي يضم البيانات الشخصية

2/ المحور الثاني الذي يضم 4 أسئلة

3/ المحور الثالث الذي يضم 4 أسئلة

4/ المحور الرابع الذي يضم 3 أسئلة

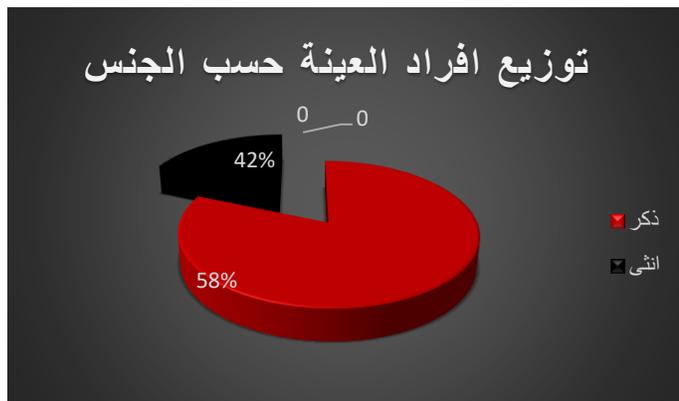
وبعد توزيعها على المبحوثين قمنا بتفريغها بنظام SPSS وذلك من اجل تحليل البيانات وتفسيرها، حيث تم تطبيق البحث في مديرية الصيانة سوناطراك بسكرة على عينة مكونة 24 عاملاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المطلب الثاني: تفرغ الاستبيان وتحليل الجداول

المحور الأول: البيانات الشخصية:

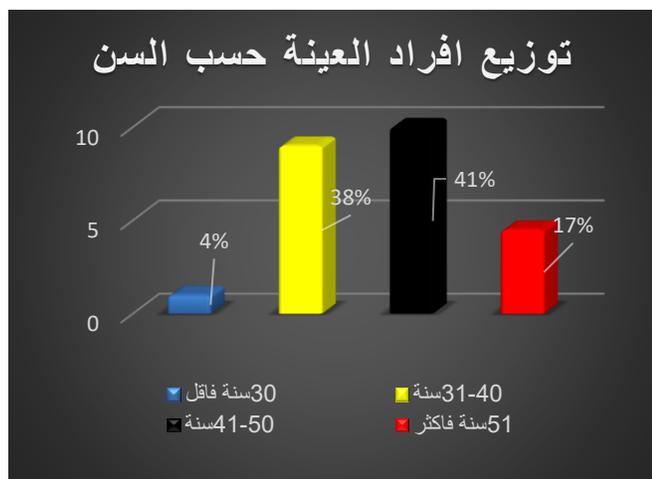
الجدول رقم (01): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	14	58%
انثى	10	42%
المجموع	24	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة 58% من مفردات العينة هي من جنس الذكور فيما بلغ عدد الإناث نسبة 42%، ما يعني استخدام الذكور للاتصال الرقمي أكثر من الإناث ويمكن أن يرجع ميل الكفة إلى الذكور دون الإناث إلى طبيعة توزيع العمل في مؤسسة سوناطراك التي قمنا بإجراء الدراسة فيها، كذلك راجع أن نسبة الإقبال على هذه الوظيفة باعتبار أن معظم الذكور من طموحاتهم العمل في مؤسسة سوناطراك وهذا يفسر نسبة إقبالهم على هذه الوظيفة.

الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب السن.



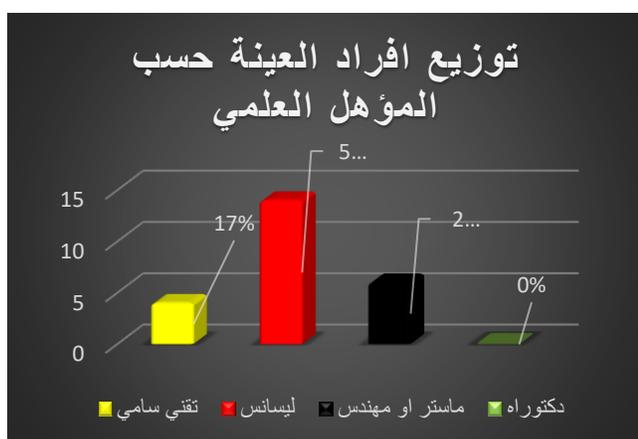
السن	التكرار	النسبة %
30 سنة فأقل	1	4%
31-40 سنة	9	38%
41-50 سنة	10	41%
51 سنة فأكثر	4	17%
المجموع	24	100%

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 41% من مفردات عينة الدراسة يتراوح سنهم ما بين 41 إلى 50 سنة، في حين 38% من مفردات الدراسة يتراوح سنهم ما بين 31 إلى 40 سنة، ثم تليها نسبة 17% من مفردات العينة تمثل الفئة العمرية التي تفوق 51 سنة، بعدها تأتي الفئة العمرية 30 سنة فأقل وهي أقل نسبة بالنسبة للفئات العمرية الأخرى تمثلت نسبتها ب 4%.

يرجع السبب وراء النسبة الأكبر والتي تمثلت ب 41% وهي الفئة العمرية ما بين 41 إلى 50 سنة، باعتبار أن هؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم خبرة وأقدمية في العمل.

الجدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي



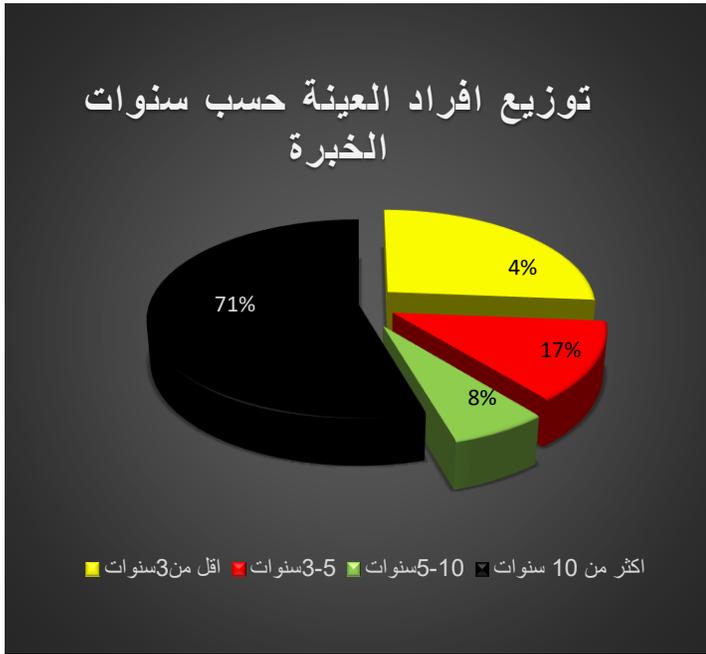
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
تقني سامي	4	17%
ليسانس	14	58%
ماستر أو مهندس	6	25%
دكتوراه	0	0%
المجموع	24	100%

يؤثر المؤهل العلمي بصفة كبيرة على درجة الوعي لأهمية الأفكار المستحدثة كما أن له تأثيرا مباشرا على تبين المبتكرات، حيث يتوزع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي إلى أربعة فئات رئيسية، تحتل فيها فئة ليسانس المرتبة الأولى بنسبة 58% وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة المدروسة باعتبار أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب، أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، بينما قدرت نسبة ذوي شهادة الماستر أو المهندس ب 25% وهذا ما نجده على مستوى المناصب العليا في المؤسسة كما أن هذه الفئة تقدم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل وإعطائه أكثر ديناميكية، أما المرتبة الأخيرة فكانت لفئة تقني سامي

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

بنسبة 17% وهي نسبة لا بأس لها نظرا لكونها تستوعب الموظفين لديهم خبرة طويلة في العمل استطاعت تغطية نقص التعليم.

الجدول رقم (04): يبين توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل/ الخبرة



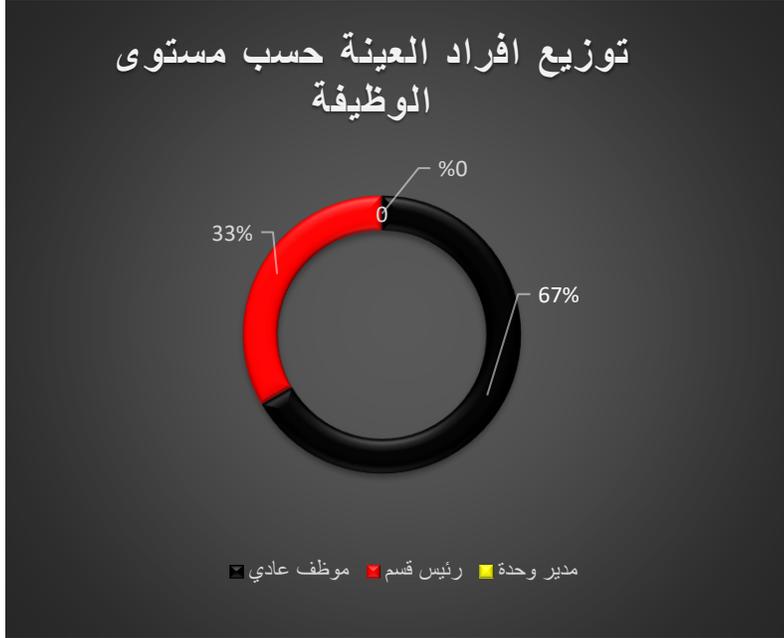
سنوات العمل	التكرار	النسبة %
أقل من 3 سنوات	1	4%
من 3 إلى 5 سنوات	4	17%
من 5 إلى 10 سنوات	2	8%
أكثر من 10 سنوات	17	71%
المجموع	24	100%

إن الخبرة في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة 71% من مفردات العينة هي من تملك خبرة أكثر من 10 سنوات في التعامل مع الاتصال الرقمي في حين نسبة 17% هي من تمتلك خبرة تتراوح بين 3 سنوات إلى 5 سنوات، وتليها نسبة 8% ممن يمتلكون خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات أما النسبة الأخيرة فتمثلت بنسبة 4% وهم من يمتلكون خبرة أقل من 3 سنوات.

ومنه نستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن معظم مفردات العينة تمتلك خبرة أكثر من 10 سنوات وهذا من تنوع ما بين الموظفين الجدد والقدامى فكل واحد منهما يستفيد من تجربة الآخر.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (05): يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى الوظيفة



مستوى الوظيفة	التكرار	النسبة %
موظف عادي	16	67%
رئيس قسم	8	33%
مدير وحدة ادارية	0	0%
المجموع	24	100%

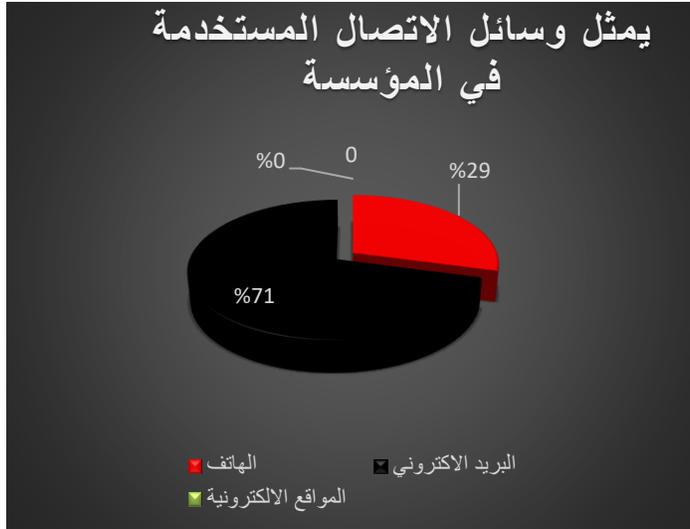
من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن الموظفين العاديين هم أكثر المبحوثين حيث سجلت نسبة هؤلاء 67% وهي أعلى نسبة في الجدول ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب كثيرا من الموظفين العاديين لإنجاز المهام الإدارية في المؤسسة ، كما يلاحظ أن نسبة رؤساء الأقسام قد بلغت 33% وتكرر مقدر ب 8 نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بتكنولوجيا الاتصال الرقمي نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة وخاصة أنها تولى عملية التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع، وبلغت نسبة مدير الوحدة الإدارية 0% وهذا راجع إلى امتناعه عن ملئ الاستمارة المقدمة إليه لأسباب مهنية تتمثل حسب ما صرح به في كثرة انشغال.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المحور الثاني: وسائل الإتصال الرقمي المستخدمة بمديرية الصيانة سونطراك أثناء الأزمة

وهنا سيتم عرض النتائج المتعلقة باهم وسائل الاتصال المستخدمة في العمل وفيما تستغل

الجدول رقم (06): يبين نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي التي تلجأ إليها مؤسسة سونطراك أثناء الأزمة:



النسبة %	التكرار	الاحتمالات
29%	7	الهاتف
71%	17	البريد الالكتروني
0%	0	المواقع الالكترونية
100%	24	المجموع

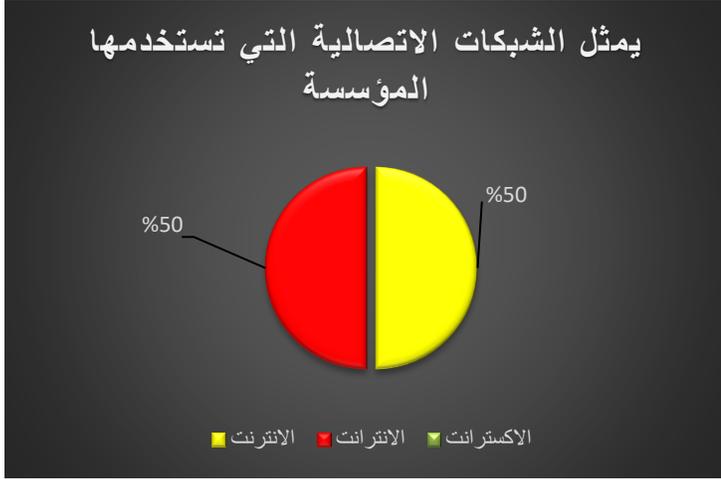
بعد تفحص الأرقام الواردة في هذا الجدول رقم 06 يوضح وجود نسبة معدومة بمعنى أن ليست كل الوسائل المتوفرة مستخدمة في مؤسسة سونطراك.

حيث سجلت نسبة البريد الإلكتروني 71% وهي أعلى نسبة في الجدول، ثم يليها الهاتف بنسبة قدرت ب 29% والذي يعد من أهم وسائل الاتصال في المؤسسة، أما بالنسبة للمواقع الإلكترونية فقد كانت نسبة معدومة 0% وهذا راجع لعدم استعماله في هذه المؤسسة.

ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل فعند وقوع مؤسسة سونطراك في أزمة كوفيد 19 أُلجأت إلى استخدام هذه الوسائل الرقمية التي تعمل عن بعد لتقادي الاحتكاك وتقادي انتشار الوباء في المؤسسة كذلك تشير التجارب أن لكل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة وكذلك راجع حسب نوعية العمل والخدمة التي يقوم بها الموظف، وهذا ما يفسر ارتفاع استخدام وسائل الاتصال الرقمي وانخفاض استخدام وسائل أخرى.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (07): يبين الشبكات الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة سوناطراك



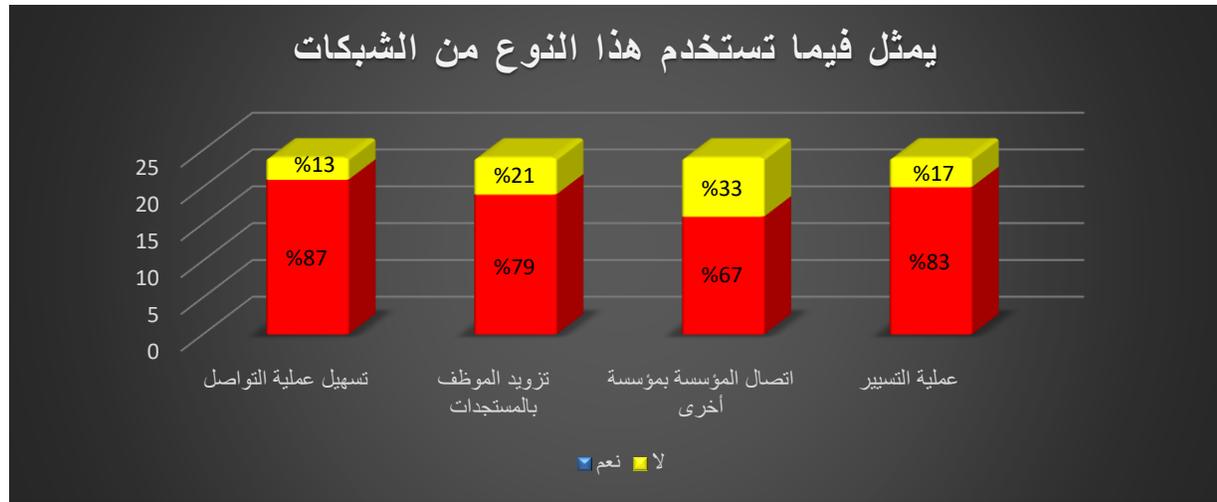
النسبة %	التكرار	الاحتمالات
50%	12	الانترنت
50%	12	الانترانت
0%	0	الاكسترانت
100%	24	المجموع

باعتبار أن الشبكات الاتصالية " الإنترنت و الإنترانت " هما الشبكات المستخدمة في مؤسسة سوناطراك، وهذا حسب النتائج التي أظهرها لنا هذا الجدول وعليه نلاحظ بأن أكثر أفراد العينة هم من مستخدمي كل من شبكة الإنترنت و الإنترانت ، حيث سجلت نسبة متساوية لكل منهما و قدرت ب 50% وهذا راجع أن أغلبية الشبكات تستخدم داخل مؤسسة سوناطراك وهذا يدل على أن هناك اتصال رقمي في المؤسسة ، فشبكة الإنترانت هي شبكة داخلية نطاقها يتمحور حول ما يدور داخل المؤسسة تستخدمها الإدارة أو المؤسسة معلوماتها تقتصر على عمال المؤسسة فقط ، أما الإنترنت فنطاقها واسع غير محدود تحمل كمية هائلة من المعلومات بعضها مؤسسات وبعضها حكومات والبعض الآخر شخص، وكذلك السبب الرئيسي لاستخدامهم هذه الشبكات هو الوضع الصحي التي كانت مؤسسة سوناطراك تعمل به حسب إجراءات صحية لمنع انتشار المرض ومن أجل حماية الموظفين من وباء كوفيد19 .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (08): يبين فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات أثناء الأزمة

من أجل عملية التسيير		اتصال مؤسسة بمؤسسة أخرى		تزويد الموظف بمختلف المستجدات		تسهيل عملية التواصل بين الموظفين		الاحتمالات
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
20	%83	16	%67	19	%79	21	%87	نعم
4	%17	8	%33	5	%21	3	%13	لا
24	%100	24	%100	24	%100	24	%100	المجموع



يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن غالبية المبحوثين يرجعون نسبة استخدام هذا النوع من الشبكات إلى تسهيل عملية التواصل بين الموظفين أي بنسبة 87% ، وبالنسبة للذين يرون أنه من أجل عملية التسيير فنسبتهم 83% وبالنسبة الذين يرون أنها تزود الموظفين بمختلف المستجدات فيمثلون نسبة 79% وفي حين 67% يرون أنه من أجل اتصال المؤسسة بمؤسسة أخرى ، فمن خلال هذه النتائج نتأكد أن استخدام هذا النوع من الشبكات من طرف الموظفين في مؤسسة سوناطراك لتسهيل التواصل ببعضهم البعض ومعرفة كل المستجدات حول المؤسسة وضمان حمايتهم من وباء كوفيد 19.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (09): يبين الخبرة عند الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي التي يعتمدون عليها



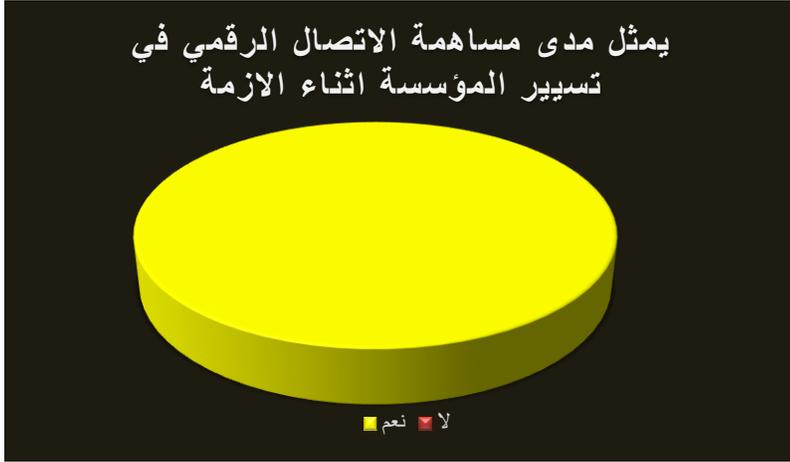
الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	24	100%
لا	0	0%
المجموع	24	100%

يوضح الجدول رقم 09 الخبرة عند الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي حيث كانت إجابة كل أفراد العينة "بنعم" وتمثلت نسبتها بـ 100%، أما الذين أجابوا بـ "لا" فنسبتهم كانت معدومة 0%.

ومن هنا نستنتج أن معظم الموظفين يتمتعون بالخبرة والكفاءة اللازمة والقدرة على استخدام الاتصال الرقمي في تسيير العمل اليومي في المؤسسة، وهذا راجع إلى توفير المؤسسة للإمكانيات اللازمة للموظفين للإتقان في استخدام وسائل الاتصال الرقمي.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المحور الثالث: مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمة
الجدول رقم (10): يبين ما مدى مساهمة وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على تحسين اداء
في المؤسسة.



الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	24	100%
لا	0	0%
المجموع	24	100%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 10 أن كل الموظفين أجابوا ب "نعم" وهذا يعني أن ادخال وسائل الاتصال الرقمي يساهم في تحسين أداء العاملين في المؤسسة بنسبة 100%، بينما الذين أجابوا ب "لا" فهم يرون من غير الممكن ألا يساهم الاتصال الرقمي في تحسين الأداء في المؤسسة.

نستنتج بأن سبب مميزات وسائل الاتصال الرقمي وخصائصها الكثيرة فإنها قد ساهمت وبشكل كبير في فاعلية الأداء الوظيفي ورفعته بشكل ملحوظ ومتقدم.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (11): يمثل مدى تسهيل الاتصال الرقمي عملية اتخاذ القرار أثناء الازمة.



الاحتمالات	التكرار	النسبة %
يسهل	22	92%
لايسهل	0	0%
أحيانا	2	8%
المجموع	24	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 مدى مساهمة الاتصال الرقمي في عملية اتخاذ القرار أثناء الأزمة حيث وجدنا أن رأي معظم الموظفين أجابوا بأن الاتصال الرقمي "يسهل" في عملية اتخاذ القرار وكانت نسبة الإجابة 92%، أما الذين كانت إجابتهم ب "لا يسهل" كانت نسبتهم معدومة 0% والذين أجابوا ب "أحيانا" نسبته قليلة حيث تمثلت ب 8%.

وعليه نستنتج أن الاتصال الرقمي له دور في عملية صنع القرار حيث تساعد عملية جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها في عملية صنع القرار ووضع السياسات العامة، إذ لا يمكن صنع قرار سليم دون قواعد بيانات صحيحة،¹ حيث انه زويد القائد بالمعلومات والبيانات الصحيحة بحيث تعتبر هذه المعلومات ضرورية إذا أراد القائد اتخاذ قرارات سليمة، بالإضافة إلى تزويده بكل ما يحصل داخل المؤسسة حيث أن القائد الإداري هو الذي يحرص على توفر وسائل الاتصال الرقمي تمكنه من معرفة دقيقة مما يجري داخل وخارج المؤسسة بصورة صادقة دون تأخير لأن تأخيرها يترتب عليه عدم الجدوى مما يتخذه من قرارات.

¹ عادل عبد الصادق، الاقتصاد الرقمي تحديات السيادة السيبرانية، ابحاث الفضاء الالكتروني، القاهرة، 2020، الصفحة 46.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (12): يبين ما مدى مساهمة الاتصال الرقمي في الاستقرار الوظيفي في المؤسسة أثناء الأزمة.



الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	24	100%
لا	0	0%
المجموع	24	100%

يوضح لنا الجدول رقم 12 مدى مساهمة الاتصال الرقمي في الاستقرار الوظيفي في مؤسسة سوناتراك أثناء الأزمة حيث كانت إجابات كل الموظفين ب "نعم" بنسبة 100%، والذين أجابوا ب "لا" كانت نسبة إجاباتهم معدومة 0% وعليه نستنتج أن الاتصال الرقمي يلعب دور مهم في كسب رضا الموظفين عن أعمالهم ورؤسائهم في العمل وعن المؤسسة التي يعملون بها إذ ينعكس ذلك على أدائهم بحيث يكون عالي ومثالي يؤدي تطبيق الأعمال بجودة وسلاسة وفعالية.

الجدول رقم (13): يبين الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة أثناء الأزمة

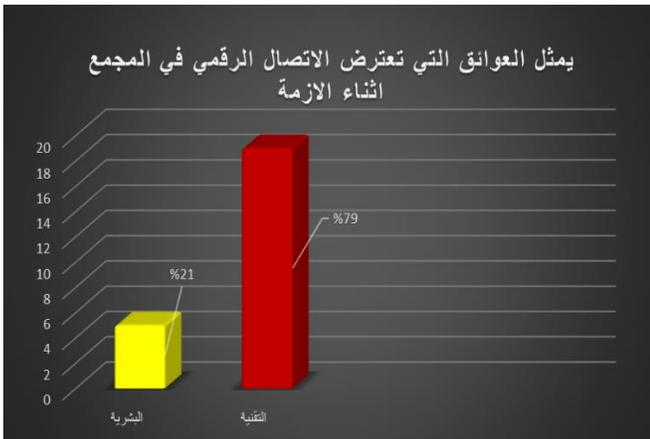


الاحتمالات	التكرار	النسبة%
السرعة	19	79%
أساليب العمل	0	0%
المرونة في أداء العمل	0	0%
توفير الجهد	5	21%
المجموع	24	100%

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

من خلال هذا الجدول رقم 13 نلاحظ نسبة 79% من إجابات الموظفين أجابوا أن استخدام الاتصال الرقمي من أجل السرعة في أداء المهام، أما النسبة التي تليها قدرت ب 21% وهذه النسبة تعود إلى أن استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك من أجل توفير الجهد، أما بالنسبة إلى الفئتين أساليب العمل والمرونة في أداء العمل فكانت معدومة 0% ومنه نستنتج أن ارتفاع نسبة الذين يقترحون أن استخدام الاتصال الرقمي هو متعلق بالسرعة

الجدول رقم (14): الصعوبات التي يواجهها الموظفين في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء الأزمة:



النسبة %	التكرار	الاحتمالات
21%	5	البشرية
79%	19	التقنية
100%	24	المجموع

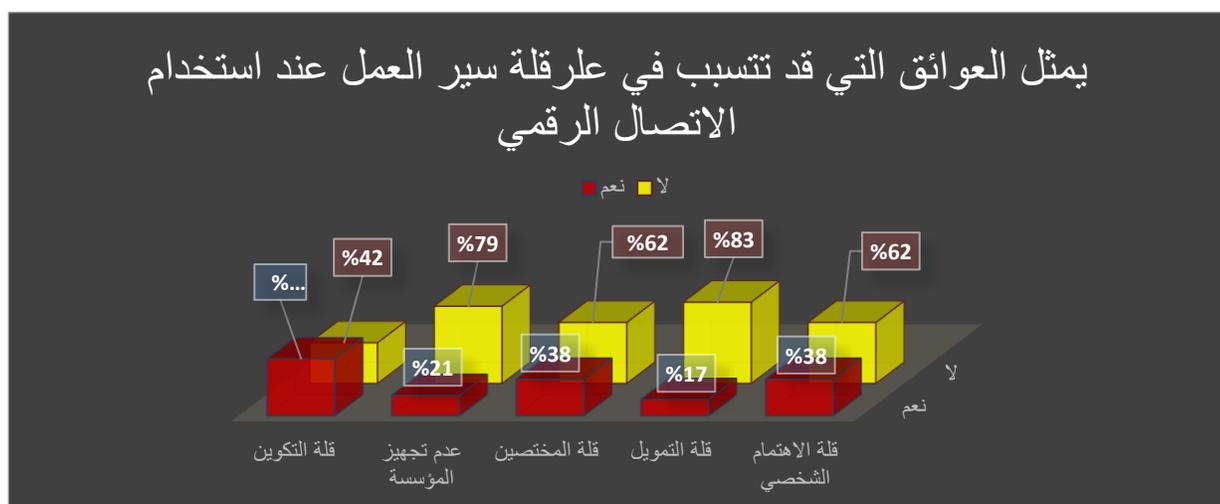
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 14 أن الصعوبات التي يواجهها الموظفين في مؤسسة سوناطراك مع الوسائل الرقمية أثناء الأزمة أكثرها صعوبات تقنية، وذلك من خلال إجاباتهم بذلك حيث قدرت نسبتها ب 79% أما بالنسبة للفئة التي أجابت على أنها صعوبات بشرية قدرت نسبتها ب 21%.

نستنتج من خلال هذه النسب أن الموظفين يواجهون صعوبات تقنية حيث يحتاج هؤلاء إلى تدريبات حول التعامل مع التقنيات الرقمية و حول استخدام الوسائل الرقمية التي تقيمها مؤسسة سوناطراك ، أما بالنسبة للصعوبات البشرية هنا تحتاج إلى توفير أصحاب الخبرة في المجال الرقمي أو تكوين الموظفين في مجال الرقمنة من أجل تقادي كل الصعوبات التي يواجهها الموظفين مع هذه الوسائل الرقمية أثناء الأزمة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (15) يبين العوائق التي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل عند استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة

قلة الاهتمام الشخصي الإداري لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي		قلة التمويل البرامج المتخصصة في استخدام الاتصال الرقمي		قلة المختصين في هذا المجال		عدم تجهيز المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر كافية		قلة التكوين		الاحتمالات
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%38	9	%17	4	%38	9	%21	5	%58	14	نعم
%62	15	%83	20	%62	15	%79	19	%42	10	لا
%100	24	%100	24	%100	24	%100	24	%100	24	المجموع



يوضح لنا الجدول رقم(15) العراقي التي تواجه الموظفين عند استخدامهم للاتصال الرقمي والتي تتسبب في عرقلة سيرورة العمل في مؤسسة سوناطراك طرحنا بعض العراقيين فكانت إجابة أفراد العينة على أول طرح وهو قلة التكوين الذين أجابوا ب "نعم" يتمثلون بنسبة 58% أما الذين اعتبروا أن قلة التكوين ليس عائق وأجابوا ب "لا" نسبتهم 42% ، وهذا يدل على أن أغلبية الموظفين ليسوا على اطلاع بكل ما له علاقة بالاتصال الرقمي وهم غير متكافئين في التعامل مع الأجهزة الرقمية وتفعيلها لكن في نفس الوقت تبقى نسبة لا بأس بها يرون أن قلة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

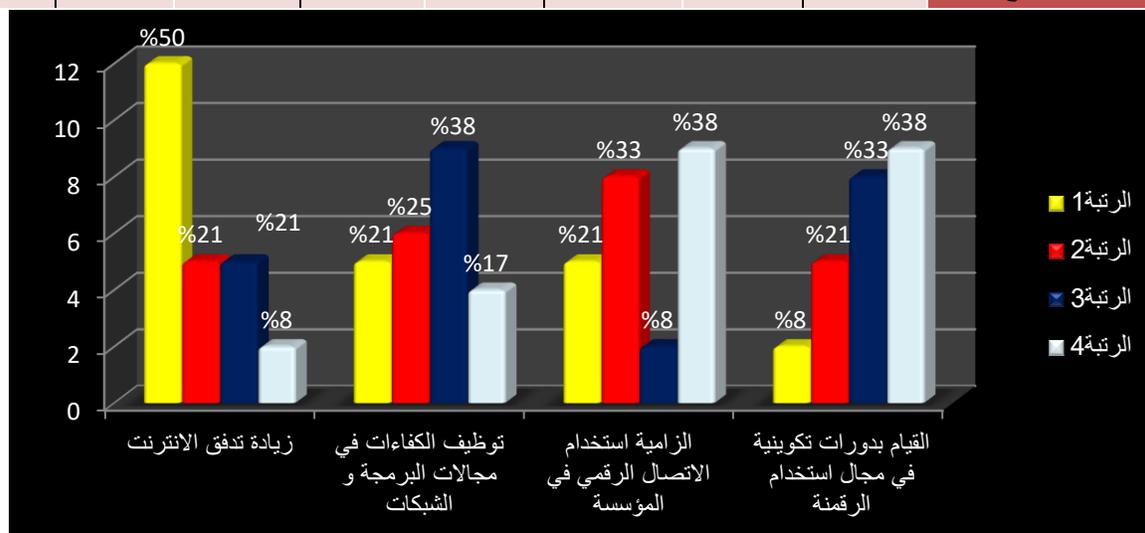
التكوين ليس معيقا وذلك راجع إلى كونهم متكافئين في التعامل مع الأجهزة الرقمية. أما بالنسبة للطرح الثاني وهو عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية فالذين أجابوا ب "نعم" تمثلت نسبتهم ب 21% أما الموظفين الذين أجابوا ب "لا" نسبتهم 79%، ومن هنا نستنتج أن مؤسسة سوناطراك وفرة وزودت المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية ولهذا السبب لا يعتبر هذا العنصر معيق ولا يتسبب في عرقلة سيرورة العمل في مؤسسة سوناطراك. والطرح الثالث هو قلة المختصين في هذا المجال فمن خلال هذا الجدول تبين لنا أن الموظفين الذين أجابوا ب "نعم" على أن قلة المختصين في هذا المجال معيق في استخدام الاتصال الرقمي نسبتهم 37%، أما الذين أجابوا ب "لا" تتمثل نسبتهم في 63% فمن خلال هذه النسب يتضح لنا أن المؤسسة لديها مختصين في مجال الرقمة لأن الموظفين مطلعين على هذا المجال فهو جيد استخدام هذا الاتصال الرقمي ويدرك مدى أهميته في المؤسسة.

الطرح الرابع وهو قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام الاتصال الرقمي كانت نسبة إجابة الموظفين حوله ب "نعم" 7% أما الموظفين الذين أجابوا ب "لا" نسبتهم 83%، ومنه نستنتج أن قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام الاتصال الرقمي ليست معيق ولا تعتبر من العراقيل عند استخدام هذا الاتصال وكذلك لا تسبب في عرقلة سيرورة العمل ويرجع هذا أن مؤسسة سوناطراك تدعم البرامج المتخصصة في استخدام الاتصال الرقمي وأن القائمون على القطاع مهتمين بهذا المجال. والطرح الخامس والأخير هو قلة الاهتمام الشخصي الإداري لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي حيث يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة الذين أجابوا ب "نعم" تمثلت ب 38% أي أنهم أجابوا بأن قلة الاهتمام الشخصي الإداري لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي معيق لاستخدام هذا الاتصال وهذا راجع إلى تعودهم على الاعتماد على الاتصال التقليدي في عملهم، أما بالنسبة للموظفين الذين أجابوا ب "لا" تمثلت نسبتهم ب 62% أي أنهم يرون أن قلة الاهتمام الشخصي الإداري ليس معيق لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي وهذا راجع إلى وعيهم بمدى أهمية الاتصال الرقمي والخدمات التي يقدمها لهم في تسهيل سيرورة العمل في مؤسسة سوناطراك.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (16): يبين الحلول لغرض تحسين جودة الاتصال الرقمي في المؤسسة

القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة	الزامية استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة		توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات		زيادة تدفق الانترنت				
	%	ت	%	ت	%	ت			
	8%	2	21%	5	21%	5	50%	12	الرتبة 1
	17%	4	38%	9	25%	6	21%	5	الرتبة 2
	38%	9	8%	2	33%	8	21%	5	الرتبة 3
	38%	9	33%	8	21%	5	8%	2	الرتبة 4
	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	المجموع



يوضح لنا الجدول رقم 16 الحلول حسب الأولوية لغرض تحسين جودة الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك فمن خلال إجابات الموظفين وترتيبهم لهاته الحلول لاحظنا أن زيادة تدفق الأنترنت كانت في الرتبة الأولى بنسبة 50% وفي الرتبة الثانية إلزامية استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة حيث تمثلت نسبتها ب 38% أما الرتبة الثالثة القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة بنسبة 37% وفي الرتبة الرابعة والأخيرة توظيف الكفاءات في مجالات

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

البرمجة والشبكات نسبتها 21% ، وعليه نستنتج أن الحل الأولي هو زيادة تدفق الأنترنت لغرض تحسين الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك .

الجدول رقم (17): يوضح نوع الوسائل المستخدمة في الإتصال الرقمي التي تلجا اليها المؤسسة أثناء الأزمة حسب متغير سنوات الخبرة

		سنوات الخبرة																								
%	المجموع	اكثر من 10 سنوات				من 5-10 سنوات				من 3-5 سنوات				اقل من 3 سنوات				المتغيرات								
		مدير وحدة		رئيس قسم		موظف عادي		مدير وحدة		رئيس قسم		موظف عادي		مدير وحدة		رئيس قسم			موظف عادي							
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		%	ت						
29%	7	0%	0	8%	2	13%	3	0%	0	0%	0	4%	1	0%	0	0%	0	4%	1	0%	0	0%	0	0%	0	الهاتف
71%	17	0%	0	25%	6	25%	6	0%	0	0%	0	4%	1	0%	0	0%	0	13%	3	0%	0	0%	0	4%	1	البريد الالكتروني
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	المواقع الالكترونية

يوضح لنا هذا الجدول رقم (17) نوع وسائل الإتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة سوناطراك أثناء الأزمة موزعة وفقا لمتغيرين إثنين وهما متغير سنوات الخبرة ومستوى الوظيفة ، حيث نلاحظ أن الموظف العادي الذي لديه خبرة أقل من 3 سنوات من يعتمد فقط على البريد الإلكتروني نسبة 4% أما بالنسبة لكل من رئيس قسم ومدير وحدة فنسبتهم معدومة 0% وهذا راجع إلى مستوى الوظيفة التي يشتغلونها بحكم أن منصب رئيس قسم ومدير وحدة يحتاج إلى خبرة أكثر من 3 سنوات ، أما بالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة من 3 إلى 5 سنوات فالموظف العادي من يعتمد على البريد الإلكتروني يمثل نسبة 13% ومن ثم تليه نسبة إعتماده على الهاتف 4% ، كذلك بالنسبة للموظف العادي الذي يملك خبرة من 5 إلى 10 سنوات فكانت نسب متساوية بين كل من الهاتف والبريد الإلكتروني بنسبة 4% ، وبالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات فالنسبة مرتفعة مقارنة بالنسبة في سنوات الخبرة الأخرى حيث نرى أن مستعملين الهاتف نسبتهم 13% بالنسبة للموظف العادي أما رئيس قسم فكانت نسبته 8% ، ولاحظنا أيضا أن نسبة مستعملين للبريد الإلكتروني لكل من رئيس قسم وموظف عادي كانت متساوية بنسبة 25% ، وهذا يوحي بأن الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

سنوات هم الأكثر استخداما للبريد الإلكتروني والهاتف ، حيث من فوائد البريد الإلكتروني في المحيط التعاوني امكانيه ارسال الرساله بسرعه وسهوله الى اي عدد من المستخدمين والزبائن الإلكتروني المتطوره في المحيط العمل التعاوني الى اغناء انتاجيه النظام المؤسسه.¹ اما بالنسبة لاستخدام الهاتف كوسيلة لنقل المعلومات في المؤسسة هناك طريقتين هما:

- الطريقة المباشرة: في الاتصال وتكون بين المؤسسه والمستفيد
- الطريقة الغير مباشره: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتف بتقنيه اتصال اخرى الإلكتروني وغير الكترونيه مثل الفاكسميل اول محطه طرفيه للحاسب الالي اول فيديوتكس او التيليتكس وغيرها من التقنيات الحديثه في الاتصال²،وعليه يعتبر كل من البريد الإلكتروني و الهاتف أكثر الوسائل المستخدمه نظرا لفاعليتها وسهولة استعمالها وهو ما دفع الموظفين إلى استخدامها بكثرة أثناء العمل خاصة في فترة أزمة كوفيد 19.

الجدول رقم (18): يوضح الشبكات الاتصالية التي تستخدمها في المؤسسة أثناء الأزمة حسب متغير مستوى الوظيفة

مستوى الوظيفة	احتمالات	موظف عادي	رئيس قسم	مدير وحدة	مجموع	النسبة%
الانترنت	7	5	0	12	12	50%
الانترانت	9	3	0	12	12	50%
الاكسترانت	0	0	0	0	0	0%

يبين لنا هذا الجدول رقم 18 الشبكات الاتصالية التي تستخدمها مؤسسة سوناطراك أثناء أزمة كوفيد 19 حسب متغير مستوى الوظيفة والمتمثلة بالدرجة الأولى في الشبكتين الأنترنت و الأنترانت فأغلب الموظفين كانت إجاباتهم متمركزة على هذان العنصران بالتساوي نسبة 50% الأنترنت و 50% الأنترانت ، أما الإكسترانت فكانت نسبة معدومة 0% وترجع هذه النسب إلى

¹ حسام الملحم عمار خير بك، شبكات الانترنت بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات، دار الرضا للنشر، دمشق، 2000، ص211.

² عصام الدين محمد صالح، الصحافة الإلكترونية واثارها على المؤسسات المعلوماتية، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، 2020، ص222.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

أهميتها البالغة التي تلعبها كل من هاتين الشبكتين (الأنترنت و الأنترنت) حيث الأنترنت هي شبكة ملك المؤسسة تحتوي على معلومات سرية خاصة بتلك المؤسسة وهي ذات أهمية لإنجاز أعمال المؤسسة تتسع في حدود تلك المؤسسة فقط ، والأنترنت عكسها فهي ملك الجميع أي شخص يمكنه اللجوء إليها فالانترنت تساعد في اجراء الاتصالات بين الافراد او الجماعات وبالتالي يمكن ان تكون وسيلة لتبادل الخبرات المهنية وخبرات التقني¹، وعليه فالموظفين يستطيعون الوصول إلى محتويات الأنترنت عن طريق شبكة الأنترنت الخاصة بمؤسسة سوناطراك بينما لا يستطيع مستخدمون الأنترنت الوصول إلى محتويات الأنترنت الخاصة بالمؤسسة إلا الذين يسمح لهم بذلك.

الجدول رقم (19): يوضح فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات أثناء الأزمة حسب متغير مستوى الوظيفة

%	المجموع	مدير وحدة		رئيس قسم				موظف عادي				مستوى الوظيفة الاحتمالات		
		لا		نعم		لا		نعم		لا			نعم	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		%	ت
%100	24	%0	0	%0	0	%4	1	%4	1	%29	7	%59	14	تسهيل عملية التواصل بين الموظفين
100%	24	%0	0	%0	0	%12	3	%21	5	%8	2	%59	14	تزويد الموظف بمختلف المستندات
100%	24	0%	0	0%	0	%21	5	%12	3	%12	3	%55	13	اتصال المؤسسة بمؤسسة أخرى
100%	24	0%	0	0%	0	%12	3	%21	5	%4	1	%63	15	من أجل عملية التسيير

¹ محمد مكاري عوده، ثورة المعلومات دراسة نظرية وتطبيقية، دار الكتاب المصري ودار الكتاب اللبناني، القاهرة لبنان، 2000، ص 69.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

يوضح الجدول أعلاه فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات حسب متغير مستوى الوظيفة حيث يبين لنا أن نسبة 63% من الموظفين العاديين أجابوا ب "نعم" على اعتبار أن هذا النوع من الشبكات يستخدم في عملية التسيير أما نسبة 4% يرون بأنها "لا" تستخدم في عملية التسيير، ثم تليها حسب رأي الموظفين العاديين نسب متساوية أجابوا ب "نعم" على أن هذا النوع من الشبكات تستخدم في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين وكذلك من أجل تزويد الموظف بمختلف المستجدات تمثلت نسبته ب 59% في حين 8% أجابوا ب "لا" ، ثم نجد نسبة 55% من أجابوا ب "نعم" على أن هذه الشبكات تستخدم في اتصال المؤسسة بمؤسسة أخرى وهذا راجع للوضع الذي كانت فيه المؤسسة بسبب أزمة كوفيد 19 اضطرت إلى استخدام هذه الشبكات من أجل تقادي انتشار الوباء في المؤسسة و من أجل مواصلة العمل بشكل جيد وصحي وآمن في حين 12% أجابوا ب "لا".

أما بالنسبة لرئيس قسم فكانت إجابتهم ب "نعم" بدرجة الأولى إلى كون تستخدم هذا النوع من الشبكات في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين نسبة 29% في حين 4% أجابوا ب "لا" ثم نجد كل من الإجابتين التي كانت متساوية بنسبة 21% كانت إجابتهم ب "نعم" على أن تستخدم هذا النوع من الشبكات لتزويد الموظف بمختلف المستجدات وتستخدم من أجل عملية التسيير نسبة 21% في حين 12% أجابوا ب "لا"، ثم نسبة 21% من الموظفين أجابوا ب "لا" أي هذه الشبكات لا تستخدم في اتصال المؤسسة بمؤسسات أخرى و 12% كانت إجابتهم "نعم". أما بالنسبة لفئة مدير وحدة فكانت النسب معدومة 0% وذلك راجع لسبب امتناع المدير عن الإجابة على الاستمارة. عموما تشكل الانترنت جزءا مهما من أي نظام معلوماتي في المؤسسات، وقد

تحولت بفضل التجارب المختلف من مجرد شبكة (web)داخلية إلى مجموعة خدمات و تطبيقات، لذلك فالشبكة بالنسبة للمؤسسات الكبرى تشكل المصدر الثاني في الحصول على المعلومات و استرجاع البيانات المختلفة بعد الانترنت، و عليه فهم ينتظرون من الشبكة المحلية تقديم مزيد من الخدمات و التطبيقات من منظورا أن الشبكة أفضل عامل في تنمية و عقلنه

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

مؤسساتهم.¹ ومنه نستنتج أن التواصل بين الموظفين تجاوز الاتصال التقليدي القائم على تنقل الموظفين بين الأماكن من أجل تنفيذ مهامهم بل تحول كلياً حيث سهلت هذه الشبكات كل من عملية التواصل بين الموظفين بالإضافة إلى أن المعلومة أصبحت سهلة الوصول آنياً كذلك انعدام العراقيل عند الاتصال بمؤسسة أخرى والأهم من ذلك هو من أجل تقادي انتشار الوباء في مؤسسة سوناطراك وحماية الموظفين من المرض.

الجدول رقم (20): يوضح مدى خبرة عند الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي التي يعتمدون عليها حسب متغير العمر وسنوات الخبرة.

المتغيرات	العمر																								الاحتمالات	
	50 سنة فأكثر						50-41 سنة						40-31 سنة						30 سنة فأقل							
	أقل من 3 سنوات	من 3-5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكبر من 10 سنوات	أقل من 3 سنوات	من 3-5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكبر من 10 سنوات	أقل من 3 سنوات	من 3-5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكبر من 10 سنوات	أقل من 3 سنوات	من 3-5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكبر من 10 سنوات	أقل من 3 سنوات	من 3-5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكبر من 10 سنوات						
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
نعم	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
لا	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

حاولنا من خلال هذا الجدول ربط العلاقة بين المتغيرين العمر وسنوات الخبرة وخبرة الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي حيث وجدنا أن هناك اختلاف بين الفئات العمرية الأربعة ، فالفئة العمرية الأولى 30 سنة فأقل الذين لديهم خبرة من 3 إلى 5 سنوات لديهم خبرة في استخدام وسائل الاتصال الرقمي بنسبة 4% أما الفئة العمرية الثانية من 31 إلى 40 سنة فتتساوى النسب بين الذين لديهم خبرة من 3 إلى 5 سنوات وبين من أكثر من 10 سنوات فنسبتهم 13% أما الفئة العمرية الثالثة من 41 إلى 50 سنة لاحظنا أن من لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات نسبتهم 42% وهي نسبة جيدة في خبرتهم في استخدام وسائل الاتصال الرقمي

¹ صالح بلخيري، الشبكات المحلية «الشبكات المحلية لجامعة مسيلة نموذجاً»، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، المسيلة، 2005، ص46.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

مقارنة بالنسب الأخرى أما الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة ولديهم خبرة أكثر من 10 سنوات تمثلت نسبتهم ب 16% . ان تطوير اداء المنظمات وتمكنها من تحقيق اهدافها لا يتم الا عن طريق تطوير العنصر البشري او اولاً لما للعنصر البشري من دور الحيوي في تطوير انظمه الاهتمام و برفع الكفاءة العلمية والعملية للموظفين عن طريق اكتساب الخبرة واختيار اشخاص بمؤهلات وأفضل الوسائل وتحسين الاداء الفرد وبالتالي اداء المؤسسة.¹ وعليه نلاحظ أن مؤسسة سوناطراك غنية بالموظفين الأكثر كفاءة وخبرة وعطاء حيث أن رغم العمر إلا أن الموظفين الذين لديهم أكثر أقدمية هم أكثر خبرة وهذا راجع إلى أن الموظفين رغم تقدمهم في السن إلا أنهم لديهم قابلية أكثر للعمل وأكثر مثابرة وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

الجدول رقم (21): يوضح مدى مساهمة وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على تحسين اداء

في المؤسسة حسب متغير سنوات الخبرة

%	المجموع	اكثر من 10 سنوات		10-5 سنوات		5-3 سنوات		اقل من 3 سنوات		سنوات الخبرة الاحتمالات
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%100	24	%71	17	%8	2	%17	4	%4	1	نعم
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	لا

يبين لنا الجدول أعلاه الدور الذي تلعبه وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة على عملية الاتصال على تحسين الأداء لدى الموظفين في المؤسسة وفق متغير سنوات الخبرة ، حيث يبين لنا أن نسبة 71% من الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات أجابوا ب "نعم" على أن وسائل الاتصالي الرقمي تعمل على تحسين أداء الموظفين ، ثم نجد نسبة الموظفين ذو خبرة من 3 إلى 5 سنوات قدرت ب 17% أجابوا أيضا ب "نعم" أما بالنسبة للذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات وأجابوا ب "نعم" كانت نسبتهم 8% ثم أصحاب خبرة أقل من 3 سنوات نسبتهم 4% ، من خلال هذه النسب نقول أنه يكمن الدور الفعلي للمنظمة هو تعزيز الثقة لدى العاملين

¹ تامر خميس، اتجاهات تطوير مهنة محاسبه والمراجعة في مصر في ضوء التشريعات ذات العلاقة، دار التويته النشر والتوزيع، مصر، 2019،

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

لديها وجعلهم يشعرون بانهم اعضاء فاعلون مما يؤدي معنوياتهم وبالتالي للحصول على افضل النتائج¹ وذلك من خلال توفير لهم افضل الوسائل التي تساعد على العطاء، حيث يرى كل الموظفين أن وسائل الاتصال الرقمي تعمل على تحسين أداء العاملين في المؤسسة وهذا راجع إلى مدى اعتماد الموظفين على وسائل الاتصال الرقمي بدرجة معقولة مما ساهم في رفع أداء عاملها من حيث تسهيل العمل وتقليل الجهد وتفاذي الاحتكاك و التقارب وكذلك مرونة في الأداء وجودة في الخدمة المقدمة.

الجدول رقم (22): يوضح مدى تسهيل الاتصال الرقمي عملية اتخاذ القرار اثناء الازمة حسب متغير سنوات الخبرة

%	المجموع	مدير وحدة		رئيس قسم		موظف عادي		سنوات الخبرة الاحتمالات
		%	ت	%	ت	%	ت	
%92	22	%0	0	%33	8	%58	14	يسهل
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	لا يسهل
%8	2	%	0	%0	0	%8	2	احيانا
%100	24							

يتضح لنا من خلال هذا الجدول رقم (22): مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تسهيل عملية اتخاذ القرار بالنسبة للموظفين حسب متغير مستوى الوظيفي، حيث يبين لنا أن الموظفين العاديين يرون أن الاتصال الرقمي يسهل عملية اتخاذ القرار تمثلت نسبتهم ب 58% والبعض الآخر منهم يرى أنه في بعض الأحيان وليس دائماً ما يسهل الاتصال الرقمي عملية اتخاذ القرار بنسبة 8%، أما بالنسبة رئيس قسم فمعظمهم أجابوا بأنه يسهل عملية اتخاذ القرار حيث تمثلت نسبتهم ب 33%. فالانتقال من العمل الإداري التقليدي الى التطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في بناء التنظيمي واستخدام التقنيات الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الالي لربط وحدات التنظيمية ذلك لتسهيل الحصول على بيانات ومعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز

¹ اديب خلف مفلح الملكاوي، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص32.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الاعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بأقل تكلفه وأسرع وقت ممكن،¹ وعليه نستنتج أن الاتصال الرقمي ساهم في ادماج اشتراك الموظفين في اتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك لأن طابع المؤسسة يغلب عليه الاتصال الصاعد لإصدار الأوامر والقرارات.

الجدول رقم (23): يوضح ما مدى مساهمة الاتصال الرقمي في الاستقرار الوظيفي في

المؤسسة اثناء الازمة حسب متغير مستوى الوظيفة

%	المجموع	مدير وحدة		رئيس قسم		موظف عادي		مستوى الوظيفة الاحتمالات
		%	ت	%	ت	%	ت	
%100	24	%0	0	%33	8	%67	16	نعم
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	لا
%100	24							

يبين لنا الجدول التالي مدى مساهمة الاتصال الرقمي في الاستقرار الوظيفي في مؤسسة سوناطراك أثناء أزمة كوفيد 19 حسب متغير المستوى الوظيفي ، حيث بين لنا نسبة 67% من الموظفين العاديين الذين أجابوا ب "نعم" أي أن الاتصال الرقمي ساهم في الاستقرار الوظيفي في مؤسسة سوناطراك أثناء الوباء أما بالنسبة الذين أجابوا ب "لا" أي أنه لا يساهم في الاستقرار الوظيفي أثناء الأزمة كانت نسبتهم منعدمة 0%، كذلك يرى الموظفين الذين مستواهم الوظيفي رئيس قسم أنه يساهم في الاستقرار الوظيفي نسبة 33% ويرجع سبب إجابتهم ب "نعم" إلى كونهم لمسوا الدور الكبير الذي لعبه الاتصال الرقمي على عملهم أثناء انتشار وباء كوفيد، 19 حيث ان الاستقرار الوظيفي هو عدم التكليف الموظف بمهام وظيفيه جديده وبشكل متكرر وسريع لان اي وظيفه تحتاج الى وقت للتدريب والانتقان ويحتاج الموظف الى فتره زمنييه للتأقلم مع الوضع الجديد،² فان المؤسسة بحاجة الى تحقيق الاستقرار الوظيفي واكسابها صفه الثبات وحسن السمعة في المجتمع³، حيث جعل هذا الاتصال الأجواء داخل المؤسسة أكثر

¹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار عبد السلام للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2012، ص47.

² حسين محمد الحراشنة، إداره الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص97.

³ اسامه محمد السيد علي، إعداد المدرب المبدع، العلم والايمان للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019، ص61.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

فاعلية مما مكنهم من تجاوز الصعوبات التي يعانون منها في أداء مهامهم وتجاوز تقشي المرض في مؤسسة سوناپراك وبالتالي الاتصال الرقمي يساهم بشكل كبير في الاستقرار الوظيفي خاصة عند الوقوع في أزمة.

الجدول رقم (24): يوضح الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة اثناء الازمة حسب متغير سنوات الخبرة .

%	المجموع	اكثر من 10 سنوات		10-5 سنوات		5-3 سنوات		اقل من 3 سنوات		سنوات الخبرة الاحتمالات
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%84	20	%59	14	%8	2	%17	4	%0	0	السرعة
0%	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	أساليب العمل
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	المرونة في أداء العمل
%16	4	%8	2	0%	0	%4	1	%4	1	توفير الجهد
%100	24									

من خلال هذا الجدول رقم 24 نلاحظ الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في مؤسسة سوناپراك أثناء الأزمة وفقا لمتغير سنوات الخبرة، انطلاقا من النسب الموجودة فيه لاحظنا أنها بالترتيب وعلى التوالي حيث احتلت السرعة المرتبة الأولى بالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 59% تفوق على نسبة الموظفين أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات التي قدرت ب 8% ومن لديهم خبرة من 3 إلى 5 سنوات نسبتهم 17% وأصحاب الخبرة أقل من 3 سنوات نسبتهم معدومة 0% والنسبة الإجمالية قدرت ب 84%. واحتلت المرتبة الثانية توفير الجهد فبالنسبة للموظفين أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات كانت نسبتهم 8% وهي نسبة تفوق النسب الأخرى بالنسبة للموظفين أصحاب من 3 إلى 5 سنوات خبرة نسبتهم 4% وهي نسبة متساوية مع من لديهم خبرة أقل من 3 سنوات 4% أيضا والنسبة الإجمالية قدرت ب 16%. أما بالنسبة إلى أساليب العمل والمرونة نسبتهم كانت معدومة 0%. وعليه فقد قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمستخدميها مزايا مهمة من بينها السرعة الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة،¹ وبما

¹ حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المرجع السابق، ص 88.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

ان الاتصال الرقمي هو حتمية فرضتها هذه التكنولوجيا فقد عمل هو الاخر على تغيير وتأثير على نشاط مؤسسة سوناطراك أثناء كوفيد 19 باعتبار أن سيرورة العمل تتطلب اتصال يتم بالسرعة والسهولة في أساليب العمل بالإضافة على أنه لا يحتاج إلى الكثير من الجهد وهذا ما يوفره الاتصال الرقمي خاصة عند تفشي الوباء لجأوا جميعا إلى التعامل بالاتصال الرقمي لتفادي الاحتكاك وانتشار الوباء في مؤسسة سوناطراك.

الجدول رقم (25): يوضح الصعوبات التي يواجهها الموظفون في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء الأزمة حسب المتغيرين المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

المتغيرات	تقني سامي				ليسانس				ماستر او مهندس				دكتوراه				%				
	اقل من 3 سنوات	5-3 سنوات	10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	اقل من 3 سنوات	5-3 سنوات	10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	اقل من 3 سنوات	5-3 سنوات	10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	اقل من 3 سنوات	5-3 سنوات	10 سنوات	أكثر من 10 سنوات					
الاحتمالات	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	
تقنية	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79
بشرية	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
																					100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) الصعوبات التي يواجهها الموظفون في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء الأزمة وفقا لمتغير المؤهل العلمي وعلاقتها أيضا بمتغير سنوات الخبرة والتي يكون لها دور في تحديد الصعوبات التي تواجه الموظفون في التعامل مع الوسائل الرقمية، لكن هذه المرة مثلت نسبة الموظفين الذين

مؤهلهم العلمي تقني سامي ولديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 16% فمن خلال هذه النتيجة نلاحظ أن هؤلاء الموظفين يعتبرون أن الصعوبات في غالب الأمر تكون تقنية، أما بالنسبة للفئة الذين لديهم ليسانس ويكتسبون خبرة فالنسبة الأكبر كانت للذين لديهم خبرة أكثر

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

من 10 سنوات حيث يمثل نسبة 33% من الموظفين أجابوا أن الصعوبات تكون في الغالب تقنية أما 8% يرى بأنها بشرية، وبالنسبة للموظفين الذين لديهم ماستر فكانت نسبة معظم الموظفين باختلاف سنوات الخبرة لديهم كانت نسبهم متساوية حيث أقرروا بأنها صعوبات تقنية نسبة 4% والبعض الآخر من الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات يرون بأنها بشرية بنسبة 8%، أما الفئة الأخيرة وهي الموظفين المتحصلين على الدكتوراه فكانت نسبتها معدومة 0% وهذا راجع إلى عدم وجود موظفين متحصلين على شهادة الدكتوراه في مؤسسة سوناطراك. وعليه في ظل أزمة كوفيد 19 .

اضطرت المؤسسة ان تحتاج إلى التركيز على تسريع آلية العمل الذكي، مثل العمل عن بعد، أو العمل الجماعي الافتراضي أو اتباع الأساليب المرنة، كما تحتاج المؤسسات إلى تثقيف العاملين فيها فيما يتعلق بتدابير الصحة والنظافة، ولاسيما عندما ال يصبح العمل عن بعد خيار، وهذا ما قد تسبب في صعوبات منها تقنية ومنها بشرية بالنسبة للعاملين في التعامل مع الوسائل الرقمية.¹

وعليه يرجع اتفاق معظم الموظفين على أن الصعوبات التي يواجهها الموظفين في التعامل مع الوسائل الرقمية أثناء أزمة كوفيد 19 هي صعوبات تقنية ناجمة عن عدم الدراية بكيفية العمل بالشبكات والتقنية الرقمية وصيانة موقع الويب غياب ثقافة الانترنت في المؤسسة مما يؤدي إلى إعاقة سير العمل في مختلف عمليات الاتصال وهذا ما يؤدي ايضا إلى بطء وتأخير في وصول المعلومة وتأجيل المهام وغيرها من العراقيل التي تواجههم أثناء هذه الأزمة.

¹ د. كريستوفر دانيال، أولويات الموارد البشرية في زمن كورونا، صدى الموارد البشرية، العدد 12، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص 6.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (26): يوضح العراقيل التي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل عند استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة حسب متغير المؤهل العلمي.

%	المجموع	دكتوراه				ماستر او مهندس				ليسانس				تقني سامي				مؤهل العلمي
		لا		نعم		لا		نعم		لا		نعم		لا		نعم		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%100	24	%0	0	%0	0	%17	4	%8	2	%29	7	%29	7	%4	1	%13	3	قلة التكوين
%100	24	%0	0	%0	0	%20	5	%4	1	%42	10	%17	4	%17	4	%0	0	عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية
100%	24	%0	0	%0	0	%13	3	%13	3	%54	13	%13	3	%4	1	%13	3	قلة المختصين في هذا المجال
100%	24	%0	0	%0	0	%13	3	%13	3	%53	13	%4	1	%13	3	%4	1	قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام الإتصال الرقمي
100%	24	%0	0	%0	0	%8	2	%17	4	%41	10	%17	4	%13	3	%4	1	قلة الاهتمام الشخصي الإداري لإستخدام أدوات الإتصال الرقمي
100%	24																	

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

يوضح لنا الجدول رقم 26 العراقيل التي تواجه الموظفين عند استخدامهم للاتصال الرقمي والتي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل في مؤسسة سوناطراك وفقا لمتغير المؤهل العلمي وبعد طرحنا لبعض العراقيل التي قد تواجههم أجابوا أفراد العينة على ذلك ، فالطرح الأول هو قلة التكوين حيث أجاب الموظفين الذين مؤهلهم العلمي تقني سامي ب"نعم" أي أن قلة التكوين يسبب في عرقلة العمل في المؤسسة بنسبة 13% و الذين أجابوا ب "لا" نسبتهم 4% أما المؤهل العلمي ليسانس حيث كانت نسبة الذين أجابوا ب "نعم" 29% والذين أجابوا ب "لا" نسبتهم 29% أيضا نسبتهم متساوية وأما بالنسبة للمؤهل العلمي ماستر كانت إجابة الموظفين ب "نعم" نسبتهم 8% والذين أجابوا ب "لا" نسبتهم 17% أما الدكتوراه نسبتهم معدومة 0% وهذا راجع لعدم وجود موظفين في مؤسسة سوناطراك ذات مؤهل علمي دكتوراه. من خلال هذه النسب نستنتج أعلى نسبة أجابت على أن قلة التكوين عائق وقد يتسبب في عرقلة سيرورة العمل في مؤسسة سوناطراك هم اللذين مؤهلهم العلمي ليسانس وهذا راجع إلى أنهم غير متمكنين جيدا في التعامل مع الاتصال الرقمي وأن قلة تكوينهم قد يسبب في عرقلة سير العمل خلال أزمة كوفيد 19 في مؤسسة سوناطراك.

أما الطرح الثاني هو عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية كانت إجابة الموظفين الذين لديهم مؤهل علمي تقني سامي ب "لا" أي أن عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر لا يعتبر عائق ولا يسبب في سير العمل فنسبتهم كانت 17% أما المؤهل العلمي ليسانس فالموظفين الذين أجابوا ب "لا" كانت نسبتهم 42% والموظفين الذين مؤهلهم العلمي ماستر وأجابوا ب "لا" تمثلت نسبتهم ب 20%، فمن خلال هذه النتائج نلاحظ أن أكثر نسبة الذين أجابوا بلا" كانت عند الذين لديهم مؤهل علمي ليسانس ومنه نقول أن مؤسسة سوناطراك وفرت وزودت الأجهزة الرقمية بكميات متوفرة لتفادي العرقلة في سير العمل أثناء أزمة كوفيد 19 لأنها في هذه الفترة لجأت وبكثرة إلى استخدامها للاتصال الرقمي.

أما الطرح الثالث هو قلة المختصين في هذا المجال أجاب الموظفين الذين مؤهلهم العلمي تقني سامي ب "نعم" بنسبة 13% أكثر من الذين أجابوا بلا" نسبتهم 4% والموظفين الذين لديهم مؤهل علمي ليسانس أجابوا ب"نعم" بنسبة 13% و نسبة الذين أجابوا بلا" 54%

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

وبالنسبة للموظفين الذين لديهم مستوى ماستر أجابوا بنسب متساوية 13% أجابوا "نعم" و 13% أجابوا "لا" ، وانطلاقاً من هذه النسب نستنتج أن كل النسب متساوية بالنسبة للذين أجابوا ب"نعم" في كل مؤهل علمي أي أن قلة المختصين في هذا المجال يعتبر عائق ويسبب في عرقلة سير العمل خلال أزمة كوفيد 19. إلا أننا نجد نسبة 54% من الموظفين ذات مؤهل علمي ليسانس أجابوا بلا" وهذا يعني أنهم على اطلاع على هذا المجال مما جعلهم متمكنين وذات خبرة في استخدام هذا الاتصال الرقمي.

أما الطرح الرابع هو قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام الاتصالي الرقمي لاحظنا من خلال النسب أن الذين أجابوا ب "لا" أكثر من الذين أجابوا ب "نعم" في كل المؤهلات العلمية بالنسبة للمؤهل العلمي تقني سامي نسبتهم 13% ونسبة ليسانس 53% ونسبة ماستر 13% هؤلاء كلهم كانت إجابتهم بلا" ونسبة الموظفين الذين مؤهلهم العلمي ليسانس أكثر نسبة وهذا راجع إلى أن عددهم أكثر من الموظفين ذات مؤهل علمي آخر ، نصل إلى القول أن قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام الاتصال الرقمي ليست معيق ولا تعتبر من العراقيل وهذا راجع إلى أن مؤسسة سوناطراك تدعم وتخصص برامج لاستخدام الاتصال الرقمي من أجل تفادي الوقوع في عراقيل تسبب في عرقلة عمل المؤسسة خاصة خلال أزمة كوفيد 19.

أما الطرح الخامس والأخير هو قلة الاهتمام الشخصي الإداري لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي كانت نسبة إجابة الموظفين مختلفة بينهم بين من أجاب ب"نعم" ومن أجاب بلا" ، فبالنسبة لمؤهل العلمي تقني سامي نسبة الإجابة ب"نعم" 4% و الإجابة بلا" 13% أما المؤهل العلمي ليسانس 17% أجابوا ب"نعم" و 41% أجابوا بلا" والمؤهل العلمي ماستر 17% أجابوا ب"نعم" و 8% أجابوا بلا" ، من خلال هذه النسب نلاحظ أن الموظفين ذات مؤهل علمي تقني سامي و ليسانس أجابوا بلا" أكثر من "نعم" أي أن قلة الاهتمام الشخصي الإداري ليس معيق ولا يسبب في عرقلة سير العمل في مؤسسة سوناطراك وهذا راجع إلى وعي الموظفين بأهمية الاتصال الرقمي وأهمية الخدمات التي يقدمها لهم وسهولة استخدامه قلة في الجهد والوقت

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

خاصة في أزمة كوفيد 19 من خلال ضمان حمايتهم من الوباء وعدم انتشار الوباء في المؤسسة .

الجدول رقم (27): يوضح ترتيب الحلول حسب الأولوية لغرض تحسين جودة الاتصال الرقمي في المؤسسة حسب متغير مستوى الوظيفة.

مدير وحدة				رئيس قسم				موظف عادي				مستوى الوظيفة	الاحتمال											
4		3		2		1		4		3				2		1								
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت									
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	8%	2	8%	2	4%	1	13%	3	0%	0	13%	3	17%	4	37%	9	زيادة تدفق الانترنت
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	4%	1	21%	5	4%	1	4%	1	17%	4	13%	3	21%	5	17%	4	توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	4%	1	4%	1	17%	4	8%	2	29%	7	0%	0	25%	6	13%	3	الزامية استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	17%	4	0%	0	8%	2	8%	2	17%	4	37%	9	13%	3	0%	0	القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة

ت:24

%100

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

يوضح الجدول رقم 27 الحلول حسب الأولوية لغرض تحسين جودة الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك وفق لمتغير مستوى الوظيفة ، فبالنسبة للموظف العادي كانت نتيجة إجاباتهم للرتبة الأولى وهي زيادة تدفق الإنترنت بنسبة 38% وفي الرتبة الثانية إلزامية استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة كانت نسبتهم 25% والرتبة الثالثة القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة تمثلت نسبتهم ب 38% أما الرتبة الرابعة والأخيرة هي توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات نسبتهم 17% ، أما بالنسبة للمستوى الوظيفي رئيس قسم كانت إجاباتهم على النحو الآتي فالمرتبة الأولى كانت زيادة تدفق الإنترنت بنسبة 13% والمرتبة الثانية إلزامية استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة نسبتهم 17% وفي المرتبة الثالثة توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات تمثلت نسبتهم ب 21% والمرتبة الأخيرة القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة نسبتهم 17% ، أما بالنسبة لمدير وحدة كانت إجابة معدومة 0% نظرا لعدم إجابته على الإستبيان ، ومنه نستنتج أن كل من الموظفين العاديين ورئيس قسم أجابوا على أن الحل الأولي هو زيادة تدفق الإنترنت لغرض تحسين جودة الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك بإعتبار أن الإنترنت عنصر أساسي ووسيلة إتصال لازمة في المؤسسة وأنها تقنية فعالة من حيث السرعة وسهولة الإستخدام ، والحل الثاني هو إلزامية استخدام الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك وذلك لإعتبار الإتصال الرقمي أصبح ضروري في المؤسسة خاصة خلال فترة كوفيد 19 حيث جعل هذا الإتصال الأجواء داخل المؤسسة أكثر فاعلية مما مكنهم من تجاوز الصعوبات التي يعانون منها.

نتائج الدراسة:

بعد القيام بهذه الدراسة الميدانية المتمثلة في واقع الاتصال الرقمي المؤسسات خلال الازمات والضبط في مديرية الصيانة سوناطراك بسكره وتوصلنا الى مجموعه من النتائج حيث من خلال الجداول نستنتج ان:

فيما يتعلق بنوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي التي تلجا اليها المؤسسة أثناء الأزمة.

✓ أثبتت الدراسة أن نوع الوسائل المستخدمة في الإتصال الرقمي التي تلجأ إليها مؤسسة سوناطراك أثناء أزمة كوفيد 19 بدرجة الاولى البريد الإلكتروني بنسبة 71% ثم يليه استخدامهم للهاتف بنسبة 29% وذلك راجع لأهمية دورهما وتأثيرهما على العمل من خلال تفادي الإحتكاك وتجنب التقارب بين الموظفين.

✓ بينت الدراسة نوع الشبكات الإتصالية التي تستخدمها مؤسسة سوناطراك حيث أنها تستخدم بكثرة شبكة الإنترنت 50% والإنترانت 50% بنسب متساوية نلاحظ من خلال النتائج ان كل من شبكتان تساعد في عملية الإتصال وتسهل في التواصل والسبب الرئيسي لإستخدام هذه الشبكات هو الوضع الصحي التي كانت مؤسسة سوناطراك تعمل به حسب إجراءات صحية لمنع انتشار المرض ومن أجل حماية الموظفين من وباء كوفيد 19.

✓ أظهرت الدراسة أن كل من شبكة الإنترنت والإنترانت استخدمتها مؤسسة سوناطراك أثناء الأزمة من أجل تسهيل عملية التواصل بنسبة 87% بين الموظفين ثم تليها نسبة من أجل عملية التسيير بنسبة 83% وكذلك من أجل تزويد الموظف بمختلف المستجدات حول المؤسسة بنسبة 79% اما بالنسبة لاتصال مؤسسة بمؤسسة أخرى فكانت نسبتهم 67% والأهم من ذلك هو من أجل تفادي انتشار الوباء في مؤسسة سوناطراك وحماية الموظفين من المرض.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

✓ كشفت الدراسة أن هناك خبرة عند معظم الموظفين في مؤسسة سوناطراك في استخدام وسائل الإتصال الرقمي بنسبة 100% نلاحظ من خلال النتائج ان الموظفين يتمتعون بالكفاءة اللازمة والقدرة على استخدام هذه الوسائل وأنهم لديهم قابلية أكثر للعمل وأكثر مثابرة وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

فيما يتعلق بمساهمة الإتصال الرقمي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمة.

✓ أثبتت الدراسة أن وسائل الإتصال الرقمي المعتمدة في عملية الإتصال تعمل على تحسين أداء الموظفين في مؤسسة سوناطراك بنسبة 100% نلاحظ من خلال النتائج الدور الكبير الذي تلعبه وسائل الإتصال الرقمي وكثرة مميزاتها فإنها قد ساهمت وبشكل كبير في فاعلية الأداء الوظيفي ورفعته بشكل ملحوظ ومتقدم.

✓ بينت الدراسة حسب رأي الموظفين في مؤسسة سوناطراك أن الإتصال الرقمي يسهل عملية اتخاذ القرار أثناء أزمة كوفيد 19 بنسبة 92% نلاحظ من خلال النتائج ان الاتصال الرقمي يسهل عملية اتخاذ القرار وذلك من خلال انه يزود الموظفين بكافة المعلومات اللازمة حول مؤسسة سوناطراك خاصة في ظل الأزمات.

✓ كشفت الدراسة الإتصال الرقمي ساهم في المحافظة على الإستقرار الوظيفي في مؤسسة سوناطراك أثناء أزمة كوفيد 19 بنسبة 100% وذلك من خلال الدور الكبير الذي لعبه الإتصال الرقمي على عملهم أثناء انتشار وباء كوفيد 19 نلاحظ من خلال النتائج ان الإتصال الرقمي يجعل الأجواء داخل المؤسسة أكثر فاعلية مما مكنهم من تجاوز الصعوبات التي يعانون منها في أداء مهامهم وبالتالي يشعر الموظفين بالاستقرار في عملهم.

✓ أظهرت الدراسة أن الإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك أثناء أزمة كوفيد 19 هي السرعة في أداء المهام بنسبة 79% ثم تليها توفير الجهد بنسبة 21% نلاحظ من خلال النتائج أن الإتصال الرقمي عمل على تغيير وتأثير على نشاط المؤسسة بإعتبار أن سيرورة العمل تتطلب إتصال يتم بالسرعة والسهولة في أساليب العمل وبالتالي يوفر الجهد.

فيما يتعلق بالعوائق التي تعترض الإتصال الرقمي في مجمع سوناطراك أثناء الأزمة.

✓ أثبتت دراستنا أن معظم الصعوبات التي يواجهها الموظفون في التعامل مع وسائل الإتصال الرقمي أثناء أزمة كوفيد 19 هي صعوبات تقنية وذلك بنسبة 79% ثم تليها نسبة من اعتبروا ان الصعوبات في الغالب ما تكون بشرية بنسبة 21% ونلاحظ من خلال النتائج ان هؤلاء الموظفين بحاجة إلى تدريبات حول التعامل مع التقنيات الرقمية وحول استخدام الوسائل الرقمية التي تقيمها مؤسسة سوناطراك.

✓ اثبتت الدراسة انه حسب وجهة نظر الموظفين في مؤسسة سوناطراك فإن العراقيل التي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل في مؤسسة سوناطراك هي قلة التكوين بنسبة 58 ثم جاء في نفس الدرجة كل من قلة المختصين في هذا المجال و قلة الاهتمام الشخصي الإداري لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي بنسبة 38% بعده تأتي نسبة عدم تجهيز المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر كافية 21% و اخر صعوبة تتمثل في قلة التمويل البرامج المتخصصة في استخدام الاتصال الرقمي بنسبة 17% وهذا يدل على أن هناك موظفين ليسوا على اطلاع بكل ما له علاقة بالإتصال الرقمي وهم غير متكافئين في التعامل مع الأجهزة الرقمية وتفعيلها لكن في نفس الوقت هناك موظفين متكافئين في التعامل مع الأجهزة الرقمية.

✓ كشفت الدراسة عن الحلول المناسبة لغرض تحسين جودة الإتصال الرقمي في المؤسسة حيث أغلبية الموظفين في مؤسسة سوناطراك اكدوا على إلزامية زيادة تدفق الإنترنت بنسبة 50% و في الدرجة الثانية إلزامية استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة حيث تمثلت نسبتها ب 38% أما الدرجة الثالثة القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة بنسبة 37% وفي الدرجة الرابعة والأخيرة توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات نسبتها 21% نلاحظ من خلال النتائج انه من أجل تحسين جودة الإتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك خاصة خلال أزمة كوفيد 19 يجب زيادة تدفق الإنترنت باعتبار ان الاتصال الرقمي يعتمد بالدرجة الأولى على الانترنت من اجل تسيير العمل و تقادي كل من الاحتكاك وانتشار الوباء في المؤسسة.

النتيجة العامة:

- ✓ اثبتت الدراسة مدى اهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة ان الاتصال المستخدم في مديره الصيانة يتم بواسطة الهاتف والبريد الالكتروني سواء داخل المؤسسة بين المرؤوسين والرؤساء وكذلك المصالح او خارج المؤسسة في الاتصال بمؤسسه اخرى حيث ان اعتمادها على الوسائل الاتصال هذه من اجل تقادي الاتصال المباشر خاصه في ظل ازمه كوفيد 19
- ✓ ان المعلومات تتداول بسهولة بين كافة المصالح وتنتقل بصفه جيده وهذا راجع الى الاهتمام بالاتصال والشبكات داخل المؤسسة شبكه الانترنت والانترنت خاصه في ظل الاجراءات الوقائية من وباء كوفيد19 التي كانت تعمل بها مديره الصيانة سوناطراك لمنع انتشار المرض.
- ✓ اثبتت الدراسة ان اغلب الموظفين اعتمدوا على هذا النوع من الشبكات من اجل تسهيل عمليه التواصل بينهم وكذلك من اجل التزويد بكافة مستجدات حول ما يدور في المؤسسة كما ان اعتماد المؤسسة على هذا النوع من الشبكات من اجل تقادي الاحتكاك المباشر بين الموظفين.
- ✓ اثبتت الدراسة ان استخدام الاتصال الرقمي في مديره الصيانة سوناطراك بسكره كان استخداما مقبولا نظرا ان اغلبه الموظفين من الفئة العمريه الاكثر من 41 سنه وهذا راجع الى عامل الخبرة التي يمتلكها اغلب الموظفين في هذا المجال.
- ✓ عبر كل الموظفين على الأهمية الكبيرة التي يلعبها الاتصال الرقمي في تحسين ادائهم الوظيفي يساهم في استقرار في المؤسسة.
- ✓ اثبتت الدراسة ان الاتصال الرقمي يسهل عمليه اتخاذ القرار كونه يزود الموظفين بكافة المعلومات اللازمة حول المؤسسة.
- ✓ لا يمكن انكار الدور الذي قدمه الاتصال الرقمي في المؤسسة خلال جائحه كوفيد 19 حيث انه كان أكثر فاعليه وأكثر مساهمه في تسيير شؤون المؤسسة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

✓ فيما يخص درجة الصعوبات التي يواجهها الموظفين في التعامل مع الوسائل الرقمية توصلنا الى ان معظم الصعوبات تكون تقنيه باعتبار ان اغلبيه الموظفين ليس لديهم خبره في التعامل مع هذه الوسائل.

✓ توصلنا من خلال النتائج ان غالبية الموظفين على اطلاع بوسائل الاتصال الرقمي بالرغم من قله التكوين في هذا المجال وبالرغم من انهم غير كفؤين في التعامل مع هذه الأجهزة الرقمية وهذا رجل الى درجة الخبرة التي الموجودة عند هؤلاء الموظفين.

✓ عبر الموظفين على وجوب زيادة تدفق الانترنت وذلك من اجل تحسين جوده الاتصال الرقمي في المؤسسة.

✓ لا شك ان اثر الازمه قد طال جميع القطاعات وبالأخص مديرية الصيانة سوناطراك بسكره حيث بات من الضروري على المؤسسة اعاده النظر في كيفية تسيير اعمالها وهنا يأتي دور الاتصال رقمي كعامل حيوي على صعيد مواجهه هذه التحديات التي تواجهها المؤسسة في ظل هذه الازمه حيث لا يقتصر دور الاتصال الرقمي فقط على تمكين انجاز الاعمال مع الحفاظ على التباعد الاجتماعي فحسب وانما يتيح كذلك اتخاذ القرارات بسرعه وفعالية اكبر وبمعنى اخر يساهم الاتصال الرقمي في التقليل من الصعوبات التي يواجهها الموظفين في المؤسسة اثناء الازمه مما تكسبهم مرونة وقدره على التعامل مع مثل هذه الازمات.

الخاتمة:

يشهد العالم حالياً انفجاراً معلوماتياً هائلاً ، مما نتج عن هذا الانفجار تقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث شهدت هذه التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة أدت ظهور وسائل وتقنيات تواصل جديدة تمثلت في الاتصال الرقمي لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام الإتصال الرقمي في مديرية الصيانة سوناطراك أثناء الأزمات ، ومن منظور الإشكالية حاولنا الإجابة على التساؤل الرئيسي الذي يتمحور حول واقع الإتصال الرقمي المؤسسي في تسيير المؤسسة أثناء أزمة كوفيد 19 وكذلك على مجموعة من التساؤلات ؛ الوسائل الرقمية المستخدمة وكذا البحث في المعوقات التي تعترض مديرية الصيانة سوناطراك أثناء الأزمة خاصة أزمة كورونا كما بحثنا في مدى مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمة ، كما حاولنا أن نأطر نظرياً كل مفهوم ورد في تساؤل الإشكالية من خلال الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين المزودين بكل تكنولوجيات الإتصال الرقمي عن وجود تبيان في استخدام هذه التكنولوجيا حيث توصلنا إلى أن الإتصال الرقمي في مديرية الصيانة سوناطراك هو ضرورة حتمية فرضتها التكنولوجيا المعاصرة وأن وسائل الإتصال الرقمي لها أثر في تحسين أداء المؤسسة والسير الحسن في العمل خاصة في ظل أزمة كوفيد 19 ، ومع تسريح معظم العمال حيث ساهم في تبادل المعلومات والبيانات مع الإدارة ومختلف وجهات النظر كما حسنت أيضاً من الإنتاجية ومحيط العمل.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

ومن خلال نتائج هذه الدراسة خاصة بمديرية الصيانة سوناطراك - بسكرة - حيث حاولنا في دراستنا هذه تقديم صورة عن واقع الإتصال الرقمي المؤسساتي أثناء الأزمات مع التأكيد على أهمية مساهمة الإتصال الرقمي في عملية تسيير وتنظيم العمل وتأثيره على فاعلية العمل، واعتبار هذا النوع من الإتصال كعامل قوة للنهوض بالمؤسسات والارتقاء بها نظرا للمهام الموكلة إليها.

نشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمديرية الصيانة سوناطراك - بسكرة - لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الجزائرية وتبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة أخرى في الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

*المراجع باللغة العربية:

1 /الكتب:

1. أحمد سيف الدين التركستاني، مدخل إلى الاتصال الإنساني. مركز تطوير التعليم الجامعي لجامعة الملك بن عبد العزيز، 2009.
2. أديب خلف مفلح المكاوي، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات. دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2021.
3. أسامة محمد السيد علي، اعداد المدرب المبدع. العلم والايمان للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.
4. إبراهيم أبو السعود، تقنيات الاتصال والمعلومات. القاهرة، شركة الاسلام مصر للطباعة، 2005.
5. تامر خميس، اتجاهات تطوير مهنة محاسبه والمراجعة في مصر في ضوء التشريعات ذات العلاقة. دار التويته النشر والتوزيع، مصر، 2019.
6. حسام الملحم عمار خير بك، شبكات الانترنت بنيته الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات. دار الرضا للنشر، دمشق، 2000.
7. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات. ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009.
8. حسين عامر فتحي، وسائل الاتصال الحديثة من الجرائد إلى الفيس بوك. العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2011.
9. حسين محمد الحراشنة، ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
10. خضرة عمر المفلح، الاتصال (المهارات والنظريات واسس عامة). ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

11. سعيد السيد، استراتيجية إدارة الازمات والكوارث. دار العلوم لنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
12. سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته. ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2014.
13. عادل عبد الصادق، الاقتصاد الرقمي تحديات السيادة السيبرانية. ابحاث الفضاء الالكتروني، القاهرة، 2020.
14. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث (د.م.ن)، 2005.
15. عصام الدين محمد صالح، الصحافة الالكترونية واثارها على المؤسسات المعلوماتية. دار الفكر الجامعي، إسكندرية، 2020.
16. عبد الكريم علي جبر الدبيسي، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية العدد 6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012.
17. غادة البطريق، العلاقات العامة وفن إدارة الازمات. دار أطلس لنشر، مصر، 2017.
18. فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للأعلام والاتصال. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
19. محسن الخضيرى، إدارة الأزمات: علم امتلاك القوة في اشد لحظات الضعف. مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003.
20. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الأزمات والكوارث. الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، السودان، 2019.
21. محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات. بيروت، دار النهضة، 1983.
22. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت. ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
23. محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير. ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

24. محمد عبد الله بن عثمان المرعول، الأزمات: مفهوما وأسابها وآثارها ودورها في تعميق الوطنية. مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014.
25. محمد مكايي عوده، ثورة المعلومات دراسة نظرية وتطبيقية. دار الكتاب المصري ودار الكتاب اللبناني، القاهرة لبنان، 2000.
26. محمود جاد الله، إدارة الأزمات. دار أسامة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
27. محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير. ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
28. مصطفى يوسف كافي، الإعلام المعاصر وتحديات العولمة. ط1، استيراد وتوزيع الكتب، قسنطينة الجزائر، 2017.
29. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية. دار عبد السلام للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2012.
30. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، الجزائر، دار القصة، 2006.
31. نصير مطر الزبيدي، إدارة الولايات المتحدة للآزمات الدولية. دار الجنان لنشر والتوزيع، عمان، 2011.

2 / الأطروحات والرسائل:

32. حامد عبد حمد الدليمي، إدارة الأزمات في بيئة العولمة. قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراه في إدارة المشاريع في الأزمات، St. Clements University، العراق، 2008/2007.
33. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007.

34. سامي عبد الله سالم أبو عزيز، معوقات إدارة الازمات في وزارة الصحة الفلسطينية. رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة غزة، فلسطين، 2010.
35. سعاد خالدي، دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في العالم العربي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة احمد بن بلة، وهران، 2016/2017.
36. صالح بلخيري، الشبكات المحلية "الشبكات المحلية لجامعة مسيلة نموذجاً". مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، المسيلة، 2005.
37. محمد معمري، المهدي الديبي أحمد السباعي، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي. مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة أحمد دراية أدرار، التخصص الصحافة المطبوعة والإلكترونية، ادرار، 2018 / 2019.
38. معمر طوبال سومي، الاتصال كأداة للتعريف بالمؤسسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج البويرة، التخصص إدارة الأعمال، لبويرة، 2011/2012 .
39. موسى مسك زينات، واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين. درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التمويل والإدارة، جامعة الخليل، 2011.

3 / المحاضرات الجامعية:

40. زرفة رؤوف، محاضرات في مقياس تسيير المؤسسات. موجهة لطلبة السنة الثانية علوم مالية ومحاسبة، علوم التسيير، علوم اقتصادية وعلوم تجارية، جامعة 8ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، 2018/2019.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

4 /المقالات العلمية المنشورة والمجلات:

41. حامد الحدراوي. أسباب نشوء الازمات وادارتها. مجلة الكوفة. العدد5. العراق. 2006.
42. كريستوفر دانيال، أولويات الموارد البشرية في زمن كورونا. صدى الموارد البشرية، العدد12، الامارات العربية المتحدة، 2020.

5 /المقالات الإلكترونية:

43. سيماء علي مهدي، وسائل الاتصال وقوة المجتمع. جامعة بغداد/ كلية العلوم السياسية، العراق، متوفر على الرابط:
<https://www.politics-dz.com>، اليوم الزيارة : 2021/01/31.

44. محمد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي. دار المنظومة، الجزائر، متوفر على الرابط:
https://drive.uqu.edu.sa/_/ksmatook/files، اليوم الزيارة : 2021/03/24.

6 /الوثائق باللغة العربية والأجنبية:

45. المصدر وثائق الوحدة: مديرية الصيانة سوناطراك بسكرة، 2021/05/25.
46. المصدر وثائق الوحدة:

Présentation: les activités de la direction maintenance

Biskra28/5/2021

*المراجع باللغة الأجنبية:

1 /الكتب:

47. F.R Kschischang, Digital Communication. Department of Electrical and Computer Engineering, University of Toronto, 2015.

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة



واقع الاتصال الرقمي المؤسسي اثناء الازمات

دراسة مسحية بمديرية الصيانة سوناطراك بسكرة خلال فترة ازمة كورونا

إستمارة إستبيان

السادة الموظفين في مديرية الصيانة سوناطراك بسكرة

تحية طيبة و بعد...

في إطار دراسة "واقع اتصال الرقمي المؤسسي اثناء الازمات " يرجى من فضلكم قراءة الاستبيان و الاجابة على الاسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة راجين تعاونكم معنا من أجل مواصلة هذ الدراسة الخاصة بمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر مع وافر الشكر و التقدير.

أخي الموظف أختي الموظفة نرجو من سيادتكم مساعدتنا على أنجاز هذ المذكرة و هذا من خلال إجابتكم على الأسئلة بوضع علامة (x) في المكان المناسب, و الادلاء بالاجابة التي تراها مناسبة.

السنة الدراسية 2021/2020

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1/ الجنس:

ذكر

أنثى

2/ العمر: 30 سنة فأقل 31-40 سنة 41-50 سنة 51 سنة فأكثر

3/ المؤهل العلمي:

تقني سامي ليسانس ماجستير أو مهندس دكتوراه

4/ عدد سنوات العمل/ الخبرة:

أقل من 3 سنوات من 3 إلى 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

5/ مستوى الوظيفة:

موظف عادي رئيس قسم مدير وحدة إدارية

المحور الثاني: وسائل الإتصال الرقمي المستخدمة بمديرية الصيانة سونطراك أثناء الأزمة :

6/ ما نوع الوسائل المستخدمة في الإتصال الرقمي التي تلجا إليها المؤسسة أثناء الأزمة ؟

الهاتف البريد الإلكتروني المواقع الإلكترونية

7/ ماهي الشبكات الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة ؟

الإنترنت الإنترنت الإكسترنانت

8/ فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات أثناء الأزمة ؟

تسهيل عملية التواصل بين الموظفين

تزويد الموظف بمختلف المستندات

إتصال المؤسسة بمؤسسة أخرى

من أجل عملية التسيير

9/ هل هناك خبرة عند الموظفين في استخدام وسائل الاتصال الرقمي التي تعتمدون عليها؟

لا

نعم

المحور الثالث: مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير المؤسسة أثناء الأزمة :

10/ هل تعتبر ان وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة في عملية الاتصال لديكم تعمل على تحسين ادائك

في المؤسسة ؟

لا

نعم

11/ حسب رايك هل الإتصال الرقمي يسهل عملية اتخاذ القرار أثناء الأزمة ؟

أحيانا

لايسهل

يسهل

12/ هل ساهم الإتصال الرقمي في الإستقرار الوظيفي في المؤسسة أثناء الأزمة ؟

لا

نعم

13/ ما الإضافة التي قدمها الإتصال الرقمي في مؤسستكم أثناء الأزمة ؟

توفير الجهد

المرونة في أداء العمل

أساليب العمل

السرعة

.....اخرى اذكرها.....

المحور الرابع: العوائق التي تعترض الإتصال الرقمي في مجمع سوناطراك أثناء الأزمة :

14/ ماهي الصعوبات التي يواجهها الموظفون في التعامل مع وسائل الرقمية اثناء الازمة ؟

بشرية

تقنية

.....اخرى اذكرها.....

15 /في نظرك فيما تتمثل العراقيل عند استخدامك للإتصال الرقمي والتي قد تتسبب في عرقلة سيرورة العمل في

مؤسستكم ؟

قلة التكوين

عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية

قلة المختصين في هذا المجال

قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام الإتصال الرقمي

قلة الإهتمام الشخصي الإداري لإستخدام أدوات الإتصال الرقمي

16/ رتب هذه الحلول حسب الأولوية لغرض تحسين جودة الإتصال الرقمي في المؤسسة ؟

زيادة تدفق الإنترنت

توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات

إلزامية استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسة

القيام بدورات تكوينية في مجال استخدام الرقمنة