

قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة
الاقتصادية الجزائرية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الونزة تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ:

د. مالك محمد

من اعداد الطالبتين:

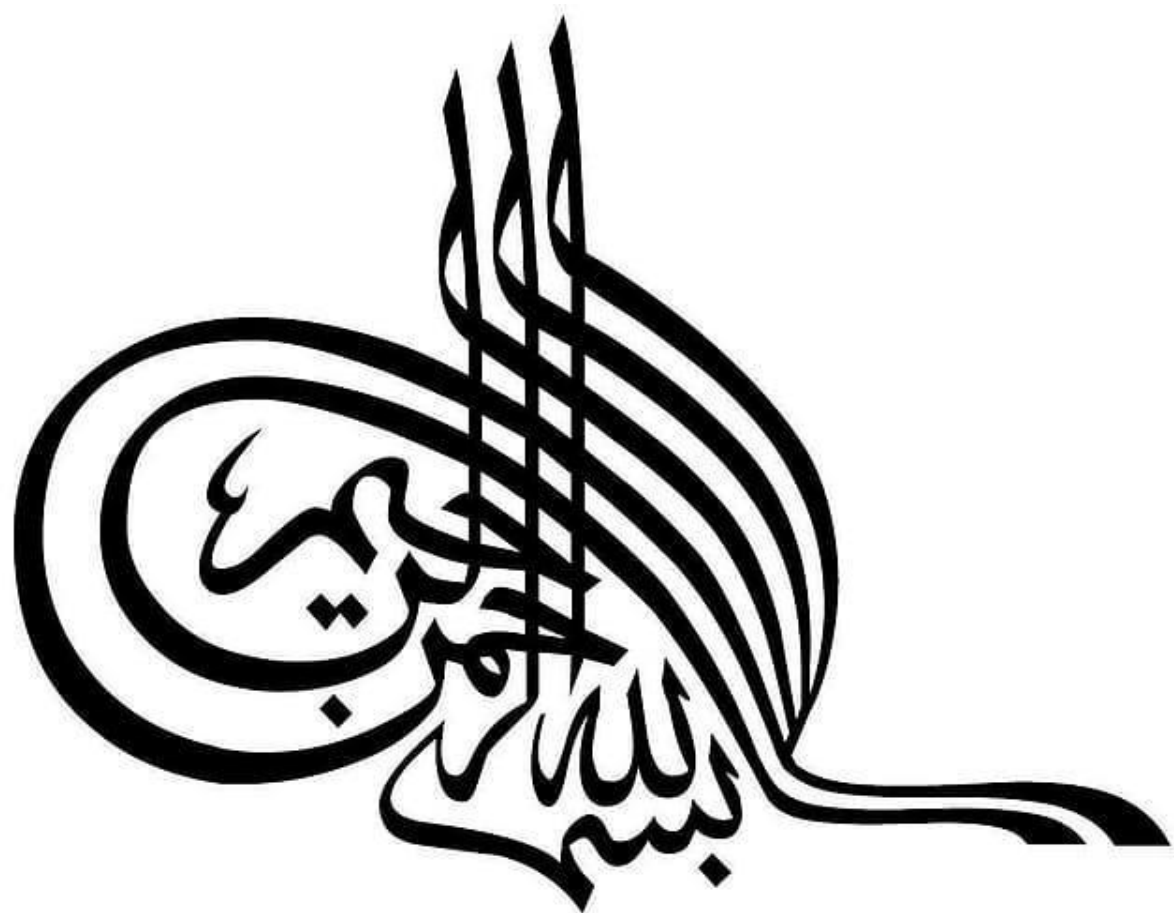
- عمر مهربية

- عيادي أماني

أعضاء لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الصفة
قراد راضية	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
مالك محمد	أستاذ محاضراً	مشرفا ومقررا
بلغيث محمد الطيب	أستاذ محاضراً	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية : 2024/2023



شكر وعرفان

نتقدم بجزيل الشناء وأخلص عبارات الشكر والامتنان
الدكتور المشرف مالك محمد الذي كان لنا خير عون
و افضل مرشد حتى رأى عملنا هذا النور وأخرجناه في
صورته الأخيرة

كما لا ننسى في هذا المقام التقدم بالشكر الجزيل لأعضاء
لجنة المناقشة لتكرمهم وقبولهم مناقشة بحثنا المتواضع
كما نشكر كل أساتذة وطلبة قسم الاعلام والاتصال بصفة
خاصة، وجامعة العربي التبسي بصفة عامة و ايضا كل من
كان لنا عوناً من قريب أو بعيد والله ولي التوفيق.

الإهداء

من قال أنا لها نالها وأخر دعواهم ان الحمد لله ربي العالمين
ان الرحلة كانت صعبة من يسعى ينال ما سعى في مسعى النهاية ابتدأته البداية ومشواري
الدارسي شارف على الانتهاء لتبدأ رحلة تخرجي فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات
اهدي نجاحي الي نفسي الطموحة الي من كلله الله بالهيبة والوقار الي من علمني العطاء بدون
مقابل إلى من احمى اسمه بكل افتخار يا من كنت سنداً لي ولازلت الحمد لله الذي مد في عمرك طاب
بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا يا أبي الغالي (صالح)
إلى ملاكي في الحياة لمن كانت نورا في دنياي قرة عيني واعز ما املك غاليتي وجنة قلبي التي
كانت معي في كل ظروف وحالاتي إلى المرأة التي صنعت مني فتاة طموحة وتعشق التحديات إلى من
كان دعاؤها سر نجاحي الي قدوتي وصديقة ايامي أمي الغالية (مريم)
إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل إلى من رزقت بهم سنداً وملاذي الأول والاخير إلى من شددت
عضدي بهم فكانوا لي خيرة ايامي اخوتي (سليمان التوأم الحسن والحسين عبد المالك اسلام)
إلى كل من ساندني بكل حب زارعين الثقة والإصرار داخلي سندي وكتفي الذي استند عليه
أخواتي (منيرة شهرة مليكة رحاب)
إلى بهجة ايامي وفرحتها أبناء اخوتي (أسامة هيثم حواء ابو زيد شداد) والكتاكيت الصغار
(آيات الله حنين تسنيم مرتضى جنى أوس)
إلى من كان اقرب لي زوجة اخي ملاك وزوجة اخي خديجة وباختصار عائلتي الكبيرة وصديقاتي
وكل من كان ذا قيمة وحبا وكرما لكل من دعمني في حياتي دون مقابل بدون نزاع صديقي (حسين)
إلى رفيقتي في المشورا (اماني) الي مشرفي الذي ترك بصمة بأخلاقه جزاك الله خيرا على كل ما
قدمته لنا (مالك محمد) تحياتي لكل دون فرق وفي الاخير اختم كلامي بهاته العبارة "مسك الختام "
فعلا هو أعظم الأيام في حياتي نهاية الرحلة الدراسية تعثرنا ودرسنا بذلنا جهدنا فيها عشنا ذكريات لم
ولن تنسى ابدا بدأنا بتحقيق كل ما نحلم كنا نحلم به وهذا كله بتوفيق من الله عز وجل الحمد لله.

مهريّة

الإهداء

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون ، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوظا بالتسهيلات ، لكنني فعلتها ونلتها.

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طيلتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب ، انا اليوم اقف على عتبة تخرجي اقطع ثمار تعبي وارفع قبعتي بكل فخر، فالحمد لك الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لانك وفققتني على اتمام هذا العمل وتحقيق حلمي... وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي و تخرجي..

الى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل ، الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة ، الى من غرس في روحي مكارم الاخلاق داعمي الاول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله.. الا فخري واعتزازي (أبي)

الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها الى القلب الحنون و الشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي و نجاحي و مصباح دربي الى وهج حياتي (أمي)

الى ضلعي الثابت وامان ايامي الى ملهبي نجاحي الى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها الى خيرة ايامي وصفوتها الى قرة عيني (أختي و اخواني)

الى رفيقة الروح وانيسة الدرب وكل العمر شاهدنا سويا مراحل نجاحنا وتجاوزنا معا كل عقبات الطريق وعثراتها اعتدنا على ان نتقاسم الود والمسرات وننتشارك افراحنا واحزاننا وكنا ولازلنا لبعضنا ملجاءً وملاذا امن ، بوجودها اصبح الدرب الشاق محفوظا بالورد والالفة وبها تخطيت كل شوائب الحياة (هديل) ممتنه لك ولوجودك ولليوم الذي جمعني بك وللطريق الذي مشيت فيه اليك

الى من تميزت بالوفاء والعطاء رفيقتي في المشوار (صورية)

الى عائلتي الثانية و رفاق الخطوة الاولى والخطوة ما قبل الاخيرة الى من كانوا خلال السنين العجاف سحابة ممطرة انا ممتنة

ها أنا اليوم اتممت اول ثمراته راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وان يعلمني ما أجهل و يجعله حجة لي لا علي

أماني

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداء

I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
أ	مقدمة:
3	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
4	أولا: اشكالية الدراسة:
5	ثانيا: أهمية الدراسة:
6	ثالثا: أهداف الدراسة
6	رابعا: أسباب اختيار الدراسة:
7	خامسا: مصطلحات ومفاهيم الدراسة
9	سادسا: الدراسات السابقة:
13	سابعا: النظرية المرجعية للدراسة:
16	الفصل الثاني: الاتصال الرقمي
17	تمهيد:
17	أولا : أدوات الاتصال الرقمي
18	ثانيا: مميزات الاتصال الرقمي
20	ثالثا: دوافع وجود الاتصال الرقمي
21	رابعا : أشكال الاتصال الرقمي
23	خامسا: محددات الاتصال الرقمي
23	سادسا : وظائف وأهداف الاتصال الرقمي
26	سابعا: أهمية الاتصال الرقمي:
26	ثامنا: مستويات الاتصال الرقمي
27	تاسعا: ايجابيات وسلبيات الاتصال الرقمي
29	عاشرا: معوقات الاتصال الرقمي:
31	الخلاصة

32.....	الفصل الثالث: التكيف الوظيفي
33.....	تمهيد:
33.....	أولاً: أهمية التكيف الوظيفي
34.....	ثانياً: نظريات التكيف الوظيفي
38.....	ثالثاً: مصادر التكيف الوظيفي:
40.....	رابعاً: العوامل التي تعزز من التكيف الوظيفي
41.....	خامساً: العوامل التي تحد من التكيف الوظيفي
44.....	خلاصة:
45.....	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة
46.....	تمهيد:
46.....	أولاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:
46.....	1.مجالات الدراسة
51.....	2.المنهج المستخدم:
52.....	3.مجتمع الدراسة
52.....	4.أدوات جمع البيانات:
54.....	ثانياً: جدولة وتحليل بيانات الدراسة
81.....	ثالثاً: النتائج العامة للدراسة:
83.....	رابعاً: نتائج الدراسة في ضوء النظرية المرجعية:
86.....	خاتمة:
89.....	قائمة المصادر والمراجع:
92.....	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
45	الجدول رقم 01: توزيع مجتمع البحث حسب الجنس
46	الجدول رقم 02: توزيع مجتمع البحث حسب السن:
47	الجدول رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي:
48	الجدول رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي:
49	الجدول رقم 05: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة بالمؤسسة
51	الجدول رقم 06: أدوات الاتصال الأكثر اعتمادا بالمؤسسة
52	الجدول رقم 07: يتم استخدام وسائل الاتصال الرقمي لايصال المعلومات للموظفين داخل المؤسسة
53	الجدول رقم 08 الوسائل المستخدمة في العملية الاتصالية ملائمة لموضوع الرسالة
54	الجدول رقم 09 الوسائل الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل
55	الجدول رقم 10 يتم الاعتماد بشكل كلي على وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام
56	الجدول رقم 11: معرفة فيما ماذا تساهم تقنيات الاتصال
57	الجدول رقم 12 الامتيازات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل المؤسسة
58	الجدول رقم 13: استخدام تقنيات الاتصال توفر التواصل الجيد مع بقية المصالح المختلفة بالمؤسسة
59	الجدول رقم 14: ساعدت وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة في استقطاب الزبائن بشكل أكبر
60	الجدول رقم 15: مجال استخدام المؤسسة لأدوات الاتصال الرقمي
61	الجدول رقم 16: تقوم المؤسسة بتقديم التدريبات المستمرة لتطوير مهارات الاتصال الرقمي لدى الموظفين
62	الجدول رقم 17: تقوم المؤسسة في استخدام الاتصال الرقمي في تقديم معلومات وتوجيهات حول التغيرات البيئية في العمل
63	الجدول رقم 18: يُعتبر استخدام الاتصال الرقمي جزءًا من ثقافة العمل في المؤسسة
64	الجدول رقم 19: يتم توجيه الموظفين لاستخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي في مواقف تعزز التعاون وحل المشكلات
65	الجدول رقم 20: معرفة ما إذا كانت مهارات الاتصال الرقمي تؤثر على فعالية التواصل مع الزملاء والمشرفين أما لا
66	الجدول رقم 21: هناك استفادة من أدوات الاتصال الرقمي في التواصل مع الشركاء والزبائن خارج المؤسسة
67	الجدول رقم 22: معرفة ما إذا كانت مؤسسة اتصالات الجزائر تروج لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي كجزء من ثقافة العمل أم لا
68	الجدول رقم 23: أدوات الاتصال الرقمي تعزز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
38	الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر- الونزة-
45	الشكل رقم 02: توزيع مجتمع البحث حسب حسن الجنس
46	الشكل رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب السن:
47	الشكل رقم 04: توزيع البحث حسب المستوى الدراسي:
48	الشكل رقم 05: توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب:



مقدمة



مقدمة:

عرفت العملية الاتصالية العديد من التحولات وشهدت انتشارا متزايدا ومتسارعا منذ القدم، وهو ما أكسبها أهمية بالغة في المجتمعات الانسانية، إذ باتت تشكل شرطا أساسيا من شروط بقاء الكائن البشري، بداية من ظهورها من عصور نقش الحجارة الى عصر التطور الرقمي ، فالاتصال إذن ضرورة لتفاعل الإنسان مع البشر و الطبيعة من حوله حتى يستطيع الاستمرار والبقاء، ويعيش في تفاهم وسلام.

وفي ظل تفشي وانتشار موجات التطور والتقدم الإنساني و التكنولوجي، ومع التقدم الذي تعرفه وسائل الاتصال أصبحت الحاجة ملحة لمواكبة هذا التطور وهذا تبعا لتحقيق مختلف الأهداف الاجتماعية والثقافية والدوافع النفسية والحضارية والاقتصادية من وراء زيادة موجة الاتصال الإنساني وتبادل ونقل الأفكار والبيانات والفهم الكامل والملم لمحتوى أطر وعمليات الاتصال

فظهر عصر الاتصال الرقمي والذي ارتكز بالدرجة الاولى على انتشار شبكة الإنترنت أدى إلى أتاح تبادل المعلومات بشكل فوري وعالمي. من خلال العديد من الوسائل والادوات مثل البريد الإلكتروني، ثم منصات التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية، وهو ما أدى إلى إحداث تغيير جذري في كيفية تواصل الناس ومشاركة المعلومات.

فالالاتصال الرقمي يرتكز أساسا على التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وهذا لتسهيل التواصل بطرق غير مسبوقة من حيث السرعة والكفاءة والشمولية. إذ يتصف بإمكانية تجاوز الحواجز الجغرافية والزمنية، مما يتيح للناس والمؤسسات التواصل والتفاعل بشكل فوري ودائم.

وقد الاتصال الرقمي إلى تغييرات جذرية في مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك الأعمال التجارية، والتعليم، والعلاقات الاجتماعية. في المؤسسات الاقتصادية، حيث ساهم الاتصال الرقمي في تحسين عمليات الإدارة والتواصل بين الموظفين، وتطوير أساليب التسويق والتجارة الإلكترونية. كما أتاح فرصاً جديدة للتعليم عن بعد وتبادل المعرفة بين الأفراد.

وقد عرفت العقود الأخيرة تطورات هائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ما أدى إلى تحول جذري في كيفية إدارة المؤسسات الاقتصادية لمواردها البشرية. الاتصال الرقمي أصبح حجر الزاوية في عملية التكيف الوظيفي للمورد البشري، حيث أتاح الفرصة لتحسين التواصل، وتعزيز التعاون، وزيادة الكفاءة والإنتاجية في بيئات العمل المتنوعة. في هذا السياق، أصبحت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مجبرة على تبني هذه التكنولوجيات المتقدمة لتواكب التحولات السريعة في السوق العالمي وتعزز من قدرتها التنافسية.

كما يمثل الاتصال الرقمي اليوم أداة أساسية في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، من خلال تسهيل التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة، وتطوير برامج التدريب والتعلم عن بعد، وتطبيق أنظمة تقييم الأداء والتوظيف الإلكتروني. هذه التحولات تسهم بشكل مباشر في تعزيز التكيف الوظيفي للمورد البشري، الذي يعكس قدرة الأفراد على التكيف مع التغييرات التكنولوجية والتنظيمية، والاندماج بكفاءة في البيئات الرقمية الجديدة.

وعليه أتت هاته الدراسة لتعالج موضوع الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الونزة تبسة، وحتى يتم الامام بكافة حيثيات الموضوع، ارتأينا إلى تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول.

جاء الفصل الأول بعنوان الإطار المنهجي للدراسة، تضمن اشكالية الدراسة، أهميتها، أهدافها واسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى مصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة، والنظرية المرجعية للدراسة.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان: الاتصال الرقمي، ذكرنا فيها النشأة، الخصائص، الدوافع، الاهداف الوظائف والمستويات. الخاصة بالاتصال الرقمي.

في الفصل الثالث حاولنا الامام بالتكيف الوظيفي من خلال ذكر أهميته، نظرياته، العوامل التي تعزز منه، وكذا العوامل التي تحد منه.

وخصصنا الفصل الرابع للإطار التطبيقي، ذكرنا مجالات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، المنهج المنستخدم وأدوات جمع البيانات، ثم ذكرنا جدولة وتحليل بيانات الدراسة وعرجنا في آخر الفصل على نتائج الدراسة العامة والمتعلقة بالنظرية المرجعية



الفصل الأول
الإطار المنهجي للدراسة



أولاً: اشكالية الدراسة:

تعتبر العملية الاتصالية من أهم الركائز التي تقوم عليها المجتمعات الحديثة بمختلف مؤسساتها وأفرادها. الاتصال هو الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد والجماعات، وهو أساس التواصل الفعال داخل أي منظمة أو مجتمع. إذ يشكل جوهر التفاعل الإنساني والاجتماعي، وله دور حيوي في تحقيق الأهداف المشتركة وتنمية العلاقات بين الأفراد.

فقد شهدت العملية الاتصالية على مر السنين العديد من التغييرات، خاصة مع التطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة. وقد تزامن هذا التطور مع تقدم كبير في الوسائل والأساليب والأنواع المرتبطة بالاتصال بين المنظمات والمؤسسات. أصبحت الثورة الرقمية المحرك الرئيسي لهذه التطورات، مما أدى إلى ظهور وانتشار الاتصال الرقمي بشكل واسع.

وكان ظهور هذا النوع من الاتصال متزامناً مع التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. شهدت هذه الفترة تحولاً جذرياً من الأنظمة التقليدية إلى الرقمية، حيث أصبحت الأجهزة الحاسوبية والشبكات الإلكترونية أساساً لتبادل المعلومات والاتصال. ومن أبرز الأحداث التي ساهمت في ظهور الاتصال الرقمي كانت ظهور الإنترنت في الثمانينات وأوائل التسعينات، مما أتاح للناس إمكانية الاتصال الفوري وتبادل المعلومات عبر الشبكات الرقمية. كما ساهمت تقنيات الألياف البصرية والشبكات اللاسلكية في تحسين سرعة وجودة الاتصالات، مما دعم انتشار الاتصال الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، شهدت هذه الفترة تطورات هائلة في صناعة الحواسيب والبرمجيات، ما جعل استخدام الأجهزة الرقمية في الاتصال أكثر سهولة وكفاءة. مع بداية الألفية الجديدة، كان لها الأثر الواضح في شتى الميادين وكان لها تأثير واضح على المجتمعات والمؤسسات، هاته الأخيرة تضم مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين يعملون وفقاً لنظام تقسيم السلطة والعمل، وتسعى إلى تحقيق أهداف معينة وجدت من أجلها. وأثناء سيرها العادي، حيث بات من الضروري العمل على التكيف والمواكبة مع التحديات المهنية التي تواجه العمال والموظفين بهاته المؤسسات، وهو ما يسمى بالتكيف الوظيفي، الذي بات يشكل جوهرًا أساسيًا في حياة الفرد داخل بيئته العملية. إذ يمثل هذا المفهوم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة والمتقلبة في سوق العمل الحديثة. فأصبح من الضروري التعرف على هذا المفهوم وأهميته في بناء مسار وظيفي ناجح ومستدام. إذ أنه يخضع لعدة عوامل تؤثر على قدرة الأفراد على التكيف داخل بيئات العمل المختلفة وكيفية تطوير هذه القدرة.

من جهة أخرى يشكل المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية عنصراً حيوياً في تحقيق الأهداف والرؤى المؤسسية، ولتحقيق التنمية المستدامة. تأتي أهمية الاتصال الرقمي في توفير قنوات فعالة لتبادل المعلومات

وتعزيز التفاعل بين أفراد المؤسسة، مما يساهم في بناء بيئة عمل تعزز التعاون والإبداع. وهذا في ظل التحولات السريعة في السوق والتكنولوجيا، بحيث يتطلب التكيّف الوظيفي للمورد البشري القدرة على التعلم المستمر وتطوير المهارات لمواكبة التغيرات. والتقنيات الرقمية تعزز هذا التكيّف من خلال توفير فرص للتدريب والتطوير المستمر، وتسهيل وصول الموظفين للمعرفة والموارد التعليمية.

إذ تلعب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دوراً حيوياً في تعزيز هذا التكيّف، من خلال اعتماد استراتيجيات الاتصال الرقمي المتطورة وتوفير بيئة عمل تشجع على التعلم والابتكار. ومن هنا تأتي أهمية هذه العلاقة في تحسين أداء الموظفين وتعزيز قدرتهم على التكيّف مع التحديات والفرص الجديدة التي تطرأ بسرعة داخل السوق.

من هنا، جاءت هاته الدراسة لتركز على فهم الروابط التي تجمع بين الاتصال الرقمي والتكيّف الوظيفي للمورد البشري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. إذ يسعى البحث إلى استكشاف كيف يمكن أن يؤثر الاتصال الرقمي على تحسين تكيّف الموظفين مع بيئة العمل المتغيرة، وكيف يمكن لتطبيق استراتيجيات الاتصال الرقمي المبتكرة أن يعزز التفاعل والأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتعالج التساؤل الرئيسي التالي:

- "كيف يؤثر الاتصال الرقمي على التكيّف الوظيفي للمورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة"

ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل العام إقترحنا مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

✓ هل تساهم أدوات الاتصال الرقمي في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ووكالة الونزة ولاية تبسة؟

✓ هل تساهم مهارات الاتصال الرقمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ووكالة الونزة ولاية تبسة في تعزيز قدرة الموظفين على التكيّف مع تغيرات بيئة العمل؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هاته الدراسة في تسليط الضوء على دراسة العلاقة بين الاتصال الرقمي والتكيّف الوظيفي للمورد البشري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث أنه في ظل التطورات السريعة للتكنولوجيا، تصبح دراسة تأثيرها على العمل والتكيّف الوظيفي للموظفين أمراً حيوياً لفهم كيفية استيعاب هذه التقنيات والتأقلم مع تغيراتها.

كما ان فهم كيفية تأثير الاتصال الرقمي على قدرة الموظفين على التكيف يمكن أن يساعد في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز فعالية العمل داخل المؤسسات. إضافة إلى المساهمة في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين واستمراريتهم في العمل.

أيضا في إطار تطوير الاقتصاد الجزائري، يعتبر تحسين كفاءة وقدرات المورد البشري جزءاً أساسياً في تعزيز القدرة التنافسية للشركات والمؤسسات، وكذا تفهم كيفية تأثير الاتصال الرقمي على التكيف الوظيفي يمكن أن يساهم في تسريع وتعزيز عمليات التحول الرقمي في المؤسسات.

إذاً، تلعب هذه الدراسة دوراً مهماً في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على العمل وتكيف الموظفين، وهو أمر أساسي لتطوير استراتيجيات تطويرية وتحسينية داخل المؤسسات والاقتصاد الوطني بشكل عام.

ثالثاً: أهداف الدراسة

نسعى من خلال هاته الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة على قدرة الموظفين على التكيف مع متطلبات التغير في بيئة العمل.
- ربط العلاقة بين مستوى استخدام أدوات الاتصال الرقمي وفعالية التواصل الداخلي والخارجي وتأثيرها على أداء المورد البشري.
- تقييم مدى تأثير تطوير مهارات الاتصال الرقمي على قدرة الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة على التكيف والابتكار في بيئة العمل الرقمية.
- تحديد التحديات والعقبات التي تواجه عملية التكيف الوظيفي للموظفين في البيئة الرقمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة
- تقديم مجموعة من التوصيات والاستراتيجيات التي يمكن لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة اعتمادها لتعزيز قدرة موظفيها على التكيف من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية.
- تقديم نتائج تساهم في فهم العلاقة بين الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي للمورد البشري في سياق مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة

رابعاً: أسباب اختيار الدراسة:

لابد من وجود أسباب ودوافع جعلت الباحث يقدم على القيام بالدراسة ويمكن القول ان اسباب الدراسة هي تلك الدوافع التي ادت بالباحث الى البحث في الموضوع الذي يثير انتباهه وفضوله العلمي ، و قد قسمنا اسباب الدراسة في بحثنا هذا الى نوعين اسباب ذاتية واسباب موضوعية وهي :

- اسباب ذاتية:

- ✓ رغبة الباحثان في التعرف على حيثيات الموضوع من خلال تسليط الضوء على تقنيات الاتصال الرقمي الحديثة وربطها بالتكيف الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة
- ✓ الرغبة في تقديم الاضافة الى لرصيد المعرفي حول الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية

- اسباب موضوعية:

- ✓ الارتباط المباشر بالموضوع نتيجة التخصص (اتصال تنظيمي)
- ✓ توفير بحث أكاديمي يعالج عن الظاهرة المدروسة
- ✓ الاتصال الرقمي يعتبر أحد أهم التحولات الرقمية التي تؤثر على عالم العمل والأعمال، ويتطلب من المؤسسات والموظفين التكيف معه واستغلال فرصه ومواجهة تحدياته K، كما أن ربطه بموضوع التكيف الوظيفي يمكن من تحديد قدرة الموظف على التعلم والتطور والتغيير والابتكار والتعاون في ظل الظروف المتغيرة والمتطلبات المتزايدة للعمل، كما يعتبر التكيف مهارة حيوية للنجاح والتميز في العصر الرقمي.
- ✓ المورد البشري هو العنصر الأساسي والأهم في أي مؤسسة اقتصادية، وبالتالي يعتبر المسؤول عن تحقيق الأهداف والرؤية والرسالة والقيم والاستراتيجية العامة للمؤسسة، وهو المصدر الرئيسي للقيمة المضافة والتنافسية والابتكار، وهو ما يفتح شهية الباحث في تناول مختلف المواضيع المتعلقة به في بحثه

خامسا: مصطلحات ومفاهيم الدراسة

1-الاتصال الرقمي:

- مفهوم الاتصال

- لغة:

اتصل بالشيء -بمعناه التام- ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه. ويقال كان على اتصال به أي على علاقة به، وارتباط وصله به كما يرد بمعنى التصاق. بمعنى أن الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع او فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما¹.

¹- بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص10.

- اصطلاحا:

هو عبارة عن سيرورة تتحرك بفضل توفر الفاعلين الذين يعود إليهم الفضل في سريان وانتقال المضمون وعليه فإن الاتصال بمثابة حدث للاعتراف بالتماثل والاختلاف ما بين معلومتين على أن يتم تقييم مصداقية المعلومة من خلال علاقتها بالآخر، ثم الاعتراف بإحدهما من حيث الجودة والنجاعة¹.

والاتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وأن هذا التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال من مفهوم الاعلام ويجعل مفهوم الاعلام معبر عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد².

التعريف الاجرائي:

الاتصال هو عملية تفاعلية تتم بين مختلف الموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية يتم خلالها تبادل المعلومات في بيئة العمل المحددة

2-الاتصال الرقمي :

يرتكز تعريف الإتصال الرقمي بالدرجة الأولى على إستخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه ولا يتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الإتصال من خلال الكمبيوتر أو الإتصال بمساعدة الكمبيوتر أو القائم بالإتصال عن طريق الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الإتصال³.

وهو عملية الإتصال التفاعلي عن بعد بإستخدام النظم الرقمية التي أفرزها التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات والتي أسهمت في نقل الأفكار والتصورات والأنماط لتحقيق أهداف معينة ، والمقصود في بحثنا مواقع القنوات الفضائية على الفيس بوك التي وظفت هذه التطبيقات لجذب المتلقين الى المواد الإعلامية التي تعرضها تلك القنوات⁴.

¹ - حاج أحمد كريمة: العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017-2018، ص65.

² - عبد الغفار رشاد: دراسات في الاتصال، (دط)، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، القاهرة، ص7، 8.

³ - محمد عبد المجيد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، دار عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص103.

⁴ - فاطمة عبد الكاظم حمد، سالم جاسم محمد: صورة الانا وصورة الاخر في عصر الاتصال الرقمي، جامعة بغداد، 2017، ص05.

التعريف الإجرائي :

هو جميع التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في العملية الاتصالية يتم فيها إرسال المعلومات بتبادل الأدوار بين طرفي الرسالة لتحقيق الهدف منها، وتختلف أداة ووسائل الإرسال حسب الجمهور المستهدف.

3- التكيف الوظيفي:

هو حالة تتوافق فيها استعدادات الفرد النفسية والسلوكية مع محتوى الوظيفة التي يشغلها، فيتفاعل معها ويستجيب لكل التغيرات التي تصاحبها، مما يؤثر إيجاباً على أدائه وتحقيق أهدافه¹ كما أنه عبارة عن "توافق الفرد للمواقف الجديدة أو المتغيرة في العمل ينتج عنها اكتساب المرونة في النواحي البدنية والعقلية والمزاجية، وعليه أصبح الفرد متوافق ضمن مقدراته الخاصة مع مطالب العمل وظروفه ومع زملائه ورؤسائه".²

التعريف الاجرائي:

التكيف الوظيفي هو القدرة على تعديل السلوك والمهارات والاستراتيجيات المهنية بما يتناسب مع متطلبات البيئة الوظيفية بالمؤسسة الاقتصادية والتغيرات التي تحدث فيها. يشمل ذلك التكيف مع المهام الجديدة، التعلم المستمر، التفاعل الفعال مع الزملاء والإدارة، والتكيف مع التغيرات التكنولوجية والتنظيمية.

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: رسالة ماجستير موسومة ب: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، للباحثة: حورية بولعيدات،³.

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

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

وللإجابة على الإشكالية طرحت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية:

¹ - كسنة محمد، دليل الباحث في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، منشورات كليك، الجزائر، 2022، ص160.

² - تريعة خولة، فعالية التدريب في تحقيق التكيف المهني، دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية قالم، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 قالم، 2018، ص50.

³ - حورية بولعيدات، "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، رسالة ماجستير تخصص اعلام واتصال، جامعة منتوري قسنطينة - سنة 2007-2008

- 1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، الانترانت، الأكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
 - 2- هل تؤثر العوامل الذاتية المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
 - 3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟
- النتائج المتوصل إليها:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل
 - تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية.
 - تكنولوجيا الاتصال المؤسسة سونلغاز ساهمت في تحسن الاتصال بتنفيذ الداخلي والخارجي.
- الدراسة الثانية: الموسومة ب: الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من موظفي أولاد الدراج، للباحثة حموش مديحة¹
- طرح الباحث سؤال رئيسي تمثل في: ما مدى تأثير الاتصال الرقمي في بلدية أولاد دارج؟ معتمدا على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في بلدية أولاد دارج؟
 - كيف يساهم الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي؟
 - ما مدى تقييم موظفي الاتصال الرقمي في تأثيره على أداءهم الوظيفي؟
- اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وهذا من أجل تحليل وتفسير الظاهرة مستخدمة في ذلك العينة القصدية لكونها أنسب نوع لتحقيق دمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا وتعرف بأنها عينة تم اختيارها قصدا من قبل الباحث، وذلك نظرا لتوفر خصائص في الأفراد الممثلة لمجتمع الدراسة، ويعتمد فيها الباحث اختيار مفردات معينة من المجتمع الأصلي وهي الممثلة له.
- واستخدمت كأداة الاستبيان في عملية البيانات لكونها أداة من أدوات البحث العلمي، وأكثرها استعمالا في علوم الإعلام والاتصال، بين الباحث والمبحوث.
- وقد توصل الباحث إلى أن الاتصال الرقمي له تأثير كبير في تحسين أداء المؤسسة وأساليب العمل حيث ساهم في التواصل بين الموظفين وفروع الإدارات الأخرى، وتسيير العمل وتنظيمه في عملية أداء الموظفين بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها.

¹ - حموش مديحة ، الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من موظفي أولاد الدراج، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال للباحثة بجامعة محمد بوضياف-المسيلة سنة 2020/2019

الدراسة الثالثة: تحت عنوان: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية من إعداد

الباحث: حسن عبايدي،¹

تم فيها طرح الاشكالية التالية:

- ماهو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية لمقر ديوان ولاية تبسة؟
كانت لها تساؤلات فرعية هي:

- هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الادارة من المواطن بمقر ديوان والي ولاية تبسة؟

- كيف يستغل مكتب مركز النداء 1100 هذه التقنية الحديثة لحل انشغالات الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة؟

ولتحقيق مختلف الأهداف المرجوة من هذه الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام المنهج العلائقي الاعتباطي: الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين مفهوم التكنولوجيا الحديثة للاتصال ودورها في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لمختلف شرائح المجتمع.

كما ان الباحث استنتج بعض الخلاصات أو النتائج نعرض عليكم اهمها:

- اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات لتسهيلها لمختلف الخدمات العمومية.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الادارة من المواطن.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية.

- غياب المعلومة والاعلام بخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء 1100 لدى غالبية المبحوثين.

الدراسة الرابعة: بعنوان: دور المناخ التنظيمي في تحقيق التكيف الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة

الاستشفائية العقيد محمد شعباني) اعداد ميحافظ أحلام وسليمانى مريم،²

انطلقت الباحثتان من التساؤل الرئيسي التالي:

ماهو دور المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة الاستشفائية العقيد محمد شعباني بالمنية في تحقيق التكيف

الوظيفي للعاملين بها؟

¹ - حسن عبايدي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص: اتصال في التنظيميات، جامعة العربي التبسي تبسة، سنة 2015-2016

² - ميحافظ أحلام وسليمانى مريم، دور المناخ التنظيمي في تحقيق التكيف الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العقيد محمد شعباني)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة غرداية سنة 2021/2022

واندرجت تحتها التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم المناخ التنظيمي وماهي ابعاده؟
- ما مفهوم التكيف الوظيفي؟
- كيف تساهم أبعاد المناخ التنظيمي في تحقيق التكيف الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟

واعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي فيما يتعلق بنتائج الاستبيان والاستعانة ببرنامج الاحصاء spss لاستخراج النتائج واستقرائها

في الأخير توصلتا إلى النتائج التالية:

1. المؤسسة تتبع هيكل تنظيمي مرن وقادر على التكيف. وتملك نظام للحوافر وهذا يؤدي إلى تحسين جهود الموظفين والرفع من روحهم المعنوية.

2. -نمط القيادة السائد في المؤسسة في المستوى المطلوب ويؤخذ من طرف الأشخاص المسؤولين.

3. أجمعت عينة الدراسة بالموافقة على أهمية التكنولوجيا المستخدمة وذلك لصعوبة العمل ولما لها من أهمية في تسهيل العمل واختصار الوقت والجهد بالإضافة إلى تقليص الأخطاء والإصابات المهنية.

4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي والتكيف الوظيفي، حيث كان الهيكل التنظيمي هو المؤثر الأكبر على تكيف العاملين داخل المؤسسة من بين عناصر المناخ التنظيمي وذلك

بإجماع أغلبية الموظفين

التعقيب على الدراسات السابقة

ساعدت الدراسات السابقة في تحديد مشكلة البحث وصياغة الأهداف والفرضيات واختيار المنهج والأدوات والتحليل الإحصائي والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

بعض من أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة هي:

- التزويد بالمعلومات والمفاهيم والنظريات المتعلقة بموضوع البحث.
- تحديد الصعوبات البحثية والمساهمة في تجاوزها.
- توضيح العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وتحديد التشابهات والاختلافات بينها.
- تحسين مهارات البحث العلمي والتحليل النظري والتطبيقي.
- توفير مراجع ومصادر موثوقة ومعتمدة للباحث.

سابعاً: النظرية المرجعية للدراسة:

رغم أن الروابط الإنسانية قد وجدت منذ بداية الحياة الإنسانية، إلا أن اتباع الأسلوب العلمي في التعامل مع الأفراد في محيط العمل يُعد حديثاً. لم يتم استخدام مصطلح "العلاقات الإنسانية" في الأعمال إلا قبل عام 1940م بقليل. في الماضي، كان الأفراد يعملون بشكل فردي أو في مجموعات صغيرة، مما جعل العلاقات في محيط العمل بسيطة وسهلة التعرف عليهما. يتم تحديد المفهوم الاصطلاحي للعلاقات الإنسانية من خلال بعض المدلولات الإدارية والأخلاقية، والتي تهدف إلى تحقيق التناسق والتفاعل بين العاملين داخل المؤسسة. تُستخدم مجموعة من الوسائل والسياسات للتركيز على العامل الإنساني في التنظيم، مثل رفع الروح المعنوية للأفراد، وتحفيزهم، وتوفير ظروف العمل المناسبة، وتعزيز الانتماء إلى المؤسسة. كما يُسعد زيادة رضا العاملين عن عملهم وعن المؤسسة، ومعالجة المشكلات الإنسانية التي يواجهها الفرد داخل وخارج المؤسسة. يُعرف هذا الميدان أيضاً بأنه "المجال الذي يهدف إلى تحقيق التكامل بين الأفراد في محيط العمل، بحيث يُحفزون على العمل بإنتاجية عالية وتعاون تام، مع تلبية حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية"¹

أيضاً، تُعرف العلاقات الإنسانية بأنها "النظر إلى الفرد على أنه إنسان هادف له عقل ووجدان، ولديه متطلبات متعددة تندرج من حاجات أساسية إلى حاجات الأمان وحاجات ذاتية يسعى لتحقيقها. لذا يجب تحقيق هذه الحاجات بالقدر الذي يضمن أفضل إنتاجية. تُقاس كفاءة الإدارة بقدرتها على التوفيق بين أهداف الفرد وأهداف المجموعة وأهداف الإنتاج"²

أما العلاقات الإنسانية في مجال العمل الأمني بأنها وظيفة من وظائف الإدارة تهدف إلى تحسين علاقات الأفراد في بيئة العمل. تُشجع هذه العلاقات على العمل المشترك بشكل أكثر إنتاجية، مع تحقيق التعاون بين العاملين. يتم تلبية حاجاتهم الشخصية من خلال تحقيق هذه العلاقات، حيث يسعون لتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية."³

وتتميز هذه المظرية بالعديد من الخصائص يمكن توضيحها فيما يلي:⁴

- يُعزز التوجه الإنساني في المدرسة الإنسانية من خلال قنوات الاتصال المفتوحة بين المؤسسة والبيئة الخارجية.

¹- نوال سعد الطويرقي: العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية، دار الأندلس الخضراء، جدة، 2002م، ص46.

²- درويش عبد الكريم وتكلا ليلي: أسس العلاقات الإنسانية في أجهزة الشرطة، وزارة الداخلية، القاهرة، 2003م، ص63.

³- إبراهيم الغمري: السلوك الإنساني والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الاسكندرية، 1996، ص47.

⁴- إسماعيل مجدي محمد: العلاقات الإنسانية في أجهزة الشرطة، وزارة الداخلية، القاهرة، 2002، ص46.

- الاتصال المباشر بين الرؤساء والمرؤوسين يزيد من الضبط والتحكم والإصرار الذاتي لأسرة المؤسسة .
- يُساهم ذلك في إشباع حاجات العاملين داخل المؤسسة.
- يُنظر إلى العمال كمخلوقات اجتماعية معقدة تمتلك إحساسًا وشعورًا ورغبةً وخوفًا. يعملون نتيجة لحاجاتهم الذاتية وحاجات الأمان والرغبة في التطور والإبداع
- يحصل الأفراد على الإشباع والرضا من مشاركتهم في الجماعة، ويستطيعون تحقيق أهداف المؤسسة.
- يتبع الأفراد في المؤسسة معايير، وقد تكون معايير الرفقاء والأصدقاء أقوى تأثيرًا من المعايير الرسمية، كما يجب تقييم "مجموعات الوظائف المتماسكة والمتداخلة" وربطها بإنجاز العمل والتواصل، مع متابعة من خلال التدرج في السلطة .
- تزيد "مجموعات الوظائف المتماسكة والمتداخلة" من دافعية الأفراد، حيث يشعرون بالانتماء ويعتبرون أنفسهم أعضاءً في المؤسسة. نظام المشاركة يعد من الأنظمة الفعالة في عملية التنظيم والإدارة.
- تقوم مدرسة العلاقات الإنسانية على مجموعة من المبادئ استمدتها من تجاربها بمصانع هاوثورن وتتلخص في¹:

- أن التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين فيما بينهم.
- أن السلوك التنظيمي يتحدد وفق سلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون هم بدورهم بضغوط اجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.
- أن القيادة الإدارية تلعب دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم، وموازية مع ذلك تعمل القيادة الإدارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيمين الرسمي والغير رسمي.
- أن السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال (فيجميع المستويات) في عملية الإدارة وتحميلهم مسئولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم.

¹- بن زاف جميلة: العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة - دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد21،

• أن الاتصال بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية، بل هناك أيضا شبكة للاتصالات غير الرسمية التي يجب أن تولي العناية اللازمة والتي قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين.

• دعائم العلاقات الإنسانية: تقوم مدرسة العلاقات الإنسانية على الدعائم الآتية أهمها: استمع إلى الفرد، تفهم شعوره، شجع ميوله، قدر مجهوداته، زوده بالمعلومات والأخبار، دربه وأرشده، عامله كفرد له خصائصه ومميزاته، اتصل بهدائما، احترمه.

على الرغم مما حققته الدراسات ذات الصلة لعلاقات الإنسانية من أهمية لمشاركة العمال وأهمية تحقيق مستوى عال من الرضا عن واقع العمل وأهمية الحافز المادي والتحسين من مستوى الإشراف الذي بدوره يؤدي إلى ارتفاع كفاية الإنتاج لدى العاملين، والأهمية البالغة التي أولتها تلك الدراسات على أهمية ترابط الجماعة في المصنع إلا أنه قد وجه إليها بعض من الانتقادات نذكر منها: ¹

- لم تتعرض تلك الدراسات إلى ظاهرة الصراع داخل المؤسسات الصناعية.
- أغفلت تماما دور النقابات العمالية التي خذ على عاتقها رعاية حقوق العمال.
- ان دراسات العلاقات الإنسانية أخذت طابع العقيدة القائمة في البلد التي ظهرت فيه فيعتقد من حية كل من (فريدمان وبراون وسيلز) أن العلاقات الإنسانية التي تسعى إلى تحقيق أهداف الإدارة فقط وتتحيز لها. فلقد نظر بعضهم على حد تعبير (براون) إلى أعمال (ميبو) بوصفها تمثل وسائل مأكرة لتهدئة العمال وجعلهم يشعرون لرضا عن أعمالهم فتزداد بذلك إنتاجيتهم وتقل مطالبهم.
- يؤخذ على بعض الدراسات خاصة الأولى منها ا اتبعت في منهجيتها المنهج العلمي المطبق في العلوم التطبيقية في البحث، وهذا أمر ليس مقبولا للتطبيق في مجالات الدراسات ذات الطابع الإنساني.
- يجد الباحثون أثناء العقود الخمسة الماضية ن مصطلح العلاقات الإنسانية قد أصبح در الاستخدام سواء في الولايات المتحدة او في غيرها، وقد أصبح الباحثون يستخدمون مصطلحا آخر يعرف لسلوك التنظيمي والموارد البشرية
- انتقد البعض التون مايو من حيث انه تمادى في إبراز أهمية الحاجات الإنسانية والعلاقات الاجتماعية للدرجة التي توحى بضرورة تبني نمط "الإدارة الأبوية" في وصف العلاقة بين الإدارة والعاملين في المؤسسة

¹- نورة فتاش: العلاقات الإنسانية دلائل مفاهيمية و افتراضات نظرية، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، مجل 16، عدد، ص



الفصل الثاني
الاتصال الرقمي



تمهيد:

عرفت العملية الاتصالية تطورا هائلا وملحوظا في السنوات الأخيرة ما جعلها احد أهم الوسائل المعتمدة في عصرنا، خاصة عندما تأثرت بشكل كبير بالتكنولوجيات الحديثة وهو ما خلق نوع جديد من الاتصال وهو الاتصال الرقمي، فأصبح الاعتماد عليه يوفر العديد من الميزات والتسهيلات وكذا بات ضرورة ملحة رغم أن هذا لا يعني أن لا يخلو من العيوب أو السلبيات وهو ما سنوضحه فيما يلي:

أولا: أدوات الاتصال الرقمي

تختلف أدوات وتطبيقات الاتصال الرقمي من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة نشاطها درجة تطورها ودرجة اندماج التحول الرقمي فيها، ومن بين أهم أدوات الاتصال الرقمي ما يلي:¹

1- مواقع التواصل الاجتماعي :

هي وسيلة للاتصال والتواصل مع الآخرين، منها الفيسبوك، التويتر، اليوتوب والانستغرام وهي واسعة الانتشار، من خلالها يتم نشر الأخبار والمعلومات ومشاركة الصور والفيديوهات، وتبادل الآراء ووجهات النظر... وغيرها؛ وقد أصبحت المنظمات تسارع في انشاء صفحات وحسابات خاصة بها على هذه المواقع للتقرب أكثر والتواصل المستمر مع عملائها. حيث عرف (Kaplan and Haenlein) وسائل التواصل الاجتماعي بأنها "مجموعة من التطبيقات المستندة إلى الإنترنت التي تعتمد على الأسس الأيديولوجية والتكنولوجية لليوب 2.0 ، وتسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي ينشئه المستخدم". حيث وضح أن وسائل التواصل الاجتماعي تسمح للمشاركين بالاتحاد من خلال إنشاء ملفات تعريف للمعلومات الشخصية ودعوة الأصدقاء والزملاء للوصول إلى تلك الملفات الشخصية .

2- التطبيقات الرقمية على الهواتف الذكية:

هي أكثر التقنيات استخداما، فقد انتشرت بصورة غير مسبوقة، حيث تستطيع المنظمات انشاء وتنظيم التطبيقات الخاصة لإدارة أنشطتها وتقديم خدماتها لعملائها؛ أما التطبيقات الصحية فهي تلك التطبيقات الرقمية البرمجية التي تعنى بمجال الصحة، يتم برمجتها وتصميمها بواسطة الحاسوب لتستخدم على الهواتف النقالة الذكية والأجهزة اللوحية، ومع التطور الكبير في الهواتف الذكية تحتم معها حدوث تطوير كبير يواكب أنظمة تشغيل الهواتف الذكية مثل الأندرويد.

¹-أمانى العايب وشهزاد نسيب، الاتصال الرقمي كتوجه حتمي لتسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والاعلامية، مجلد 3، عدد2، 2023، ص ص83-84.

3- شبكات الأنترنت:

فهي عالم من الشبكات الرقمية الداخلية والخارجية، وتعد بيئة مناسبة لتكثيف النشر وتنويعه بصورة ايجابية، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة تتميز بالجاذبية والقدرة على التأثير في مختلف الجماهير.

4. الوسائط الرقمية المتعددة: (المواقع الالكترونية)

عناصر عديدة ومتطورة بشبكة الأنترنت منها المواقع والصفحات الالكترونية للمنظمات والمواقع الاخبارية، مواقع الصحف، المواقع التجارية والاقتصادية والصفحات الدينية، الترفيهية والتعليمية ، وغير ذلك؛

5. المراسلات البريدية الإلكترونية

مثل بريد الياهو والهوتميل، ومن خلالها تتم المخاطبات والمراسلات واستلام الرد وهي وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلفة

6. المدونات الشخصية والمؤسسية الإلكترونية

هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، تختلف عن المذكرات في أنها تستخدم الأنترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها،. بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية

ثانيا: مميزات الاتصال الرقمي

من بين أهم المزايا التي يتميز بها الاتصال الرقمي ما يلي¹:

1. التفاعلية:

وتعني انتهاء فكرة الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي وهو ما كان الاتصال الجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية.

يتسم به وأصبح الاتصال في اتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الاتصال الأدوار، وتحقق التفاعل

¹-فريدة بن عمروش، الاتصال الرقمي: دراسة في بعض الأسس النظرية للاستخدامات والاشباعات، المجلة الجزائرية للاتصال، مجد 17، عدد23، ص ص157-158.

فيما بينها، حيث أن التفاعلية في نظم المعلومات الرقمية تعطي المستخدم user، تأثيرا يمتد إلى السيطرة على المخرجات بل يصل إلى التأثير في بناء المحتوى وتوجيهه .

2. التنوع:

مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين للمحتوى الاتصالي أدى ذلك إلى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت الممتلقي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال

3. التكامل:

تجمع شبكة الأنترنت بين نظم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة. والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة، توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل integrated. فالفرق يمكنه أثناء تعرضه لمواد إعلامية، أن يختار من بينها ما هو مطلوب للتخزين أو الطباعة أو التسجيل على ير الأقراص المدمجة أو إعادة إرسالها إلى آخرين بالبريد الإلكتروني.

هنا يتبين جليا أن النظام الرقمي بمختلف مستحدثاته يوفر أساليب التعرض ومن والتخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض إلى شبكة الأنترنت ومواقعها المتعددة.

4. الفردية والتجزئ:

يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد بتوفير برامج متعددة، وخيارات كبيرة، تعطي الفرصة للباحث ومستخدم الأنترنت بالتجول فيها واختيار ما يحقق إشباعاته من عملية شأن الفردية ويرفع قيمتها، حيث يتم التمييز بين الحاجات الفردية الاتصال، وهو ما يعلي من للاتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال، وبهذا يساهم الاتصال الرقمي في تلبية حاجات المستخدم والمحافظة على خصوصية الاتصال¹

5. تجاوز الحدود الثقافية:

تعرف الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت)، أنها شبكة الشبكات تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية التي تتزايد كل عام بنسبة كبيرة ومعها يتزايد مستخدمي الأنترنت في كل دولة من دول العالم نتيجة

¹-فريدة بن عمروش، المرجع السابق، ص158.

توفير إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية وتميز الاتصال الرقمي بالعالمية والكونية globalisation". وذوبان الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال.

6. تجاوز وحدة المكان والزمان :

لا يحتاج الاتصال الرقمي بمستوياته المختلفة إلى تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد، حيث توفر أجهزة الترميز وشبكات الاتصال عن بعد، مثل الأجهزة المحمولة سهلة النقل مكان إلى آخر (portable)، والهواتف والحواسيب.... إلخ وغيرها من الوسائل التي من سهلت عملية الاتصال مهما تباعدت المسافات.

ثالثاً: دوافع وجود الاتصال الرقمي

تتعدد هذه الدوافع ونذكر منها:

— الحصول على معلومات إضافية:

كثير من العاملين ينضمون إلى جماعات العمل غير الرسمية من أجل الحصول على معلومات وبيانات لم يستطيعوا الحصول عليها من خلال قنوات الاتصال الرسمي وهذا لوجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمي بما يكدر الرسائل ويجعلها تتسم بالبطء والجمود، لذلك يجب عدم كبت الاتصالات غير الرسمية¹.

— تسهيل التفاعل الاجتماعي:

بما أن العمال يلتقون بوميًا في أماكن العمل ويتقاسمون الوظائف ويقضون معظم الوقت مع بعضهم البعض ونتيجة لذلك تنشأ بينهم علاقات شخصية واجتماعية مما يستدعي وجود اتصالات غير رسمية تسهل عملية التفاعل بينهم².

فوجود الاتصالات غير الرسمية يعتبر في حد ذاته ظاهرة صحية لأن وجودها دلالة على أن العاملين بالمؤسسة لا يهتمون بها اهتماماً سطحياً أو بأمورها اهتماماً شخصياً وبالتالي ينبغي على المدير أن لا يغفل عن وجود الاتصال غير الرسمي ويعمل على التعايش معه لصالح المؤسسة.

¹ - رغب أحمد الخطيب: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 235.

² - روية حسن، محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار التعليم الجامعي، مصر، 2013، ص 282.

رابعاً: أشكال الاتصال الرقمي

كان لانتشار وسائل الاتصال الرقمي الأثر البالغ على جميع القطاعات، والمؤسسات بمختلف أنواعها، وأصبحت هذه الأخيرة لا تقوى على القيام بنشاطاتها دون اعتمادها على أدوات الاتصال الرقمي، وفيما يلي سنتطرق إلى أبرز أشكال الاتصال الرقمي والتي تتمثل فيما يلي:

1. الحاسوب:

يعتبر الحاسوب وسيلة لتجهيز البيانات، حيث يستقبل بيانات كمدخلات ويعالجها ليخرجها في صورة معلومات. يتألف الحاسوب من مكونات أساسية تشمل وحدة التشغيل، وحدة التخزين الداخلية، الوحدة الحسابية، وحدات رصد النتائج، وحدة التغذية بالمعلومات، ووحدات التخزين الخارجية مثل الأسطوانات والأشرطة. مر الحاسوب بمراحل تاريخية عديدة منذ صناعته بعد الحرب العالمية الثانية، حيث كان أول حاسوب إلكتروني "ENIAC" كبير الحجم ومعقد المكونات. يتميز الحاسوب بسرعة الأداء والدقة في إدارة البيانات، قلة الأخطاء مع الرقابة الجيدة على المدخلات، مرونة في تحمل زيادة عبء العمل دون الحاجة لزيادة العناصر البشرية، وقلة تكلفة الحصول على المعلومات مقارنة بالطرق اليدوية.¹

2. الهاتف:

يعد الهاتف وسيلة للاتصال السلكي واللاسلكي، حيث ينقل الصوت كذبذبات كهرومغناطيسية بين جهازين عبر مسافات طويلة، مما يحقق التفاعل بين المرسل والمستقبل. طورت بعض الشركات أجهزة هاتف لاستخدامها في التعليم، مما ساعد في التفاعل بين المعلم والمتعلم في حالات مثل المرض. يتميز الهاتف الثابت عن الهاتف المتنقل بأنه يتطلب وجود الأجهزة في مكان ثابت، مما يمنع إجراء الاتصال أثناء التحرك لمسافات بعيدة.²

3. شبكة الانترنت:

شبكة الإنترنت هي شبكة عالمية تضم ملايين الحواسيب المتصلة ببعضها البعض، مما يتيح تبادل الرسائل الإلكترونية، الملفات، الصور، والأصوات بسرعة كبيرة. تعتمد الإنترنت على نظام موحد لتبادل المعلومات يسمى النسيج العالمي. توفر الإنترنت خدمات عديدة مثل تبادل النصوص والرسائل، استرجاع البرامج، الصور، الوثائق، الخرائط، استكمال الأعمال التقليدية مثل المراسلات السريعة، والتعاون والتواصل بين الأفراد والمؤسسات. تشمل خدمات الإنترنت في الإدارات والمؤسسات الوصول إلى العملاء ونقل المعلومات بأقل تكلفة، إجراء عمليات الشراء والبيع، توفير الوقت بإيصال الرسائل عبر البريد الإلكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد عبر

¹ - سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، القاهرة، مركز وايد سبرقيس، 1998، ص468.

² - محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط 1، دار الكتاب الجامعي الإمارات العربية المتحدة، 2001،

نقل الصوت والصورة، والبريد الإلكتروني الذي يتيح إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية، الصور، التسجيلات الصوتية، والبرامج. كما توفر بروتوكول نقل الملفات (FTP) الذي يعد مكتبة عملاقة لملفات الكمبيوتر، وشبكة الإنترنت التي تستخدمها المؤسسات لتنظيم العمل وتبادل المعلومات بين الموظفين، حيث تعتمد على بروتوكولات وخدمات الإنترنت لكنها تقتصر على المؤسسة وفروعها فقط.¹

ومن بين الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت مايلي:

أ. خدمات الاتصال: ساهمت الأنترنت في تطوير هذا الجانب من خلال:

- الوصول إلى العميل في كل موقع ونقل المعلومات إليه باقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات.

- إجراء عمليات الشراء والبيع عبر الأنترنت.

- توفير الوقت بإيصال الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم عبر البريد الإلكتروني

ب. خدمة المؤتمرات المفتوحة: هي عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر

العالم، عن طريق نقل الصوت، والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر

ت. البريد الإلكتروني: هو اختصار لـ Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني أي إرسال

واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل

إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك

من البيانات.²

وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد هذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Microsoft

أطلقت عليه "هوت ميل" "Hotmail".

ث. بروتوكول نقل الملفات FTP: هو اختصار لـ File Transfer Protocol ويوفر مكتبة عملاقة من ملفات

الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عن الأنترنت ونقل

ما نشاء منها.

ج. شبكة الأنترنت: أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق

والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات مع توفير ظروف أحسن لتقل الرسائل

وتبادلها في أسرع وقت وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في المؤسسات بكوابل إلى تكوين شبكة

معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة "الأنترنت".

¹ - غالب عوض النواسية، الأنترنت والإنترنت والنشر الإلكتروني (الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية)، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن،

2011، ص38.

² - مراد شلبياية وعلي فاروق، مقدمة إلى الأنترنت، دار المسيرة، عمان، 2001، ص21.

خامسا: محددات الاتصال الرقمي

يمكن توضيحها فيما يلي¹:

- يقوم الاتصال الرقمي عبر الشبكة بأداء وظائف وأدوار اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الرقمي.
- إذا كان الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية يُوصف بأنه عملية تربط بين عناصرها علاقة ببعضها البعض، فإن الاتصال الرقمي يتجاوز ذلك بربط العلاقات ليس فقط بين عناصر العملية ولكن أيضًا بين عناصر النظم الرقمية التي تساهم في استمرار وتطور الاتصال.
- الاتصال بين الأفراد عبر الوسائل الرقمية هو اتصال عن بعد، بغض النظر عن مستوى الاتصال سواء كان ثنائيًا أو جماعيًا، وبغض النظر عن التقنيات المستخدمة مثل الكتابة أو الصوت أو الصورة للتقريب بين الأطراف.
- بالرغم من أن الاتصال الرقمي يتم عن بعد، إلا أن مستحدثات النظم الرقمية توفر مقومات الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.
- تعتبر النظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه، ولا يمكن للاتصال السلبي واللاسلكي أن يقوم مقام الاتصال الرقمي ما لم يعتمد على النظم الرقمية. لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم عن العناصر المعروفة في الاتصال التقليدي، ولكنها تتطلب توفر أجهزة الترميز الرقمية في الإرسال والاستقبال.
- تُعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف عملية الاتصال الرقمي، نظرًا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب وطبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج إلى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها واستقبالها.

سادسا: وظائف وأهداف الاتصال الرقمي

1. وظائف الاتصال الرقمي:

تناولت الدراسات والبحوث في مجال الاتصال والإعلام وظائف الاتصال الإنساني بشكل عام ووظائف وسائل الإعلام بشكل خاص، والتي اتفق عليها خبراء الاتصال والإعلام وباحثوه، استنادًا إلى الدوافع التي تجعل الأفراد يتواصلون مع الآخرين عبر وسائل مختلفة. وقد استخدم هذا النوع من الاتصال في العديد من المجالات حتى أصبح جزءًا أساسيًا من معظم العلاقات، وله قيمة بارزة لأنه يمكن من التعبير عن الأفكار والمعلومات التي يراد تسويقها في المجال الاتصالي، مما عزز من أهمية هذا النوع من الاتصال الرقمي الحدي، وبالرغم من حداثة الدراسات المتعلقة بالاتصال الرقمي بشكل عام والاتصال عبر الإنترنت بشكل خاص، يمكننا تلخيص الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي كما يلي:²

¹ -محمد عبد الحميد: المرجع السابق، ص 37.

² - فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 99-100.

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث أصبح الفرد يتعامل مع الحاسوب لفترات طويلة بعيداً عن الآخرين، ويجري الاتصالات ليس وجهًا لوجه بل من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني. هذا الاتصال الرقمي يمكن الأفراد من توسيع دائرة علاقاتهم وتكوين مجموعات حوار بين الأصدقاء.
- إنشاء المجتمعات الافتراضية التي تجمع الأفراد حول أهداف معينة مثل الدعوة للديمقراطية أو الخروج عن المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات.
- توفير آلاف أو مئات الآلاف من المواقع المعروفة على الإنترنت، خاصة الإعلامية منها، التي تزود وتنشر المواد الإعلامية حول الأحداث العالمية، مما يمكن الأفراد من الاطلاع على العديد من الأحداث في العالم بسهولة، مع فورية الاتصال ومصادقية المعلومات.
- القدرة على التعبئة لتأييد الأفكار أو مناهضتها، وتكوين رأي عام إقليمي أو عالمي حول المواقف والقضايا والأفراد، مما يتيح للجماعات والأقليات في المجتمع ممارسة حقوقها بعيداً عن السيطرة الرأسمالية، وذلك من خلال المواقع الرقمية التعبوية.
- تعزيز مبادئ المشاركة الديمقراطية، حيث يمكن الاتصال الرقمي من تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم في جانبها السلبي في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتعبية الثقافية.
- بالإضافة إلى الوظائف الاتصالية والإخبارية، تنصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم معلومات متعددة ومتنوعة بشكل غير مسبوق، نتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات. ومن هنا، ليس من الغريب أن يتم استخدام الاتصال الرقمي كمصدر رئيسي للمعلومات، خاصة عبر شبكة الإنترنت.¹
- كما لخص محمد عبد الحميد هاته الوظائف في النقاط التالية:²
- ✓ التخلص من الاتغلاق والعزلة التي تفرضها مختلف وسائل الاتصال وتوسيع علاقات الفرد مع الآخرين عبر الاتصال عن بعد باستخدام شبكة الإنترنت.
 - ✓ إنشاء المجتمعات الافتراضية التي تجمع الأفراد حول أهداف قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية، مثل مناهضة العنصرية والدعوة إلى الديمقراطية.
 - ✓ تقديم معلومات وفيرة وخدمات إعلامية من خلال كتابة تقارير إخبارية حول مختلف الأحداث والوقائع في مناطق متعددة من العالم، مما جعل الحقائق لم تعد ملكاً للسلطات أو وسائل الإعلام المحلية والعالمية.

¹ - فضيل ديلو، المرجع السابق، ص 99-100.

² - محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص 38.

- ✓ استخدامه في التعليم ونشر الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسوب وبرامج التعليم.
- ✓ تقديم وظائف كبيرة للمعلمين من خلال تسويق منتجاتهم، مما يسهل على الجمهور المستهدف اتخاذ القرارات الشرائية.
- ✓ تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي تجذب مستويات عمرية مختلفة بفضل انتشار برامج المسابقات والألعاب عبر شبكة الإنترنت.

2. أهداف الاتصال الرقمي:

للاتصال الرقمي مجموعة من الأهداف يمكن عرضها على النحو التالي:¹

أهداف إدارية:

- تحسين العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين الموظفين في المؤسسة
- المشاركة في اتخاذ قرار معين وهذا يحتاج الموظفين إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها

أهداف تعليمية:

- اكتساب الفرد (المستقبل) اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيتها.
- تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث
- اكتساب الفرد المستقبل خبرات جديدة أو مهارات ومفاهيم.

أهداف اجتماعية:

- يهدف إلى إتاحة الفرصة لزيادة الاحتكاك الجماعات والأفراد ببعضهم البعض وتقوية الصلات بينهم
- كما يهدف الاتصال إلى تحسين إنتاجية وفعالية العمل حيث أن الحصول على المعلومات يخلق التحفيز والرضا عند المستخدمين الشيء الذي يجعلهم يقدمون مردودية جيدة تساعد على فعالية المؤسسة.
- أيضا الاستجابة لتغيرات الاتصال يساعد على توجيه الجهود المبذولة نحو الاتجاه المرغوب.
- التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الاشاعة في الوسط العمالي.
- تعريف اعضاء الجماعة أو فريق العمل بما يقوم بعض منهم من أعمال لكي يقتدوا بها أو يمتنعوا عنها.

¹ - معجر ياسين ولوكيا الهاشي، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء دراسة شبه تجريبية على بض عمال الجزائر مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد7، 2012، ص4..

- التنسيق بين مختلف اوجه النشاط في المنشأة خصوصا تلك التي يبذلها الأعضاء أو التي يقوم بها الأجهزة الإدارية المختلفة

سابعاً: أهمية الاتصال الرقمي:

يلعب الاتصال الرقمي دوراً هاماً في تقديم الأفكار الجديدة وتطبيقها عبر وضع برامج تهدف إلى إقناع الأفراد بضرورة التنبؤ بالإبداعات الجديدة في ميدان العمل والتنظيم، وتهيئة جو نفسي يسمح للأفراد باتخاذ المبادرة في معالجة المشاكل وابتكار أساليب جديدة في مختلف المجالات. كما يعمل الاتصال الرقمي على توضيح الواجبات والأعباء الخاصة بالعمل للفرد والطريقة المناسبة لأدائه، إذ من المهم معرفة سبب قيام الفرد بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه، لأن عدم الوضوح قد يؤدي إلى انخفاض وتدهور معنوياته. تكمن أهمية الاتصال التنظيمي في كونه نشاطاً توجيهياً يعالج ويوجه المعلومات لتحقيق الأهداف المحددة، ونشاطاً تحفيزياً يشجع على خلق أفكار جديدة ويُبسط عملية الإقناع، كما يُعتبر نشاطاً تنظيمياً مساهمته في حل مشاكل العلاقات الإنسانية والإنتاجية.

كما يساعد الاتصال الرقمي الأفراد العاملين في إنجاز أعمالهم وحل المشكلات التي تعترضهم أثناء ذلك. ويمكن القول إن الاتصال الجيد هو عامل أساسي في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرئيس والمرؤوس، مما يخلق تفهماً أعمق ووضوحاً أشمل بين الأفراد في التنظيم لتحقيق أهداف المؤسسة المرجوة. لذا، فإن العمل الجيد يعتمد على الاتصال الجيد، ونظراً لأهمية هذه العملية ودورها في تحسين أداء المؤسسة، من الضروري توفير الظروف والوسائل الكافية لإنجاحها.¹

ثامناً: مستويات الاتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات و اشكال الاتصال القائمة و توفير اشكال حديثة منه بحيث تؤدي في النهاية الى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال و المعلومات و على العموم هناك ثلاث منظومات تواصلية داخل شبكة الانترنت. الأولى هي المنظومة الفردية – الجمعية) المدونات، البريد الالكتروني، مواقع الويكي، الدردشة(اما الثانية فهي المنظومة المؤسسية (مواقع و بوابات المؤسسات الاقتصادية و الجمعيات الحكومية) و الثالثة هي المنومة الإعلامية (المواقع الإعلامية والخبارية) ويمثل المضمون مقياساً رئيسياً يمكن اعتماده لتشخيص منظومة ما² و تبعاً لهذه المنظومات الثلاث و في فلكها تعدد مستويات الاتصال الرقمي و التي حددها محمد عبد الحميد كما يلي:

¹ - عبد المطلب وآخرون، التطوير التنظيمي دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 117..

² - إيايس خضر البياتي: الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2015، ص 106

أ- الاتصال بالحاسب وبرامجه: وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج تمثل قاعدة بيانا طرفا في عملية الاتصال ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بتفاعلية و توفر للمتلقي المعلومات التي يريدتها في الوقت و المكان الذي يحدده اذ يتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها و الهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم او البحث في قواعد البيانات

ب- الاتصال بقواعد البيانات: اما في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي يتصل بالعديد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل مؤسسة او منظومة ما و تتيح هذه الشبكات لكل مسؤول او مستخدم الدخول الى قواعد البيانات و الاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي او تكنولوجيات الاذاعية بين الحواسيب و الحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب و بعضها في تنظيمات معينة للاتصال او باستخدام شبكات الانترنت داخل التنظيم المؤسسي¹.

ت- الاتصال مباشر من خلال الشبكات: يقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي و ان كان يتم من بعد حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا او بالمجموعات الصغيرة لذلك يعتبر كارت الترميز (المودام) من أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية او المصورة او الرسائل المكتوبة الى رسائل رقمية. وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة او الصوت و يمكن ان يكون الاتصال بفرد واحد او افراد اخرين في شكل مجموعات و لا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن تبادل الرسائل و الرسوم بانواعها خلال هذا الحوار²

تاسعا: ايجابيات وسلبيات الاتصال الرقمي

تتمثل فيما يلي³:

1- ايجابيات الاتصال الرقمي:

- يعمل الاتصال الرقمي على تقديم المعارف والمعلومات المتعددة والمتنوعة والتي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق ، ذلك أن الاتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجاً للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي و ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها التي غطت كل المجالات ، نتيجة الخصائص التي تميزت بها

¹- محمد عبد الحميد: المرجع السابق، ص39.

²- المرجع نفسه، ص40

³- صادق عبيس الشافعي ومحمد كاظم الحمداني، أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسي التاريخ والجغرافيا،

المجلة التربوية، عدد 68، 2019، ص1654

تكنولوجيا الاتصال و أهمها سعة التخزين.

- يوفر الاتصال الرقمي زيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية و في القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية و من مرئية إلى مطبوعة و في القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجزي الزمان و المكان. - قدمت تكنولوجيا الاتصال و من خلال الأجيال الجديدة لتقنياتها فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات ، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات بتقديم الحاضرات عن طريق الإنترنت و كذا الاجتماعات عن بعد.

- القضاء على زمن الانتظار و ضياع الوقت ، فيتيح استخدام الاتصال الرقمي من قبل المؤسسة و الزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة ، و بالتالي كسب الوقت هـ- القضاء على المركزية حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى القضاء على المركزية و البقاء في مكان ثابت و تفادي التنقلات و الطوابير و غيرها من الأمور التي تستاء منها المجتمعات

- بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بعد عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف.... الخ، و كل هذا يشعر العميل أنه محل اهتمامها و بالتالي كسب رضاه عن الخدمة المقدمة .

2- سلبيات الاتصال الرقمي.

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لوسائل الاتصال الرقمي و الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية و الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية ، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهمشها و زيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية و العرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية و إقليمية .

- اندماج الاتصال الرقمي في منظومة واحدة ، وهو أحد الأدوات الرئيسية للعملة الراهنة بأبعادها الاقتصادية و السياسية و الثقافية ، فهي تتجسد من خلال تفكيك الثقافات و الغزو الثقافي و إفساد الثقافات الوطنية ، و مسائل الهوية الثقافية، لأنه بكل بساطة أن هذه التكنولوجيات لا تعبأ بانتقاداتنا و أخلاقياتنا ، و لا ننتظر حتى نكمل تأقلمنا و نقدنا لسلبياتها ، بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن تصبح متأهلين لاستقبالها، و الثابت أن تكنولوجيا الاتصال هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لصيقة ببنیان و ثقافة هذه المجتمعات، و لم تراعي ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف و تقاليد و مبادئ و قيم ، وهذا ما جعلها تشكل خطراً كبيراً على هذه المقومات .

- إن أدوات الاتصال الرقمي أقل عاطفية و اجتماعية و حميمية ، 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 سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير.

- كذلك من سلبيات تكنولوجيا الاتصال الرقمي التفتيت واللامهنية التي تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع. ٦- لقد عملت تكنولوجيا الاتصال على تكريس و إشاعة قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الأورو - أمريكي و ترسيخ قيم المثالية و القضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذه ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.¹

- التأثيرات الصحية للوسائل الرقمية على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي و النفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها استخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع، الاكتئاب العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضعف الدم، القلق، أوجا...الخ، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات في هذا المجال.

عاشرا: معوقات الاتصال الرقمي:

بالنظر إلى كل هذه المؤشرات والإحصائيات المتباينة، فإن الجزائر، بالرغم من الجهود المبذولة لتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ما تزال تواجه عدة معوقات تحد من ذلك، ومن بينها:²

✓ معوقات البنية التحتية: تفتقر الجزائر إلى بنية تحتية كافية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، بما في ذلك نقص أو عدم كفاءة الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات، والاتصالات.

✓ المعوقات الفنية: تشمل هذه المعوقات قلة الأشخاص المؤهلين، وعدم كفاءة نظم التدريب، وانخفاض مستوى الكوادر المستخدمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما يؤدي إلى أخطاء في إدخال ومعالجة البيانات.

✓ المعوقات الأمنية: تتعلق هذه المعوقات بوجود خلل في السياسات والإجراءات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الدخول غير المصرح به لأنظمة المعلومات، بالإضافة إلى مشكلات التبدل والسرقة وصعوبة السيطرة على أمن وسرية المعلومات بسبب الفيروسات وعمليات القرصنة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ما سبق، هناك:

✓ معوقات مالية ترتبط بتحديد النفقات لشراء وصيانة وتطوير الأجهزة والمعدات التقنية والبرمجيات. كما توجد معوقات إدارية وثقافية واجتماعية تحد من تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹ -صادق عبيس الشافعي ومحمد كاظم الحمداني، المرجع السابق، ص1655.

² -مغزيلي نوال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعوقات.، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مجلد 7، عدد1، 2018، ص184.

- ✓ غياب المستوى المطلوب من البنى التحتية للاتصال بالإنترنت: تفتقر الجزائر إلى بنى تحتية كافية للقيام بعمليات الاتصال بالإنترنت، خاصة ما يتعلق بالتكنولوجيا اللاسلكية والأقمار الصناعية والهواتف النقالة.
- ✓ ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت: تعتبر تكلفة استخدام الإنترنت مرتفعة بالنسبة للكثير من المواطنين.
- ✓ انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا: يوجد نقص في الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.
- ✓ انشغال الحكومات المتعاقبة بتوفير الاحتياجات الأساسية: تركز الحكومات المتعاقبة على توفير الاحتياجات الأساسية مثل الكهرباء والمياه والصحة والتعليم واستعادة الأمن، مما يجعل مسائل الإنترنت أقل أولوية.
- ✓ افتقار الموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية: تفتقر الجزائر إلى الموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية اللازمة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ✓ نقص الخطوط الهاتفية: تعاني الجزائر من نقص في الخطوط الهاتفية.
- ✓ ارتفاع أسعار التجهيزات المستعملة: تعتبر أسعار التجهيزات التقنية مرتفعة مقارنة بالمستوى المعيشي للفرد.
- ✓ ضعف الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة: يشكل الاستثمار في مجال التكنولوجيات الحديثة نسبة ضئيلة جداً، حيث لا يمثل سوى 1% من الناتج الداخلي الخام.¹

¹ -مغزيلي نوال، المرجع السابق، ص 184.

الخلاصة:

ان توظيف الاتصال الرقمي في مجال الاتصال فتح الباب امام اتصال جديد ربط البشرية ببعضها البعض وسمح بتبادل المعلومات والثقافات فيما بينهم وهذا الشيء انعكس علي الافراد سواء من الجانب الايجابي او السلبي مما يعني ان المختصين في هذا المجال محاربة رواسته السلبيه وفي نفس الوقت العمل علي الاستفادة منه بقدر من الامكان ومن بين القطاعات التي استعملت الاتصال الرقمي بها نجد البلديات والتي سعت الي الاستفادة من هذه التكنولوجيا لتطوير ادائها.



الفصل الثالث
التكيف الوظيفي



تمهيد:

يحظى موضوع التكيف الوظيفي بتركيز كبير في الدراسات والأبحاث نظراً لأهميتها الفاحشة في حياة الأفراد. يُعتبر التكيف الوظيفي أكثر من مجرد تكامل في الصحة النفسية؛ بل يُعتبر الغالبية العظمى أنه هو جوهر الصحة النفسية نفسها. يشكل هذا الأمر الهدف الرئيسي لجميع فروع علم النفس، ويتصدر قائمة أهداف العمل الإرشادي والعلاج النفسي. يتسم التكيف الوظيفي بأهميته في مجال التكيف الاجتماعي، وقد نال اهتماماً واسعاً من خلال الأبحاث بسبب دوره الحيوي في حياة الأفراد، خاصة فيما يتعلق بالمهني. يُعتبر مؤشراً حيويًا لتحقيق النجاح في أي مسار مهني، حيث يكون ضروريًا للفرد أداء مهام عمله بكفاءة وفقاً للمتطلبات المطلوبة، ويُستخدم كمقياس لمدى رضا الفرد عن مهنته.

أولاً: أهمية التكيف الوظيفي

يُعتبر التكيف الوظيفي ذا أهمية كبيرة في سياق العمل والحياة الوظيفية. زتبرز هاته الأهمية فيما يلي:¹

1- تحسين أداء العمل:

- التكيف الوظيفي يساعد الأفراد على تحسين أدائهم في البيئة العملية. عندما يكون الفرد قادراً على التكيف بفعالية مع متطلبات العمل، يكون لديه القدرة على تحسين أدائه وتحقيق الأهداف الوظيفية.

2- تعزيز الرضا الوظيفي:

- القدرة على التكيف مع التحديات الوظيفية تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي. عندما يشعر الأفراد بالكفاءة في التعامل مع متطلبات العمل، يمكن أن يزيد ذلك من مستوى رضاهم وراحتهم في العمل.

3- تعزيز التنوع والإبداع:

- التكيف الوظيفي يسهم في تعزيز التنوع والإبداع في بيئة العمل. عندما يكون الفريق قادراً على التكيف مع التحديات وفهم الاحتياجات المتنوعة لأفراده، يمكن أن ينشأ بيئة أكثر تحفيزاً للإبداع والابتكار.

4- مواكبة التغييرات السريعة:

- في عالم العمل الديناميكي، يلزم الأفراد والمنظمات التكيف مع التغييرات السريعة. التكيف الوظيفي يمكن الأفراد والفرق من مواكبة التحولات في السوق والتكنولوجيا والبيئة الاقتصادية.

5- تحسين مهارات التفاوض والتعاون:

- عندما يكون الفرد قادراً على التكيف مع أفراد مختلفين والعمل بفعالية في فرق متنوعة، يتحسن مستوى مهارات التفاوض والتعاون، مما يعزز التفاعل الإيجابي في المحيط الوظيفي.

¹- ينظر: هيا سليمان: استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية على عينة من طالبة السنة التحضيرية ببايل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج9، عدد26، المملكة العربية السعودية، 2016، ص 47-48.

6- تعزيز التنمية الوظيفية:

- التكيف الوظيفي يُعدُّ جزءًا أساسيًا من تطوير الفرد الوظيفي. من خلال التكيف مع متطلبات الوظيفة وتطوير مهارات جديدة، يمكن للأفراد تعزيز نموهم الوظيفي والتقدم في حياتهم الوظيفية.¹

ثانياً: نظريات التكيف الوظيفي

يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- نظرية نموذج مظهر الرضا:

تقدم نظرية نموذج مظهر الرضا، المطورة بواسطة لوثير في عام 1973، نموذجًا فريدًا لتقييم الرضا الوظيفي. وفقًا لهذه النظرية، يكون الأفراد راضين عن جوانب مختلفة من بيئة عملهم، مثل العلاقات مع زملائهم والمشرفين والمستوى الراتب. يتمثل المفهوم الأساسي للنظرية في أن الرضا يتحقق عندما يتساوى المظهر الذي يدركونه (أي مدى رضاهم عن الجوانب المختلفة) مع المظهر الذي يعتبرون أنه يستحقونه لأداء عملهم.

وفي حالة تجاوز المظهر الذي يدركونه القيمة التي يستحقونها فعلياً، ينتج عن ذلك شعور باللامساواة والذنب. بالإضافة إلى ذلك، إذا كانوا يدركون أنهم يحصلون على مظهر قليل بالنسبة لقيمتهم الحقيقية، فإن النظرية تتوقع أنهم سوف يشعرون بعدم الرضا، أي بالاستياء.²

2- نظرية العاملين نظرية العوامل الدافعة الصحية (لهيرزبرج):

تُعدُّ نظرية هذا المجال واحدة من النظريات البارزة في مجال إدارة العمل، حيث تركز على فكرة أساسية، وهي أن الفرد يمتلك نوعين من الحاجات: حاجة لتجنب الألم وحاجة للنمو النفسي. أُجريت دراسة مهمة في عام 1966 من قبل هيرزبرج وفريقه، حيث قاموا بمقابلة 200 محاسبًا ومهندسًا في مدينة بتسبرج الصناعية. تم طرح أسئلة حول الأحداث التي خبرها المشاركون في العمل، والتي أثرت إما إلى تحسين رضائهم أو تقليلها بشكل ملحوظ.

أظهرت الدراسة أن هناك خمس عوامل تلعب دورًا قويًا في تحديد رضا الفرد عن العمل، وهي: الإنجاز، التميز، طبيعة العمل ذاته، المسؤولية، وفرص التقدم والترقية في المجال. يُعتبر هذه العوامل الثلاثة الأخيرة ذات أهمية

¹-ينظر: هيا سليمان: المرجع السابق، ص48.

²-بربار نور الدين: بن الحاج جلول ياسين، محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد 17، عدد1، 2022، ص67.

كبيرة في التغيير المستمر نحو العمل. بناءً على فعاليتها في تحفيز الأداء المتميز والتفاني، تم تسميتها بالعوامل الدافعة أو العوامل الداخلية المحفزة للعمل.

أما العوامل التي تتعلق بالاستياء في العمل، مثل تعليمات المؤسسة والإدارة، والإشارات، والأجور، والعلاقات الاجتماعية، وظروف العمل المادية، تظهر أن لها تأثيراً ضئيلاً على الاتجاهات الإيجابية نحو العمل. وبما أن تأثيرها يكون محدوداً في تعزيز المواقف الإيجابية تجاه العمل، فقد تم تسميتها بالعوامل الصحية، بتوجيهها نحو الاستخدام الطبي الذي يشير إلى المنع والتحوط.¹

3- نظرية القيمة:

نظرية القيمة أو التعارض، التي وضعها لوك، تقوم على فكرة أساسية تتمثل في أن رضا الفرد عن جوانب معينة في بيئة العمل يعكس حكماً ثنائياً للقيمة. هذا الحكم يتضمن:

– التعارض المدرك: يتعلق بالاختلاف الذي يلاحظه الفرد بين ما يرغب فيه وما يحققه فعلياً في مجال العمل.

– أهمية ما يريد ويقوم به الفرد: يتناول أهمية ما يسعى الفرد لتحقيقه ويمارسه في بيئة العمل. يعني ذلك أن الرضا الوظيفي الكلي للفرد يعبر عن جملة من الجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي، ويتم تحديده بتضريب كل جانب بأهميته بالنسبة للفرد. فكل جانب من جوانب العمل، مثل الترقية على سبيل المثال، يحمل وزناً مختلفاً بناءً على أهميته بالنسبة للفرد. فقد يكون جانب معين أكثر أهمية لشخص ما، بينما يمكن أن يكون هذا الجانب أقل أهمية بالنسبة لشخص آخر. يتيح هذا النموذج للتفصيل الدقيق لتقييم الرضا الوظيفي من خلال مراعاة التعارض المدرك وأهمية كل جانب في عيون الفرد.²

4- نظرية التأثير الاجتماعي:

نظرية Pfeffer & Salancik التي تم تقديمها في عام 1978 تمثل نهجاً مختلفاً لتفسير الرضا الوظيفي بحيث لا تعتمد على مفهوم الحاجة. الفكرة الرئيسية لهذه النظرية تركز على أن استجابة الفرد للوظيفة يمكن أن

¹-دحام الزبيدي وآخرون: إدارة السلوك التنظيمي، ط1، دار غيداء، عمان، 2015، ص 84-85

²-رابحي رانية كوفر: تطور نظرية القيمة في الفكر الاقتصادي والمالي، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، مجلد 2، عدد 1، 2021، ص 169-

تكون ناتجة من ردود أفعال زملائه في العمل تجاه تلك الوظيفة. بالإضافة إلى ذلك، تشير النظرية أيضًا إلى أن الرضا الوظيفي يمكن أن يكون ناتجًا عن الخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها.

بصورة أخرى، النظرية تقترح أن الإدارة ليست تقوم فقط بتقديم الوظائف على أساس خصائصها الموضوعية، ولكنها أيضًا تتأثر بشكل كبير بالديناميات الاجتماعية في مكان العمل. وبالتالي، يمكن لنفس الوظيفة أن تُنظر إليها بطرق مختلفة من قبل الأفراد بناءً على كيفية تفاعل زملائهم معها، وبهذا النهج، يتم التأكيد على أهمية العلاقات الاجتماعية في تحديد رضا الفرد عن الوظيفة، وكذلك على أن السياق الاجتماعي في مكان العمل يلعب دورًا حاسمًا في تشكيل توقعات وتجارب الأفراد في بيئة العمل.¹

5- نظرية العملية المناوئة:

نظرية Landy للرضا الوظيفي، التي تم تقديمها في عام 1978، تسلط الضوء على دور العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة وتشير إلى أن الأساس الأساسي للرضا يكمن في العمليات الفسيولوجية، بما في ذلك الجهاز العصبي المركزي.

وفقًا لهذه النظرية، يمكن أن يتغير رضا الفرد عن الوظيفة على مدى الوقت حتى في حالة استمرارية الوظيفة. يُشار إلى أن الوظيفة قد تبدو أكثر إثارة في الأسابيع الأولى منها بالمقارنة مع بعد عدة سنوات. يُقترح أيضًا أن هناك آليات داخلية في الأفراد تساعد على الحفاظ على حالة وجدانية متزنة.

تُقدم النظرية مفهومًا للعمليات المناوئة، حيث تعبر عن العمليات التي يقوم بها الفرد للتعامل مع ردود الفعل العاطفية. يُشير Landy إلى أن هناك ردودًا فسيولوجية تعارض الحالة الوجدانية المتطرفة، سواء كانت إيجابية أو سلبية، وتحاول إعادة الفرد إلى مستوى محايد. وتستند هذه الآليات إلى العمليات الفسيولوجية لتقي الشخص من التأثيرات الضارة لحالات الوجدان المتطرفة.

ويُقترح أيضًا أن الاختلاف في رضا الأفراد عن الوظائف يعود إلى اختلافهم في مراحل وظائفهم الفسيولوجية الوقائية، حيث تلعب هذه العمليات دورًا في تحديد كيفية تفاعل الأفراد مع الوظائف وتأثيراتها على مستوى الرضا.²

¹-فوزية بوداود: مبادئ نظرية التأثير، مجلة مقاربات، مجلد 5، عدد 2، 2018، ص 106-107.

²-مريم زهراوي: دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي، مجلة الباحث الاجتماعي، عدد 13، ص 426-425.

6- نظرية الثبات (الاتساق)

نظرية Korman التي تم تطويرها عام 1976 تركز على العلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل وأدائه الوظيفي. وفقًا لهذه النظرية، يوجد علاقة إيجابية بين مستوى تقدير الذات والأداء الوظيفي. يُفترض أن العمال ذوي تقدير عالي للذات يتطلعون إلى أداء عملهم بشكل متميز، بينما يُقدم العمال ذوو تقدير منخفض للذات أداءً أقل.

تُعتبر ثلاثة أنواع من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي:

أ- تقدير الذات المزمّن: يتعلق بشعور الفرد العام حول نفسه ويعكس صورته العامة عن ذاته.

ب- تقدير الذات الموقفي: يتعلق بشعور الفرد حول نفسه في سياق معين، مثل تشغيل آلة أو التفاعل مع الآخرين.

ج- تقدير الذات التآثر اجتماعيًا: يعبر عن كيفية شعور الفرد بنفسه بناءً على توقعات الآخرين. يُشير Korman إلى أن زيادة مستوى تقدير الذات يمكن أن تحسن أداء العامل، ويُقترح وجود طريقتين لتحقيق ذلك. الأولى هي تقديم فهم دقيق للعمال حول قواهم ومهاراتهم في مجال العمل. الثانية هي إعطاء العامل مهمة سهلة يمكنها تحقيق النجاح، مما يؤدي إلى زيادة مستوى تقدير الذات وبالتالي تحسين الأداء، وهذا يؤدي إلى مزيد من زيادة تقدير الذات، وهكذا تتكرر هذه العملية.¹

7- نظرية التدرج الهرمي لماسلو Maslow :

أبراهام ماسلو هو من الرواد البارزين في ميدان الدافعية والحاجات الإنسانية. يتسمت نظريته، المعروفة باسم "نظرية الحاجات الماسلو"، بالتركيز على تحقيق هدفين رئيسيين. يقوم النموذج بتصنيف الحاجات الأساسية في سلسلة، مرتبطة بالسلوك العام للفرد.

يتألف نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة من خمس مستويات من الحاجات الإنسانية:²

- ✓ الحاجات الفسيولوجية: تشمل الاحتياجات الأساسية مثل الطعام والشراب والنوم.
- ✓ الحاجات الأمنية: ترتبط بالحاجة إلى الأمان والحماية من المخاطر والتهديدات.
- ✓ الحاجات الاجتماعية: تعكس الحاجة للانتماء والتفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية.
- ✓ الحاجات الاحترامية: تشمل الاحترام الذاتي واحترام الآخرين، وتطلب التقدير والتقدير.

¹-جمعة سليمان حجاج: الحاجات الأساسية والحاجات النفسية، مجلة كليات التربية، عدد 1، 2014، ص 135.

²-زهير بغول: الدافعية والسلوك بين نظرية التدرج الهرمي ونظرية العقل الثلاثي، مجلة البحوث النفسية والتربوية، مجلد 1، عدد 10، 2017،

✓ الحاجات الذاتية التحقيق: تمثل أعلى مستوى وترتبط بتحقيق الإمكانيات الشخصية وتحقيق الهدف الذاتي.

النظرية تقدم مجموعة من الفرضيات تركز على كيفية تأثير إشباع هذه الحاجات على أهميتها:

✓ تسلسل الحاجات: يُفترض أن الحاجات تتبع تسلسلاً هرمياً، حيث يجب إشباع الحاجات الأساسية قبل التحول إلى الحاجات الأعلى.

✓ التنشئة الهرمية: يشير النموذج إلى أن الاحتياجات الأعلى تنشأ وتصبح مهمة بعد إشباع الاحتياجات الأساسية.

✓ فقدان التحقيق: يشير إلى أن الفرد يشعر بالاحتياجات الأعلى عندما يتحقق من إشباع الاحتياجات الأساسية، وتلك الفرضيات تقدم نظرة عميقة إلى العوامل التي تحكم ديناميات الحاجات الإنسانية وتأثيراتها على سلوك الفرد.

ثالثاً: مصادر التكيف الوظيفي:

يمكن تقسيمها لمصادر تنظيمية أي أنها خاصة بالمؤسسة وأخرى عامة ترتبط بالحياة العامة للفرد، ومن أهم هاته المصادر هي:¹

1- المصادر التنظيمية: تتمثل في:

• إشباع الحاجات الأولية :

إن عدم إشباع حاجات الفرد النفسية والعضوية تخلق للفرد نوع من التوتر يدفعه إلى محاولة إشباعها فكلما طالت مدة الحرمان زاد التوتر بشدة وينتهي الموقف عادة إذا استطاع الفرد إشباع تلك الحاجة وإذا لم تسمح له الظروف البيئية أو الاجتماعية بإشباع هذه الحاجة وكانت الحواجز التي تقف بين الفرد وإشباع حاجاته قوية مانعة فإنه يحاول أن يجد وسيلة يشبع بها حاجاته وقد تكون هذه الوسيلة غير سوية لا يقرها المجتمع ومن هنا ينحرف الفرد وتختل عملية التوافق.

• المظاهر الجسمية الشخصية:

إن رضا الفرد عن مظاهره الجسدية أمر مهم في توافقه فثمة أمور لها قيم جمالية مثل صفات المرء الجسدية الخارجية كالطول ولون العينين وتناسق الجسد فقد يشعر الفرد بالنقص من عدم تناسب أوصافه مع معايير الثقافة وكثيراً ما تؤثر المظاهر الجسدية في استجابة الآخرين نحوه، وبالتالي في نظرتة لنفسه. وقد أشارت دراسات عديدة إلى أن الأحداث الجانحين غالباً ما يملكون صورة مشوهة عن جسدهم

¹- بوعامر أحمد زين الدين وبحري صابر، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، عدد 6، 2014، ص 141.

• الصحة الجسمية:

من العوامل التي تساعد على توافق الفرد مع عمله صحة جسمه، فباستطاعة الفرد مثلا الذي ينعم بصحة جيدة أن يواجه متطلبات التوافق مع البيئة بنجاح إذ يقتضي ذلك تمتع الفرد بقدر مناسب من الصحة الجسمية التي تمكنه من بذل الجهد المناسب لمواجهة حالات التوتر أو الضغوط التي يتعرض لها بينما يضعف المرض الفرد في مواجهة الضغوط النفسية وتنجم عنه أعراض المرض الجسسي التي تحول دون توافقه.

• الروح المعنوية :

إن تناسب قدرات العامل مع متطلبات العمل واحتياجاته يؤدي إلى التوافق في أداء هذا العمل ورفع الروح المعنوية للعامل هذا مع الاهتمام بالتدريب المستمر على الآلات المستحدثة والتطور مما يساعد هذا العامل على أداء العمل بسهولة ويسر دون معوقات مما يحقق استمرار توافق العامل في هذا العمل فيحافظ بذلك على ارتفاع الروح المعنوية لدى العمال

2- مصادر عامة:¹

• وسائل الإعلام والاتصال:

تقوم هذه الوسائل بدور مهم في تربية الأطفال وبناء شخصياتهم وتوافقهم وكثيرا ما تكون عاملا في حسن التوافق، فمظاهر العنف في وسائل العنف مثلا لها تأثير سلبي على الأطفال وهذا ما أشارت إليه دراسات سابقة إلى أن الأطفال الأكثر مشاهدة لمظاهر العنف في البرامج التلفزيونية هم الأكثر ميلا للتصرف بعنف.

• البيئة الخارجية:

إن العامل ليس عضوا في مؤسسة العمل فحسب، بل هو عضو في جماعات كثيرة ومتعددة الأهداف ووجهات النظر، وهو محتاج في كل هذه الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي حتى يكون مع كل فرد من هذا العدد الكبير من الأفراد الذين يتعامل معهم علاقات صحية خالية من الشدود، ويصادف العامل في سبيل الحصول على هذا التوافق صعوبات شخصية متنوعة، وبقدر تغلبه أو نجاحه في التغلب على هذه الصعوبات يشعر العامل براحة نفسية عامة تنعكس على المظاهر المختلفة لحياته وأهمها العمل.

¹- بوعامر أحمد زين الدين وبحري صابر، المرجع السابق، ص143.

• الحياة العائلية :

يؤكد "جارسون" أن ظروف المنزل غير الملائمة من المؤثرات الخارجية للتوافق، فالتزاع العائلي واحد من أعظم العوامل العامة خارج بيئة العمل، والتي تتصل بسوء التوافق، فالعامل غير السعيد في منزله قد ينهي عادة معيشية أو اتجاهات لا تؤدي إلى علاقات وعادات عمل حسنة.

رابعاً: العوامل التي تعزز من التكيف الوظيفي

يرى محمد كسنة أن المنظمات يمكنها تحقيق مستويات عالية من التكيف بين موظفيها من خلال اعتماد السياسات والممارسات التالية:¹

- 1- تهيئة مناخ تنظيمي إيجابي: يُشدد على أهمية خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة، حيث يُشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الموظفين.
- 2- منح الحرية في حل المشكلات: يُشجع على تمكين الموظفين ومنحهم درجة من الحرية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات الوظيفية.
- 3- بناء رأس المال النفسي: يُؤكد على أهمية استثمار المؤسسة في تطوير وتعزيز رأس المال النفسي للموظفين، مما يُعزز قدرتهم على التعامل مع التحديات.
- 4- دعم السلوكيات الإيجابية والتخلص من السلبيات: يُشجع على تعزيز السلوكيات الإيجابية واتخاذ إجراءات للتخلص من السلوكيات السلبية في بيئة العمل.
- 5- وضوح المسار الوظيفي: يُركز على أهمية توفير رؤية واضحة حول مسارات العمل المستقبلية، مما يُعزز شعور الموظفين بالاطمئنان ويسهم في تحقيق التكيف السريع.
- 6- تبديد الضبابية وتحديد الأهداف: يُشير إلى ضرورة توضيح الأهداف وتبديد الغموض فيما يتعلق بتوقعات الموظفين، مما يسهم في تعزيز التكيف الوظيفي.
- 7- تنفيذ سياسة التفويض ومنح الصلاحيات: يُشدد على أهمية تفويض المسؤوليات ومنح الصلاحيات اللازمة للموظفين، مما يعزز قدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل.
- 8- تعزيز مستويات الثقة: يُعزز من بناء الثقة بين الموظفين والإدارة، حيث يسهم ذلك في تعزيز التواصل الفعّال وتحقيق التكيف الوظيفي.

كما يقدم مروان الزعبي مجموعة من الأفكار التي تسهم في رفع مستوى التكيف الوظيفي، وهي كالتالي:²

¹ كسنة محمد: دليل الباحث في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، منشورات كليك، الجزائر، 2022، ص 160.

² مروان الزعبي: الرضا الوظيفي مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، ط 1، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 2011: ص ص 22-27.

- 1- التدريب المستمر: يشير إلى أهمية استثمار المؤسسة في تطوير مهارات الموظفين من خلال تقديم برامج تدريب مستمرة.
- 2- تحقيق توازن إيجابي بين الحياة العملية والحياة الشخصية: يركز على ضرورة توفير دعم مناسب للموظفين في مجالات حياتهم الشخصية، مما يساهم في تقليل التوتر والضغط النفسي.
- 3- الشعور بالأمان الوظيفي: يشدد على أهمية توفير بيئة عمل تُحدث للموظفين شعورًا بالأمان وتقليل مخاوفهم من خسارة وظائفهم.
- 4- الحصول على التغذية الراجعة: يشير إلى أهمية توفير معلومات فعّالة حول أداء الموظفين ونقاط قوتهم وضعفهم من خلال توفير آليات فعّالة للتغذية الراجعة.
- 5- زيادة مستوى التحكم: يُبرز أهمية منح الموظفين فرصًا للتحكم في مهامهم واتخاذ القرارات المتعلقة بها، مما يُعزز من مستوى التحكم الشخصي.
- 6- وجود مدير داعم: يُؤكد على أهمية دور المدير في توفير التوجيه الجيد والدعم للموظفين من دون التدخل الزائد، مما يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية.
- 7- وجود زملاء داعمين: يُسلط الضوء على أهمية التفاعل الإيجابي بين زملاء العمل وتقديم الدعم المتبادل.
- 8- التقدير المعنوي: يُشير إلى ضرورة تقديم بيئة عمل تعزز من إطراءات الزملاء وتعزيز شعور الموظفين بالتقدير والاعتماد.

خامسا: العوامل التي تحد من التكيف الوظيفي

تتباين العوامل التي تحد من التكيف الوظيفي نذكر منها:

1- الحوافز السلبية:

في سياق استخدام العقاب أو التهديد كأداة لتغيير سلوك الفرد، يُعتبر العقاب والتهديد وسيلة فعّالة، حسب وجهة نظر بعض المشرفين، لتحقيق الطاعة والولاء في بيئة العمل. يتمثل العقاب في استخدام وسائل مثل التأييب، والتوبيخ، والإنذار، وخفض الأجور، وحجب الترقية، بهدف تحفيز الفرد على تغيير سلوكه والتحلي بالطاعة.¹

¹ - ماجد عبد الهادي مساعدة: السلوك التنظيمي. ط2، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 2014: ص 201.

ومع ذلك، يشير البعض إلى أن هذه الطرق قد تسبب خوفًا للفرد يمكن أن يكون مضرًا. فالخوف الشديد قد يؤثر سلبيًا على قدرة الفرد على الاستجابة بشكل إيجابي للتعليمات. يُظهر الخوف الزائد تأثيرات نفسية سلبية، مثل التوتر الزائد والقلق، ويمكن أن يؤدي إلى تكوين اتجاهات غير ملائمة تجاه العمل.

بعض النماذج في علم النفس التنظيمي تشدد على أهمية استخدام أساليب إيجابية للتحفيز وتعزيز التحفيز الداخلي لدى الموظفين بدلاً من الاعتماد الكبير على العقوبات. يتمثل ذلك في إشراك الموظفين في صنع القرار، وتوفير مكافآت، وتوفير تغذية راجعة بناءة تساعد على تطوير الأداء وتحقيق التحفيز الشخصي.

2- انحراف الأمن الوظيفي:

تعتبر أنماط ومتغيرات السلوك في بيئة العمل عنصرًا مهمًا يؤثر على تكيف الموظفين وأمانهم الوظيفي. يظهر التفاعل المتذبذب وغير المستقر مع هذه العوامل عدة نقاط أساسية:

✓ الغموض في المهام والصلاحيات: عندما يواجه الموظفون غموضًا في مهامهم وصلاحياتهم، يمكن أن يؤدي ذلك إلى عدم اليقين والارتباك. يعتبر هذا الوضع مصدرًا لعدم الاستقرار وقد يكون له تأثير سلبي على تكيف الموظفين في بيئة العمل.

✓ قلة الاحترام والتقدير: إذا كان هناك نقص في التقدير والاحترام من قبل زملاء العمل أو الإدارة، يمكن أن يشعر الموظفون بعدم الراحة والرضا، مما يؤثر على أمانهم الوظيفي وقدرتهم على التكيف.

✓ عدم العدالة في الترقيات: إذا كان هناك انحراف في تقدير الأداء وعملية الترقية، حيث يشعر الموظفون بعدم العدالة، فإن هذا يمكن أن يكون عاملاً يؤثر على أمانهم الوظيفي وقدرتهم على التكيف مع بيئة العمل.

✓ النزاع في العمل: النزاعات الداخلية قد تكون ناتجة عن تباين في وجهات النظر والمصالح والأدوار في العمل. يمكن أن يؤدي النزاع إلى توترات وصراعات تؤثر على تكيف الموظفين ومستوى أمانهم الوظيفي.¹

¹ فليه فاروق عبده، وآخرون: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسة التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005، ص

3-ضغوط العمل:

تتأتى ضغوط العمل نتيجة لتفاعل الفرد مع بيئته الوظيفية، وقد يكون هناك عدة مصادر لتلك الضغوط. تعتبر هذه الظروف جزءاً أساسياً من تحديات العمل وتشمل:

✓ مشكلات العلاقات الداخلية: يمكن أن تنشأ ضغوط العمل نتيجة لتوترات أو صراعات في العلاقات بين الموظفين وزملائهم. قد يكون الصراع بين الفرق أو عدم فهم الآخرين لاحتياجاتهم وتوقعاتهم سبباً لزيادة الضغط.

✓ التحديات مع الإدارة: قد يكون التفاعل مع المديرين أحياناً مصدرًا للضغط، سواء بسبب توجيهات غير واضحة، أو قرارات غير متناسبة، أو غيرها من التحديات التي قد تؤثر على أداء الموظفين ورفاهيتهم.

✓ عدم توفر بيئة داعمة: إذا كانت بيئة العمل لا توفر الدعم اللازم للموظفين لحل المشكلات والتعامل مع التحديات، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع مستويات الضغط.

✓ مشكلات الأداء: تواجه بعض المنظمات تحديات في توفير الأدوات والموارد اللازمة للموظفين لأداء مهامهم بكفاءة، وهذا يمكن أن يسهم في زيادة الضغوط وتعقيد المهام.

✓ ضبابية الأهداف والتوجيه: عدم وجود رؤية واضحة للأهداف الشخصية والمؤسسية، بالإضافة إلى عدم وجود توجيه واضح، يمكن أن يخلق عدم اليقين والضبابية، مما يزيد من الضغوط على الموظفين.¹

¹ عطير، ربيع شفيق: الضغوط النفسية واستراتيجيات التعامل معها. ط1، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة . 2014، ص

خلاصة:

يظهر في الأخير أن التكيف الوظيفي يعد جوهرياً في بيئة العمل الحديثة، حيث يتعامل الموظفون مع مجموعة متنوعة من التحديات والظروف التي تتطلب منهم الاستعداد والمرونة. تناولنا مفاهيم متعددة تسهم في تحقيق التكيف الوظيفي، بدءاً من إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي ومنح الحرية للأفراد في حل المشكلات الوظيفية، إلى بناء رأس المال النفسي ودعم السلوكيات الإيجابية.

من خلال فحص تصورات الزعبي، استعرضنا مجموعة من السبل التي تعزز التكيف الوظيفي، مثل التدريب المستمر وتحقيق التوازن بين الحياة الأسرية والعمل. كما تناولنا مسائل مهمة مثل الأمان الوظيفي والتغذية الراجعة، ودور الدعم من المدير والزملاء.

من ناحية أخرى، تناولنا بعض التحديات التي قد تعوق التكيف الوظيفي، مثل ضغوط العمل والنزاعات في البيئة الوظيفية. كما تناولنا بعض الآليات النفسية مثل ميكانيزمات الدفاع والتقمص، التي قد يلجأ إليها الأفراد لتحقيق التكيف في ظل ضغوط الحياة الوظيفية.

فهم التكيف الوظيفي لا يقتصر فقط على تلبية احتياجات المؤسسة، بل يشمل أيضاً رضا وتحقيق أهداف الفرد. إن فهم هذا التوازن وتحقيقه يسهم بشكل كبير في خلق بيئة عمل مثلى وفعّالة، حيث يتفاعل الأفراد بإيجابية ويحققون أقصى إمكاناتهم في سبيل تحقيق النجاح الوظيفي والشخصي.



الفصل الرابع:
الإطار التطبيقي للدراسة



تمهيد:

بعد تم التطرق إلى الأدبيات النظرية لموضوع الدراسة والتي تعلقت باجوانب المفاهيمية لكل ممن الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي، كان لزاماً أن نربط العلاقة بين هذين المتغيرين من خلال اسقاطها ميدانياً بمؤسسة اتصالات الجزائر ونزة، لذلك سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد مختلف الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والوقوف عند نتائج الدراسة بعد تحليل البيانات التي سيتم جمعها

أولاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

1. مجالات الدراسة

1-1- المجال المكاني:

تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة الونزة - مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية وسنتطرق في هذا المبحث لتقديم شامل للمؤسسة.¹

- نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر الأم

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات، والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ؛ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمرار تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكة فستا (Vsta) وشبكة الربط المحلي في المناطق الحضرية في سنة 2004، وبالتالي أصبح سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في سنة 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

أ. التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر- الونزة.

يمكن التعرف على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالونزة من خلال التعرف على موقعها وهيكلها

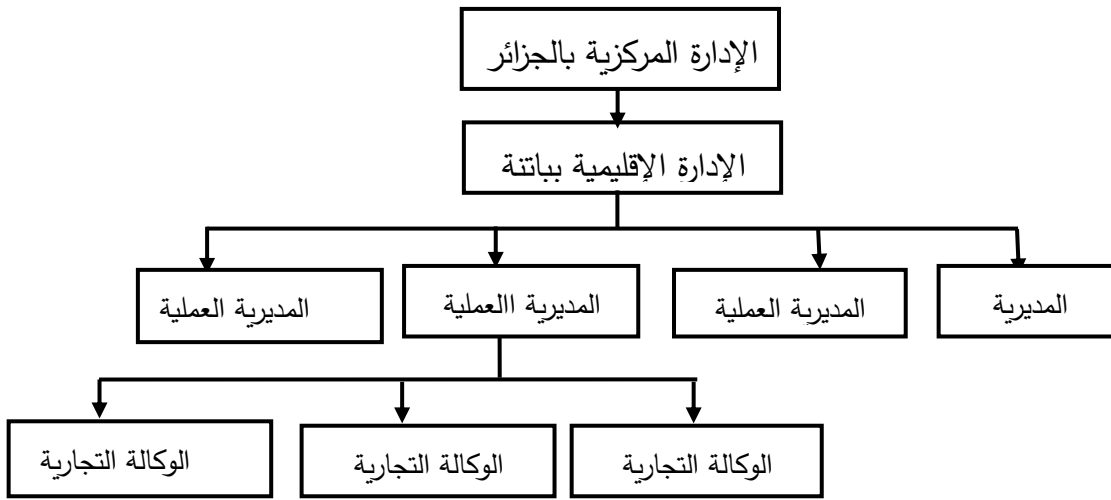
التنظيمي فيما يلي:

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

- موقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر - وكالة الونزة :-

تعتبر المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالونزة مؤسسة خدمية تقدم لزيائها خدمة الهاتف الثابت والانترنت، يقع مقرها في وسط المدينة، وهو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون التعرف على موقعها بسهولة تامة. تنشط هذه المديرية ضمن شبكة التوزيع التابعة للإدارة المركزية للجزائر العاصمة والإدارة الإقليمية بباتنة، وهي تشرف على نشاطاتها التي تمارسها في موقعها الجغرافي الخاص بولاية الونزة وتتفرع عنها ثلاث وكالات تجارية، ويمكن توضيح تنظيم هذه المديرية العملية من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر- الونزة-



المصدر: مصلحة المبيعات للمديرية.

- الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - الونزة: ¹

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع والمحدد للمسؤوليات الأفراد بالمديرية بمختلف مستوياتهم، ويمكن عرض أهم المهام والمسؤوليات فيما يلي:

قسم الموارد البشرية: يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

- مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين، متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين.

- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين مع بعضهم البعض من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى.

- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أجور الموظفين، والتسيير الإداري لهم من الإجازات والعقوبات.

القسم التجاري: يتكون هذا القسم من:

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تهتم بالاستماع لشكاوى الزبائن وتنظيم الاتفاقيات مع الزبائن غير العاديين (المؤسسات).
- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات، بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية.
- مصلحة المنازعات: تهتم بحالات عدم التسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفاتورات. القسم التقني: تتمثل مصالحه في:
 - صيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن للشبكات وصيانتها.
 - صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي... إلخ.
 - التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الانترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن.
 - الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية هي تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات.
 - مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة للتواصل بين الموظفين داخل المديرية.
 - الهياكل القاعدية: تهتم بمتابعة تحقيق التوسعات في الشبكات، وضمان بناء المشاريع الجديدة للتوسع.
 - رئيس مشاريع (MSAN): هو المسؤول عن التكنولوجيا الجديدة (MSAN) التي تسمح بتقديم خدمة ذات جودة عالية من الناحية التقنية عن طريق الألياف البصرية؛
 - المراكز التقنية: هي المسؤولة عن إرسال الفرق لتصليح الأعطال.
- القسم المالي: يضم المصالح التالية:¹
 - مصلحة الميزانية: تهتم بإعداد الميزانيات السنوية للمديرية.
 - مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي.
 - مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.
 - قسم الممتلكات والوسائل: يتكون قسم الممتلكات والوسائل من:
 - مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي، الكوابل... إلخ.
 - مصلحة الإمداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون، وتوفير احتياجات مختلف الأقسام والمصالح من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي والمكاتب... إلخ.
 - مصلحة الممتلكات: مهمتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

مكتب الشؤون القانونية: تتمثل أهم مهام هذا المكتب في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجيين، تمثيل المؤسسة أمام مختلف الجهات القضائية التصريح بالحوادث لدى شركة التأمين، المشاركة في تحديد الاتفاقيات والتصديق على الصفقات بالإضافة إلى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع شكاوى أمام الجهات القضائية.

قاعدة نظام المعلومات: تهتم بتصميم البرامج اللازمة للمديرية والعمل على صيانتها.

الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر – وكالة الوزن

من أكبر التحديات التي تواجهها المديرية هي إرضاء زبائننا، ويتم هذا من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية والتميز في تقديم العروض المتنوعة.

أ- الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر: ¹

تتمثل الخدمات التي تقدمها المديرية في خدمة الهاتف الثابت والانترنت.

خدمة الهاتف الثابت: توفر اتصالات الجزائر شبكة اتصالات مثالية وتضمن جودة عالية في نوعية الاتصالات بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، والتي تغطي كامل التراب الوطني، حيث يتمثل سعر مكالمات المحلية بـ (3 دج/دقيقة) للهاتف الثابت و(8 دج/د) للهاتف النقال، أما بالنسبة للمكالمات الوطنية فتختلف من بلد لآخر، وتعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت، تتمثل في:

- إعلام ببدء الانتظار: تسمح هذه الخدمة للمشارك عند إجرائه لمكالمة ما بمعرفة أن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به، وذلك بإشارة سمعية.

- المكالمات دون ترقيم: هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيله، حيث أنه عند رفع السماعة وبعد مرور (5 ثوان) يتم تشكيل الرقم أوتوماتيكيا.

- المحاورة الثلاثية: تمكن من ربط الاتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت.

- تحويل المكالمات: هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره.

- ترقيم مختصر: تسمح هذه الخدمة باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد.

- التعريف برقم طالب المكالمات: تمكن من كشف رقم طالب المكالمات الواردة إلى جهاز المشترك؛

- إقفال المستعمل الدولي: تجعل الشخص قادرا على إقفال الاستعمال الدولي من جهازه.

خدمة الانترنت: تتمثل خدمة الانترنت التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يلي:

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

- خدمة الانترنت جواب: هي الخدمة التي تم إنشائها بناءً على إعادة هيكلة خدمات الانترنت أنيس، إيسى، فوري، فأصبحت خدمة جواب مهمتها مساندة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها، كما تقدم خدمة الويفي (wifi) التي تسمح للمستخدمين باستعمال الانترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول والهواتف الذكية واللوحات الإلكترونية.

-خدمة (Multiservice Access Node) MSAN): هي تكنولوجيا حديثة تمنح عن طريق الألياف البصرية للزبائن عدة خدمات بأعلى جودة وأقل تكلفة، كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل الكثيرة والأجهزة المختلفة، كالمودام واستبداله بسلك واحد يصل كأقصى طول لـ(600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و5 كيلومتر) القديمة، وتقدم خدماتها في إطار أنيس بلوس (Anis⁺)، فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق والتكلفة، وتمثل خدماتها في: ¹

-بالنسبة للزبائن الخواص (العاديين) هناك خدمة (Anis home) و (Anis Elite) التي توفر خدمة الانترنت بتدفق ما بين (512 كيلوبايت/ثانية) حتى (8 ميغابايت/ثانية). -بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات) هناك خدمة (Anis pro⁺) التي توفر الانترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت/ثا) حتى (20 ميغابايت/ثا).

ب- العروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر- الونزة :-

أهم العروض التي تقدمها المديرية في مجال الهاتف الثابت والانترنت هي:
عروض الهاتف الثابت: تتمثل عروض الهاتف الثابت في:

- عرض إيدوم فيكس (idoom fixe): هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة وفي أي وقت للهاتف الثابت وهي متوفرة، بأرصدة (250دج)، (500دج)، (1000دج)، كما يستفيد المشتركين في هذه الخدمة من تخفيضات نحو الهاتف النقال والمكالمات الوطنية.

عروض الانترنت: تتمثل عروض الانترنت التي تقدمها المديرية في:

- عرض 4G LTE: ظهرت خلال سنة 2015، وهي تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE، حيث أنها مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق الجد عالية. حيث تسمح لزيائنها من الاستفادة من الانترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها، بل يكفي الحصول على المودام فقط، كما أنها تمكنهم من الإبحار في الانترنت عن طريق الكمبيوتر المحمول، الهواتف الذكية واللوحات، وتمثل خدماتها في:

-الزبائن الخواص: ويستفيد الزبائن الخواص من عرض، يمكنكم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل إلى (150ميغابايت/الثانية) وبعد استنفادها، يستفيدون من اتصال بالإنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ(51كيلوبايت/الثانية) بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية.

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

- عرض إيدومأديزال (idoomadsl): هي بطاقات تمكن الزبائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي كل وقت، مهما كان تدفق اتصالاتهم، وتتمثل عروضها في (2م. با/ثا) ب (1600 دج / شهر)، (4م. با/ثا) ب (2625 دج / شهر)، (8م. با/ثا) ب (3635 دج / شهر).

- عرض في مكتبتي (fimaktabati): ظهر هذا العرض خلال سنة 2015، وهي مكتبة رقمية موجهة لهواة مطالعة، لتجنب تضيق الوقت في البحث عن الكتب، فهي تمكن الزبائن من الإطلاع على آخر الكتب متعددة التخصصات لأكثر من 300 دور نشر، حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبتي من مختلف الوكالات التجارية، ويمكن الإطلاع على هذه الكتب من خلال الموقع الإلكتروني www.fimaktabati.dz، وتتمثل عروض هذه الخدمة في:

- عرض مكتبتي أكاديمي: لتحميل الكتب الأكاديمية ويقدر سعر بطاقتها ب (3000 دج).

- عرض مكتبتي نون: لتحميل الكتب باللغة العربية فقط ويقدر سعر البطاقة ب (2400 دج).

- عرض IDOOM Fibre:

تقدم اتصالات الجزائر عروض أنترنت بتدفقات عالية جدا تتماشى واحتياجات المستخدم، وصيغ اشتراكات تتراوح ما بين 2 و 100 ميغا، مرفقة بعدة خدمات مجانية.

1-2- المجال الزمني:

تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة وتحليلها واستخراج النتائج العامة في الفترة الممتدة بين شهري جانفي 2024 وماي 2024. موزعة على النحو التالي:

- القراءات الأولية: طيلة شهر جانفي 2024

- المعلومات النظرية والاستطلاعية شهر فيفري 2024

- توزيع الاستمارة شهري مارس و أبريل 2024

- تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية شهر ماي 2024

1-3- المجال البشري: تمثل في جميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ونزة ولاية تبسة

2. المنهج المستخدم:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي اعتبار من أنه المنهج الأنسب والأقرب في الدراسات الاجتماعية والإنسانية، ونظراً لأن دراستنا هذه الموسومة بالاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الونزة تبسة تندرج في هذا الحقل من جهة، وتستخدم في شقها التطبيقي بيانات كمية وجداول ونسب إحصائية، وهذا المبدأ العام الذي يستند إليه

المنهج الوصفي في استخلاص النتائج من خلال معالجة البيانات الكمية وقراءة الجداول إحصائية، حيث لا يقتصر البحث في المنهج الوصفي على جمع البيانات و المعلومات والحقائق وتصنيفها وتبويبها وتحليلها كميًا فقط، بل يتعدى ذلك إلى تفسير تلك النتائج ومقارنتها في غالب الأحيان استنادًا إلى الخطوات العلمية المتبعة من صياغة الأهداف ووضع الفروض والتساؤلات، واختيار للعينة المناسبة وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى تصنيف وتحليل واستخلاص النتائج.¹

3. مجتمع الدراسة

يعرف أسلوب المسح الشامل على أنه طريقة لجمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة²

وقد وقع الاختيار عن أسلوب المسح الشامل في دراستنا نظرا لأنها تختص بفتة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ونزة ولاية تبسة، والذين بلغ عددهم 14 موظف ،

4. أدوات جمع البيانات:

تختلف وتنوع الأدوات المعتمدة في تجسيد الدراسة الميدانية، ولعل أبرز ما ساعدنا على معالجة موضوع البحث قيد الدراسة "استمارة الاستبيان".

يساعد الاستبيان الباحث في جمع البيانات وتسهيل على المبحوث الإجابة بمصداقية وذلك لصفة الخصوصية التي توفرها، التداول وتعاون الباحث والمبحوث يساعد في التحصل على بيانات أوضح وأقرب لموضوع البحث وتعرف الاستبانة على أنها: "إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم وتوقعاتهم أو معادلتهم ، والاستبيان أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب اغراض البحث"³.

¹ فاطمة عوض صابر، مرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني، الإسكندرية، الطبعة الأولى 2002، ص 87-88.

² عليان ربي مصطفى: البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، 2001، ص 106.

³ جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي (مفاهيمه – أدواته – طرقه الإحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص. 99

وقد تم تقسيم الاستبيان الخاصة بالدراسة إلى ثلاثة محاور إضافة إلى محور البيانات الشخصية جاءت

كالتالي:

✓ محور البيانات الشخصية: (06 عبارات)

✓ المحور الأول: مساهمة أدوات الاتصال الرقمي في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي داخل مؤسسة

اتصالات الجزائر (12 عبارة)

✓ المحور الثاني: مساهمة مهارات الاتصال الرقمي بالمؤسسة في تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع

تغيرات بيئة العمل (12 عبارة)

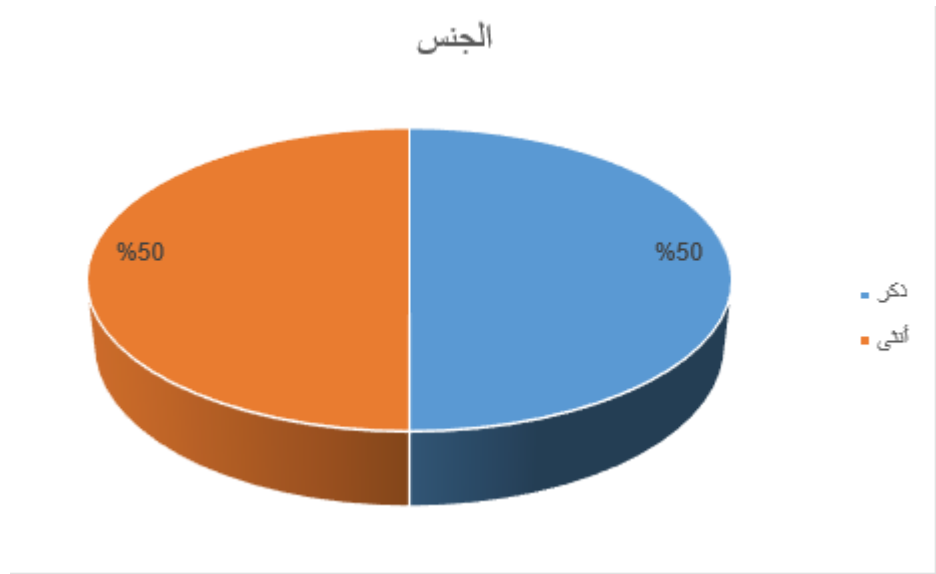
ثانياً: جدولاً وتحليل بيانات الدراسة
المحور الأول: بيانات سوسولوجية

الجدول رقم 01: توزيع مجتمع البحث حسب الجنس

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	7	50%
أنثى	7	50%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءً على نتائج تفرغ المعطيات

الشكل رقم 02: توزيع مجتمع البحث حسب جنس الجنس



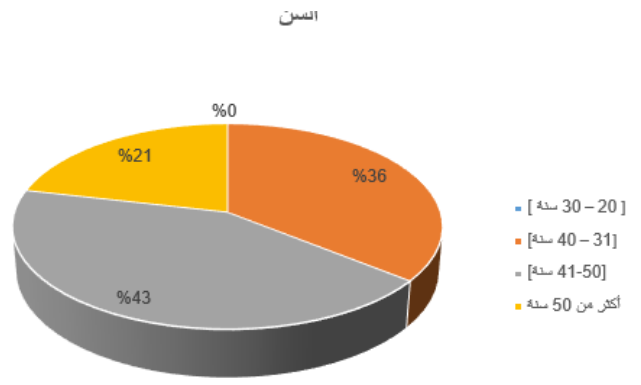
من خلال نتائج الجدول ، والذي يمثل توزيع مجتمع حسب الجنس ، فيلاحظ أن عدد الذكور وعدد الإناث متساويان ، حيث يبلغ تكرار كل منها 7 بتسبة 50%. وبالتالي، هذا التوزيع المتساوي يعكس توازناً من حيث الجنس في مجتمع البحث، وهذا عائد لطبيعة التوظيف بالمؤسسة وكذا نوع الوظيفة التي تستعدي توفر كلا الجنسين من ذكور أو إناث

الجدول رقم 02: توزيع مجتمع البحث حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
%0	0	[20 – 30 سنة]
%35.72	5	[31 – 40 سنة]
%42.85	6	[41-50 سنة]
%21.43	3	[أكثر من 50 سنة]
%100	14	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفريغ المعطيات

الشكل رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب السن:



يتبين من خلال نتائج الجدول الخاص بتوزيع مجتمع البحث حسب السن أن 35.72% من الموظفين تتراوح أعمارهم ضمن الفئة العمرية 31 و 40 سنة، بالإضافة إلى ذلك، يلاحظ أن 42.85% من الموظفين ينتمون للفئة العمرية بين 41 و 50 سنة، في حين أن الأفراد الأكبر سناً (أكثر من 50 سنة) يشكلون نسبة أقل من العينة بنسبة 21.43%.

يمكن تفسير هذا التوزيع في السن على أنه انعكاس لعوامل متعددة تتعلق بسوق العمل وديناميات المؤسسة. على سبيل المثال، يعكس التركيز الأكبر على الفئات العمرية الوسطى (31-50 سنة) اهتمام المؤسسة بالاستفادة من الخبرات والكفاءات الناضجة لهؤلاء الموظفين في إدارة الأعمال اليومية وتحقيق الأهداف المؤسسية. من جهة أخرى، قد يشير النسبة المنخفضة من الأفراد الأكبر سناً إلى سياسات التوظيف الجديدة التي تستهدف الشباب وتشجيعهم على الانضمام إلى القوى العاملة.

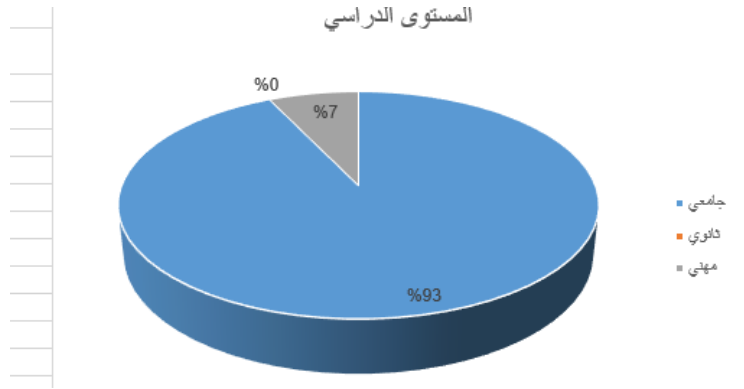
بشكل عام، يعكس هذا التوزيع العمري التفاعل بين احتياجات المؤسسة وتكوين القوى العاملة، ويبرز أهمية التوجهات الإدارية والسياسات الاجتماعية في تشجيع التنوع العمري وتعزيز الاستدامة في بيئة العمل.

الجدول رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
92.85%	13	جامعي
0%	0	ثانوي
7.14%	1	مهني
100%	14	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفريغ المعطيات

الشكل رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي:



يظهر الجدول أن 92.85% من الموظفين في العينة حاصلون على شهادة جامعية. بينما يمثل الموظف الوحيد الباقي 7.14% من الموظفين متحصل شهادة مهنية. ولا يوجد أي موظفين لديهم شهادة ثانوية لدى مجتمع البحث. يمكن تفسير هذا التوزيع على أنه انعكاس لمتطلبات التوظيف داخل المؤسسة، فالوظائف المتوفرة في هذه المؤسسة تتطلب مستوى تعليمي متقدم مثل الجامعي، مما يشير إلى توجه المؤسسة نحو الاستفادة من الخبرات والمهارات التي يقدمها الأفراد الحاصلون على تعليم عالي.

على الجانب الآخر، يمكن أن يعكس وجود موظف واحد فقط حاصلاً على شهادة مهنية التركيز على تنوع التعليم والخبرات في بيئة العمل. هذا يمكن أن يكون استراتيجية لتعزيز التنوع وتعظيم استفادة المؤسسة من مجموعة متنوعة من المواهب والمهارات.

يعكس هذا التوزيع الدراسي توجهات المؤسسة واحتياجاتها الخاصة، وقد يعكس أيضاً تحديات التوظيف في القطاع الذي تنشط فيه المؤسسة، مما يبرز أهمية تطوير سياسات التوظيف والتعليم والتدريب لضمان توازن مثالي في مستويات التعليم والخبرات داخل بيئة العمل.

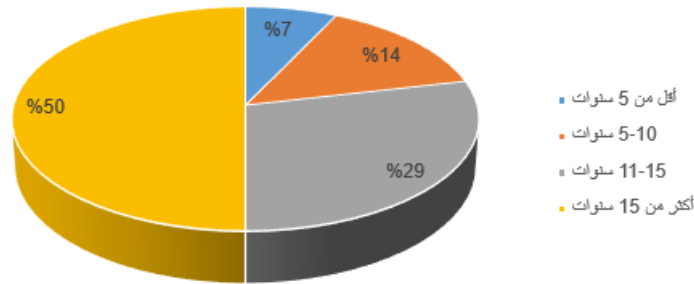
الجدول رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	1	7.14%
5-10 سنوات	2	14.29%
11-15 سنوات	4	28.57%
أكثر من 15 سنوات	7	50%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

الشكل رقم 04: توزيع البحث حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية



يظهر الجدول أن 50% من الموظفين لديهم أكثر من 15 سنة من الخبرة، في حين أن 28.58% لديهم خبرة تتراوح بين 11 و 15 سنة. بينما يمثل الموظفين الذين لديهم خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات نسبة 14.28%، ونسبة 7.14% لديهم أقل من 5 سنوات من الخبرة.

يمكن تفسير هذا التوزيع بأنه يعكس تطور وتنوع في مسارات حياة الموظفين داخل المؤسسة. على سبيل المثال، يمكن أن يعكس وجود نسبة كبيرة من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 15 سنة) الاستقرار والالتزام بالمؤسسة، وربما يشير إلى تطور مسار مهني داخل المؤسسة. بينما قد يعكس وجود نسبة أقل من الموظفين ذوي الخبرة القصيرة (أقل من 5 سنوات) النسبية التحديات في التوظيف والاستقرار في الوظيفة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يعكس توزيع الخبرة المختلفة أيضًا استراتيجيات التوظيف والتطوير في المؤسسة، حيث يمكن أن يكون لديهم توجهات خاصة في جذب وتطوير الموظفين ذوي الخبرات المتنوعة.

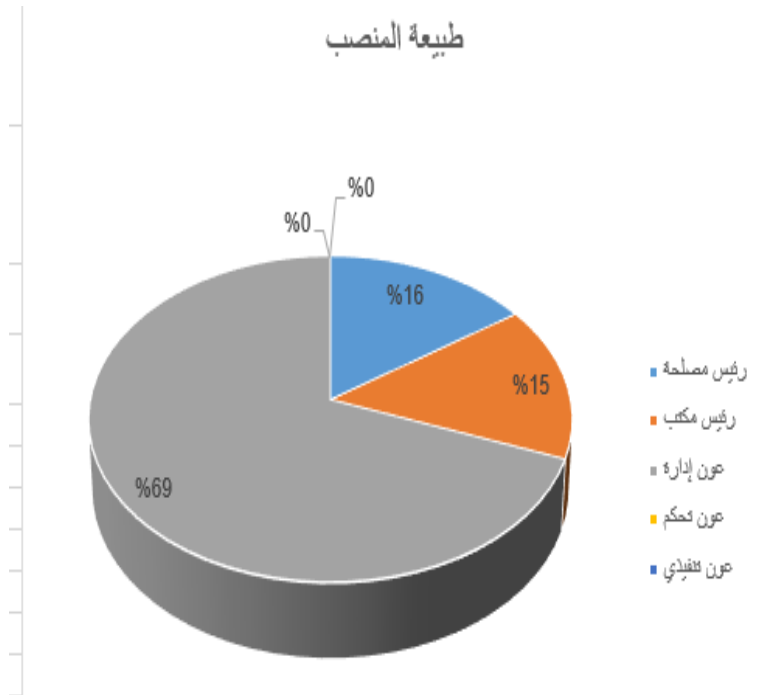
بشكل عام، يعكس هذا التوزيع تنوعًا في خبرات العمل داخل المؤسسة، ويبرز أهمية توجهات إدارة الموارد البشرية وتطوير القيادة لضمان استفادة كاملة من الخبرات المختلفة وتعزيز الاستدامة والنمو المستدام.

الجدول رقم 05: توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب:

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	2	14.28%
رئيس مكتب	2	14.28%
عون إدارة	9	64.85%
عون تحكم	0	0%
عون تنفيذي	0	0%
إطار سامي	1	7.14%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفريغ المعطيات

الشكل رقم 05: توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب:



يبين الجدول المتعلق بتوزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب أن 64.85% من الموظفين يشغلون مناصب "عون إدارة"، في حين يشغل كل من "رئيس مصلحة" و "رئيس مكتب" نسبة 14.28%، وفئة "إطار سامي" بلغت نسبة 7.14% منهم. بينما لا يوجد أي موظف يشغل منصب "عون تحكم" أو "عون تنفيذي".

يمكن تفسير هذا التوزيع على أنه يعكس تركيبة التنظيم الهرمي داخل المؤسسة وتوجهاتها الإدارية. على سبيل المثال، يمكن أن تكون نسبة كبيرة من "عون الإدارة" تعكس الحاجة المتزايدة للموظفين في الأقسام الإدارية العاملة على تنظيم وإدارة العمليات اليومية. بينما قد يشير توزيع "رئيس المصلحة" و "رئيس المكتب" إلى تركيز المؤسسة على القيادة والإشراف في مستويات عليا.

من الجانب الإداري، قد يعكس عدم وجود "عون تحكم" أو "عون تنفيذي" في العينة استراتيجيات التنظيم التي تتجنب هذه المناصب أو قد تشير إلى وجود أقسام أو وظائف معينة تفتقر إلى هذا النوع من الموظفين بسبب الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة.

بشكل عام، يمكن أن يكون هذا التوزيع عرضة للتطورات والتغييرات في هيكل المؤسسة واحتياجات القيادة والإدارة، ويبرز أهمية تحليل وتقييم هيكلية الوظائف بانتظام لضمان تحقيق أهداف المؤسسة واحتياجاتها المستقبلية.

المحور الأول: أدوات الاتصال الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي في المؤسسة الاقتصادية
الجزئية

الجدول رقم 06: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة بالمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
المقابلة	7	50%
الهاتف	14	100%
الاجتماعات	9	64.28%
البريد الالكتروني	11	78.57%
التقارير	12	85.71%
عن طريق المسؤول المباشر	7	50%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

من خلال النتائج المسجلة، يظهر أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخدامًا بنسبة 100%. تأتي التقارير والبريد الإلكتروني في المرتبة الثانية بنسبة تقارب 86 و 79% على التوالي. تأتي الاجتماعات بعد البريد الإلكتروني بنسبة 64%.

وتشير هاته النتائج إلى أن الاتصال الصوتي من خلال الهاتف كان لا يزال وسيلة الاتصال الأساسية والأكثر فعالية للتواصل الداخلي والخارجي في المؤسسة. كما يعكس الارتفاع استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة مهمة لتبادل المعلومات وتوثيقها، بينما تظهر التقارير أهمية كتابة الوثائق وتوثيق الأنشطة. دون أن نغفل عن أهمية الاجتماعات كوسيلة لتبادل الأفكار واتخاذ القرارات وتعزيز التواصل بين الموظفين. إضافة إلى الاعتماد على المقابلات والتواصل مع المسؤول المباشر. وهذا يشير إلى الأهمية المتزايدة للتواصل الشخصي والفعال بين الموظفين والمسؤولين المباشرين.

ويرتبط هذا التوزيع بعدة عوامل، بما في ذلك ثقافة المؤسسة، واحتياجات العمل، وتوجهات الإدارة. يمكن أن تعكس الاختلافات في استخدام وسائل الاتصال الحديثة تفضيلات الفرد وأساليب عمله، ويمكن أن تؤثر على الديناميات الداخلية للفريق وفعالية التواصل.

بشكل عام، يوفر هذا التوزيع لمؤسسة اتصالات الجزائر فرصة لتقديم تدابير لتحسين التواصل الداخلي والخارجي، وضمان استخدام الوسائل الأكثر فعالية وفاعلية لتحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز التفاهم والتعاون بين الموظفين.

الجدول رقم 07: أدوات الاتصال الأكثر اعتمادا بالمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال المباشر	12	85.71%
لوحة الاعلانات	8	57.14%
الاجتماعات	13	92.85%
الهاتف	14	100%
شبكة الاتصال الداخلية	12	85.71%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

من خلال النتائج المسجلة، نجد أن الهاتف والاجتماعات هما الوسائل الأكثر استخدامًا، حيث بلغت نسبة الاعتماد عليهما 100% و 92.85% على التوالي. كما نجد أن الاتصال المباشر وشبكة الاتصال الداخلية تتقاسمان نسبة متساوية من الاعتماد بنسبة 85.71%، في حين أن نسبة 57.14% ركزوا على الاعتماد على استخدام لوحة الإعلانات.

يُظهر هذا الاعتماد الكبير على الاتصال الصوتي بالهاتف والتفاعل الشخصي الوجه لوجه، الذي يعكس الحاجة الملحة للتواصل المباشر والفعال بين الموظفين في المؤسسة. إلى جانب ذلك، يلاحظ أن التواصل الشخصي والتكنولوجيا الحديثة مثل الشبكات الداخلية يلعبان دورًا مهمًا في تسهيل التواصل الداخلي بين أقسام المؤسسة.

من ناحية أخرى، يعكس استخدام لوحة الإعلانات الحاجة لوسائل إضافية لنشر المعلومات داخل المؤسسة، وربما يظهر ضرورة لتعزيز استخدام هذه الوسيلة أو استكشاف بدائل لضمان وصول المعلومات بفعالية إلى جميع الموظفين.

بشكل عام، فإن هذا التحليل يسلط الضوء على أهمية توازن بين الوسائل التقليدية والحديثة للاتصال في بيئة العمل، مما يعكس التحديات والفرص التي تواجهها المؤسسات في تعزيز التواصل الفعال وبناء بيئة عمل تشجع على التفاعل والتعاون.

الجدول رقم 08: يتم استخدام وسائل الاتصال الرقمي لايصال المعلومات للموظفين داخل المؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%85.71
لا	2	%14.29
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يظهر الجدول أن 85.71% من الموظفين يستخدمون وسائل الاتصال الرقمي لنقل المعلومات داخل المؤسسة، في حين أن 14.29% لا يستخدمونها. يعكس هذا التوزيع اعتمادًا كبيرًا على التكنولوجيا الرقمية كأداة لنقل المعلومات بين الموظفين. يُظهر هذا الارتفاع في الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمية ميزة التطور التكنولوجي وتطور البنية التحتية للاتصالات داخل المؤسسات.

يمكن ربط هذا الاعتماد الكبير على وسائل الاتصال الرقمية بالتطور الاجتماعي والتكنولوجي في المجتمعات الحديثة. يعكس هذا الاتجاه الانتقال من الاتصالات التقليدية إلى الاتصالات الرقمية بسبب سهولة الوصول وسرعة الاستجابة وكفاءة التواصل التي توفرها التكنولوجيا الحديثة.

ومع ذلك، تشير النسبة المنخفضة للموظفين الذين لا يستخدمون وسائل الاتصال الرقمية إلى وجود بعض التحديات أو الاعتراضات تجاه الاعتماد على التكنولوجيا في بعض الأحيان. يمكن أن تشمل هذه التحديات مشاكل في الوصول إلى التكنولوجيا أو مخاوف بشأن الخصوصية أو تحقيق التواصل الفعال.

الجدول رقم 09 الوسائل المستخدمة في العملية الاتصالية ملائمة لموضوع الرسالة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	%92.85
لا	1	%7.15
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفريغ المعطيات

يظهر الجدول أن 92.85% من الموظفين يرون أن وسائل الاتصال المستخدمة في العملية الاتصالية ملائمة لموضوع الرسالة، في حين أن 7.15% لا يرون ذلك. هذا التوزيع يعكس اعتراف الموظفين بأن الوسائل المستخدمة تلي احتياجاتهم وتناسب مع موضوع الرسالة بشكل كافي.

يمكن ربط اختيارات العينة بملائمة الوسائل الاتصالية بموضوع الرسالة بظاهرة التكيف الاجتماعي وتكوين الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة. فعندما يشعر الموظفون بأن الوسائل المستخدمة تلي احتياجاتهم وتتوافق مع موضوع الرسالة، فإنهم يتفاعلون بشكل أفضل مع الرسائل ويشعرون بالارتياح تجاه عمليات الاتصال في المؤسسة.

لكن النسبة المنخفضة من الموظفين الذين لا يرون أن الوسائل المستخدمة ملائمة قد تشير إلى وجود بعض التحديات أو عدم الرضا في التواصل داخل المؤسسة. قد تشمل هذه التحديات عدم وضوح المعلومات المرسله أو عدم كفاءة الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات بشكل صحيح وفعال.

وبالتالي فإن وسائل الاتصال المستخدمة في العملية الاتصالية ملائمة لموضوع الرسالة، وهذا يُعكس مدى انسجام هذه الوسائل مع احتياجاتهم ومتطلبات المواضيع التي يتعاملون معها. يُعزى هذا الانسجام إلى التكيف الاجتماعي وتشكيل الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة، حيث يعزز الارتياح والتفاعل الإيجابي بين الموظفين والرسائل التي يتلقونها وينشرونها.

مع ذلك، في بعض الأحيان هناك نوع من عدم الملائمة لهاته الوسائل وهو ما يشير إلى وجود بعض التحديات أو عدم الرضا في عمليات الاتصال داخل المؤسسة. يُمكن أن تتضمن هذه التحديات عوامل مثل عدم وضوح المعلومات المرسله أو عدم كفاءة الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات بشكل صحيح وفعال. من الضروري أن تستجيب المؤسسة لهذه التحديات من خلال تحسين الوسائل الاتصالية وتعزيز فعالية عمليات الاتصال لتحسين الارتياح وتعزيز التواصل الداخلي.

الجدول رقم 10 الوسائل الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	%100
لا	0	%0
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يوضح الجدول أن جميع الموظفين يرون أن الوسائل الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل. هذا التوزيع يعكس اعتقاد الموظفين بأن الوسائل المستخدمة تتماشى بشكل كامل مع الاحتياجات وطبيعة العمل داخل المؤسسة.

يمكن فهم هذا التوزيع على أنه نتيجة لتوافق الوسائل الاتصالية مع أنواع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظفون. فعندما تكون الوسائل الاتصالية ملائمة لطبيعة العمل، يتم تسهيل التواصل وتحسين الكفاءة في أداء المهام.

وبالتالي هذا يعكس الجهود التي تبذلها المؤسسة لضمان استخدام الوسائل الاتصالية الأكثر ملاءمة وفعالية لتلبية احتياجات الموظفين وطبيعة العمل في البيئة الداخلية. يعزز هذا الاعتقاد بملاءمة الوسائل الاتصالية للعمل الفعال والناجح داخل المؤسسة، مما يساهم في تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين وتحقيق أهداف العمل بشكل أفضل.

الجدول رقم 11 يتم الاعتماد بشكل كلي على وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	85.71%
لا	2	14.29%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يكشف الجدول عن أن 85.71% من الموظفين يعتمدون بشكل كلي على وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في أداء مهامهم، بينما يعتقد 14.29% من الموظفين أن ذلك ليس الحال. هذا التوزيع يعكس تفاوتاً في استخدام التكنولوجيا بين الموظفين داخل المؤسسة.

يمكن فهم هذا التحليل على أنه انعكاس لتطور البيئة العملية والتكنولوجية. يُظهر استخدام وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة بنسبة عالية الاندماج المتزايد للتكنولوجيا في بيئة العمل والتفضيل لاستخدامها في أداء المهام بشكل كلي. يمكن أن يكون هذا بسبب فعالية التواصل والتعاون التي توفرها تلك التقنيات، بالإضافة إلى سرعة الوصول إلى المعلومات وسهولة المشاركة والتفاعل.

ومع ذلك، يشير النسبة المنخفضة للموظفين الذين يعتقدون أنه لا يتم الاعتماد بشكل كلي على وسائل الاتصال الحديثة إلى أن هناك بعض الموظفين يفضلون الوسائل التقليدية أو يشعرون بعدم الراحة مع استخدام التكنولوجيا بشكل كامل في أداء المهام. يمكن أن يكون هذا بسبب مخاوف بشأن الأمان أو الخصوصية، أو بسبب عدم التفضيل للتكنولوجيا في بعض الحالات.

الجدول رقم 12: معرفة فيما ماذا تساهم تقنيات الاتصال

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
توفير الجهد في انجاز العمل	14	100%
توفير الوقت في انجاز العمل	14	100%
الدقة في إنجاز العمل	13	92.85%
تسريع أداء المهام	12	85.71%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

من خلال النتائج الواضحة في الجدول أعلاه، يتضح أن كل المبحوثين من مجتمع البحث يؤكدون على مساهمة تقنيات الاتصال تكون في توفير الجهد والوقت في انجاز العمل، في حيث أجابت نسبة 92.85% منه بالدقة في العمل ، والنسبة الأقل 85.71% أكدوا على أن هاته المساهمة متعلقة بتسريع المهام بالمؤسسة

بالنظر إلى أن جميع الموظفين يرون أن تقنيات الاتصال تساهم في توفير الجهد في إنجاز العمل، يمكن أن يؤكد هذا على أن الوسائل الرقمية تساعد في تقليل الجهد اليدوي والتكرار في أداء المهام، مما يزيد من الكفاءة والإنتاجية.

كما أن تقنيات الاتصال تساهم في توفير الوقت في إنجاز العمل. هذا يعكس القدرة على الوصول السريع إلى المعلومات والتواصل الفوري والمستمر، مما يساعد في تحسين تنظيم الوقت وزيادة الإنتاجية وهو أيضا الحال نفسه في تحقيق الدقة في أداء المهام،

إضافة إلى أن تقنيات الاتصال تساهم في تسريع أداء المهام، مما يظهر القدرة على إجراء المهام بفعالية أكبر وبسرعة أكبر باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

بشكل عام، فإن تقنيات الاتصال تساهم بشكل فعال في تحسين عملية العمل وزيادة الإنتاجية والكفاءة في العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم 13 الامتيازات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل المؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
سرعة الحصول على المعلومات	13	92.85%
خلق المبادرة في العمل	7	50%
تحسين الأداء المهني	8	57.14%
تقليل الجهد والوقت	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يكشف الجدول عن الامتيازات التي قدمها الاتصال الرقمي داخل المؤسسة وتأثيرها على العمل والموظفين، حيث يعتبر جميع الموظفين (100%) أن الاتصال الرقمي ساهم في تقليل الجهد والوقت في أداء المهام. يظهر هذا التوزيع القوة الفعالة للتكنولوجيا الرقمية في تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والجهد، مما يساعد في تحسين أداء الموظفين وتعزيز الإنتاجية في المؤسسة.

يعتبر معظم الموظفين (92.85%) أن الاتصال الرقمي ساهم في تحقيق سرعة الوصول إلى المعلومات. يعكس هذا التوزيع القدرة الفعالة للتكنولوجيا الرقمية في توفير الوصول السريع والفوري إلى المعلومات، مما يساعد في تحسين تنظيم العمل واتخاذ القرارات السريعة.

أيضا يرى 57.14% من الموظفين أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين الأداء المهني. يعكس ذلك القدرة على استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال في تنظيم العمل وتنفيذ المهام بكفاءة عالية، مما يساهم في تطوير المهارات ورفع مستوى الأداء.

على الرغم من أن 50% من الموظفين يرون أن الاتصال الرقمي قد ساهم في خلق المبادرة في العمل، إلا أن هذه النسبة أقل بكثير مقارنة بالنسبة المئوية للامتيازات الأخرى. يمكن أن يكون ذلك بسبب العوامل الشخصية والثقافية التي تؤثر على القدرة على اتخاذ المبادرة.

بشكل عام، يوضح هذا التحليل كيف أن الاتصال الرقمي له تأثير إيجابي على العمل داخل المؤسسة، حيث يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتوفير الوقت والجهد للموظفين.

الجدول رقم 14: استخدام تقنيات الاتصال توفر التواصل الجيد مع بقية المصالح المختلفة بالمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	92.85%
لا	1	7.15%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يظهر الجدول أن 92.85% من الموظفين يرون أن استخدام تقنيات الاتصال يوفر التواصل الجيد مع بقية المصالح المختلفة داخل المؤسسة، بينما يعتقد 7.15% أن ذلك ليس الحال. هذا التوزيع يعكس تصور الموظفين لدور تقنيات الاتصال في تسهيل التواصل والتفاعل داخل المؤسسة.

هاته النتائج تعكس القدرة المتزايدة للتكنولوجيا على تعزيز التواصل وتجاوز الحواجز الزمنية والمكانية في بيئة العمل. يتيح استخدام تقنيات الاتصال مثل البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والمؤتمرات عبر الإنترنت فرصاً للتواصل الفعال والسريع بين أقسام وأفراد المؤسسة، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

ومن ثم، يمكن القول بأن هذا التحليل يؤكد أهمية استخدام تقنيات الاتصال في تحقيق التواصل الجيد وبناء علاقات عمل إيجابية داخل المؤسسة، مما يعزز التعاون والتفاعل ويسهم في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المشتركة.

الجدول رقم 15: ساعدت وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة في استقطاب الزبائن بشكل أكبر

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	%78.57
لا	3	%21.43
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يظهر الجدول أن 78.57% من الموظفين يرون أن وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة ساعدت في استقطاب الزبائن بشكل أكبر، بينما يعتقد 21.43% أن ذلك ليس الحال. هذا التوزيع يعكس تقدير الموظفين لدور التكنولوجيا الرقمية في تحسين التواصل مع العملاء وجذب عملاء جدد.

يمكن فهم هذا التحليل على أنه يعكس التأثير المتزايد للتكنولوجيا في تحسين العلاقات التجارية وزيادة فعالية التسويق. يتيح استخدام وسائل الاتصال الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية فرصًا للتفاعل مع العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية، وتقديم العروض التسويقية والإعلانات بشكل مباشر ومستهدف.

بالتالي، يظهر هذا التحليل أن استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة له تأثير إيجابي على جذب الزبائن وتحسين العلاقات التجارية، مما يسهم في زيادة الإيرادات وتحقيق النجاح في السوق.

المحور الثاني : مساهمة مهارات الاتصال الرقمي بالمؤسسة في تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع تغيرات

بيئة العمل

الجدول رقم 16: مجال استخدام المؤسسة لأدوات الاتصال الرقمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
التفاعل وتبادل المعلومات	10	71.42%
طبيعة العمل تستدعي ذلك	11	78.75%
تحسين بيئة العمل	12	85.71%
توزيع المهام بين الموظفين	11	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يُظهر الجدول استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لأدوات الاتصال الرقمي في مجالات مختلفة. يتضح أن جميع المشاركين (100%) يرون أن توزيع المهام بين الموظفين يتطلب استخدام أدوات الاتصال الرقمي، كما أن نسبة 71.42% من الموظفين يستخدمون هذه الأدوات للتفاعل وتبادل المعلومات، بينما يستخدم 78.75% منهم هذه الأدوات بناءً على طبيعة عملهم، ويُلاحظ أن 85.71% يرون أن استخدام هذه الأدوات يساهم في تحسين بيئة العمل.

تفسير هذه النتائج يشير إلى استخدام شائع وفعال لأدوات الاتصال الرقمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث يتم تطبيقها على نطاق واسع في التفاعل وتبادل المعلومات بين الموظفين، وفقاً لطبيعة عملهم، وأيضاً لتحسين بيئة العمل. وتعكس هذه النتائج الاعتراف بأهمية وفاعلية استخدام أدوات الاتصال الرقمي في تسهيل الاتصالات وتحسين أداء العمل.

الجدول رقم 17: تقوم المؤسسة بتقديم التدريبات المستمرة لتطوير مهارات الاتصال الرقمي لدى الموظفين

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	%57.14
لا	6	%42.86
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يُظهر الجدول النتائج حول تقديم المؤسسة لتدريبات مستمرة لتطوير مهارات الاتصال الرقمي لدى الموظفين. يُلاحظ أن %57.14 من المشاركين يؤكدون على قيام المؤسسة بتقديم هذه التدريبات، في حين يُعبر %42.86 منهم عن عدم تقديم هذه التدريبات.

تشير هاته النتائج إلى الجهود المبذولة في تطوير مهارات الاتصال الرقمي لدى الموظفين والتي تعكس الالتزام القوي بتطوير وتحسين كفاءة الفريق العامل في البيئة الرقمية بالمؤسسة. من خلال تقديم تدريبات مستمرة، كما تسعى المؤسسة لتوفير الأدوات والمعرفة اللازمة لموظفيها، مما يساهم في تعزيز مهاراتهم وتأهيلهم للاستفادة الكاملة من الوسائل الرقمية المتاحة.

وهذا ايضا يُبرز التزام المؤسسة بتحسين أداء موظفيها ومواكبة التطورات التكنولوجية. وهو ما يعكس رؤية المؤسسة في تعزيز القدرات الفردية والجماعية للموظفين، وتحفيزهم لاكتساب المهارات اللازمة للعمل بفاعلية في البيئة الرقمية الحديثة.

من خلال هذه الجهود، تضمن المؤسسة أن موظفيها يكونون على دراية بأحدث التقنيات والأدوات الرقمية، مما يعزز فعاليتهم وكفاءتهم في تنفيذ المهام والتفاعل مع الزملاء والمشرفين بشكل أكثر فاعلية داخل بيئة العمل.

الجدول رقم 18: تقوم المؤسسة في استخدام الاتصال الرقمي في تقديم معلومات وتوجيهات حول التغييرات البيئية في العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
حملات توعوية بأهميته	9	%64.28
اختيار أفراد أكفاء للتوعية	3	%21.43
فرض استخدام الوسائل الحديثة	2	%14.29
تغيير الموظفين من حين لآخر	0	%0
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يعرض الجدول استخدام المؤسسة للاتصال الرقمي في تقديم معلومات وتوجيهات حول التغيرات البيئية في العمل. يظهر أن %64.28 من المشاركين يشير إلى استخدام حملات توعوية بأهمية التغيرات البيئية، بينما يُفضل %21.43 اختيار أفراد أكفاء للتوعية، ويستخدم %14.29 فرض استخدام الوسائل الحديثة لنشر المعلومات.

تعكس هذه النتائج استراتيجيات متعددة المستويات تتبعها مؤسسة اتصالات الجزائر في نشر المعلومات حول التغيرات البيئية في العمل. تظهر حملات التوعية كوسيلة رئيسية وفعالة لتوجيه الموظفين حول هذه التغيرات وأهميتها. تعكس هذه الحملات الجهود المستمرة لتعزيز الوعي بأهمية تغيرات البيئة وتأثيرها على العمل وكيفية التكيف معها.

بالإضافة إلى ذلك، يُلاحظ التركيز على اختيار أفراد مؤهلين لتوجيه الزملاء وتوعيتهم بشأن هذه القضايا، وهو مؤشر على الاهتمام بتوفير الموارد البشرية المناسبة التي تساهم في نقل المعرفة والخبرات لبناء ثقافة تنظيمية تتميز بالوعي والتفاعل مع التحديات البيئية والتغيرات المستجدة. تلك الاستراتيجيات تُظهر التزامًا فعالًا بتحقيق التواصل الداخلي الفعال وتعزيز التعاون وتبادل الأفكار بين الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء العام وتحقيق أهداف المؤسسة بفعالية.

الجدول رقم 19: يُعتبر استخدام الاتصال الرقمي جزءًا من ثقافة العمل في المؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	92.85%
لا	1	7.15%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يعكس الجدول نتائج استطلاع حول مدى اعتبار استخدام الاتصال الرقمي جزءًا من ثقافة العمل في المؤسسة. يبين الجدول أن 92.85% من المشاركين يعتبرون استخدام الاتصال الرقمي جزءًا أساسيًا من ثقافة العمل في المؤسسة، في حين يُظهر 7.15% منهم عدم مشاركتهم هذا الاعتقاد.

هذه النتائج تشير إلى أن معظم الموظفين في المؤسسة يعتبرون الاتصال الرقمي ليس فقط أداة تكنولوجية، بل جزءًا أساسيًا من ثقافة العمل والتواصل في البيئة العملية. يُعزى هذا الاعتقاد إلى توافر البنية التحتية والدعم المستمر لتكنولوجيا الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، بالإضافة إلى تبني وتعزيز استخدام هذه التقنيات كجزء من العمل اليومي.

مع ذلك، يُلاحظ أن هناك نسبة صغيرة من المشاركين (7.15%) لا يعتبرون استخدام الاتصال الرقمي جزءًا من ثقافة العمل. قد يكون ذلك نتيجة لعدم الاستخدام المكثف لتقنيات الاتصال الرقمي، أو قد يكون له علاقة بتفضيلات شخصية أو تحفظات بشأن استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل.

الجدول رقم 20: يتم توجيه الموظفين لاستخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي في مواقف تعزز التعاون وحل المشكلات

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	%78.57
لا	3	%21.43
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفريغ المعطيات

يُظهر الجدول أن 78.57% من الموظفين يُوجهون لاستخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي في مواقف تعزز التعاون وحل المشكلات، بينما يعبر 21.43% منهم عن عدم توجيههم لاستخدام هذه الأدوات في تلك المواقف. يُظهر هذا التوزيع أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لتعزيز التعاون وحل المشكلات داخل البيئة العملية.

يُشير الانخراط العالي في استخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي في تعزيز التعاون وحل المشكلات إلى الاعتراف بفعاليتها في تحقيق أهداف العمل وتعزيز الفعالية التنظيمية. إذ يعكس ذلك التزام المؤسسة بتعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين، وبناء بيئة عمل تشجع على تبادل الأفكار وحل المشكلات بطرق فعّالة ومبتكرة، مما يساهم في تعزيز الأداء العملي وتحسين جودة العمل في المؤسسة.

توجيه الموظفين لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي في مواقف تعزز التعاون وحل المشكلات يُعتبر عنصراً أساسياً في بناء بيئة عمل مشتركة وفعّالة. يُظهر هذا التوجيه التزام المؤسسة بتعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية. وبالتالي، يُعزز هذا النهج القدرة على حل المشكلات وزيادة الإنتاجية في بيئة العمل.

الجدول رقم 21: معرفة ما إذا كانت مهارات الاتصال الرقمي تؤثر على فعالية التواصل مع الزملاء والمشرفين أما لا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	64.28%
لا	5	35.72%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

يُظهر الجدول أن 64.28% من الموظفين يرون أن مهارات الاتصال الرقمي تؤثر إيجابًا على فعالية التواصل مع الزملاء والمشرفين، في حين يعتقد 35.72% منهم عكس ذلك. يعكس هذا التوزيع الرغبة الواسعة في الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية لتحسين فعالية التواصل داخل المؤسسة وتسهيل التفاعل بين أفراد الفريق والمشرفين.

اعتماد الموظفين على مهارات الاتصال الرقمي في تحسين فعالية التواصل يعكس تأثير الثورة التكنولوجية على أساليب العمل والتواصل. فهذه المهارات تساهم في تحسين سرعة وكفاءة التواصل، وتقليل الحواجز الزمانية والمكانية، مما يعزز التواصل الفعال والفوري بين الأفراد في المؤسسة ويعزز التفاعل الإيجابي وتبادل الأفكار والمعلومات بينهم.

فمهارات الاتصال الرقمي تلعب دوراً مهماً في تحسين فعالية التواصل داخل المؤسسة. فعندما يتمتع الموظفون بمهارات قوية في استخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي، يكونون أكثر قدرة على التواصل بفعالية مع زملائهم ومشرفهم، وبالتالي يتمكنون من تبادل الأفكار والمعلومات بشكل أسرع وأسهل.

تأثير مهارات الاتصال الرقمي على فعالية التواصل يعكس أيضاً الطبيعة المتطورة للعمل الحديث والتحديات التي تواجهها المؤسسات في عصر التكنولوجيا. فبفضل هذه المهارات، يمكن للموظفين التعامل بكفاءة مع تحديات العمل اليومية وحل المشكلات بسرعة وفعالية، وهو ما يعزز من أداء العمل ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

على الرغم من أن بعض الموظفين قد لا يرون تأثيراً كبيراً لمهارات الاتصال الرقمي على فعالية التواصل، فإن النسبة الكبيرة التي ترى ذلك تشير إلى أهمية كبيرة لهذه المهارات في بيئة العمل الحديثة. وبمرور الوقت، يمكن أن تصبح هذه المهارات أكثر أهمية وتأثيراً في تطوير العمل وتحسين التواصل داخل المؤسسات.

الجدول رقم 22: هناك استفادة من أدوات الاتصال الرقمي في التواصل مع الشركاء والزبائن خارج المؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	100%
لا	0	0%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

توضح نتائج الجدول أن هناك استفادة كاملة من أدوات الاتصال الرقمي في التواصل مع الشركاء والزبائن خارج المؤسسة، حيث أن 100% من المشاركين أكدوا على ذلك. يُعتبر هذا التحليل إيجابياً ويشير إلى أهمية وفعالية استخدام الاتصال الرقمي في التفاعل مع الشركاء التجاريين والزبائن. يُظهر هذا الاستخدام الواسع للأدوات الرقمية توافق المؤسسة مع التطور التكنولوجي وتبنيها لوسائل الاتصال الحديثة في التفاعل مع العملاء وشركاء الأعمال. نتائج الجدول توضح أهمية بارزة لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي في التواصل مع الشركاء والزبائن خارج المؤسسة. إذ يظهر أن جميع المشاركين في الدراسة أكدوا استفادتهم الكاملة من هذه الأدوات في التواصل مع الشركاء والزبائن الخارجيين. يُعد هذا الاكتشاف مؤشراً قوياً على فعالية أدوات الاتصال الرقمي في تسهيل وتحسين عمليات التواصل مع الجهات الخارجية للمؤسسة. تعكس هذه النتيجة القدرة العالية للتكنولوجيا الرقمية على تيسير التواصل الخارجي وتسريع عمليات التبادل المعلوماتي مع الشركاء التجاريين والعملاء. وبالتالي، يُظهر ذلك أن المؤسسة تستفيد بشكل كامل من الوسائل الرقمية لبناء علاقات قوية مع شركائها التجاريين وتلبية احتياجات عملائها بشكل فعال.

الجدول رقم 23: معرفة ما إذا كانت مؤسسة اتصالات الجزائر تروج لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي كجزء من ثقافة العمل أم لا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%84.71
لا	2	%14.29
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

تُظهر نتائج الجدول رقم 16 مدى اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بترويج استخدام أدوات الاتصال الرقمي كجزء من ثقافة العمل. يُظهر الجدول أن 84.71% من المشاركين يرون أن المؤسسة تروج لاستخدام هذه الأدوات كجزء من ثقافة العمل، في حين يُظهر 14.29% عدم رؤية هذا الترويج.

يُعتبر هذا التحليل إيجابياً ويشير إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تضع اهتماماً واضحاً في تعزيز استخدام الاتصال الرقمي بين موظفيها كجزء من ثقافة العمل. يمكن أن يعزز هذا الترويج من تبني واستخدام الأدوات الرقمية في بيئة العمل، مما يساهم في تحسين كفاءة العمل وتعزيز التواصل بين الفرق العاملة.

وكنتيجة عامة فإن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يرون أنها تهتم بترويج وتعزيز استخدام أدوات الاتصال الرقمي كجزء أساسي من ثقافة العمل داخل المؤسسة. يُعزز هذا الاعتقاد الثقة في أن التكنولوجيا الرقمية تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء العمل وتعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين. على الجانب الآخر، يُظهر النسبة الصغيرة من الذين لا يرون أن المؤسسة تروج لاستخدام الاتصال الرقمي كجزء من ثقافة العمل أن هناك بعض التحديات أو الاعتراضات قد تواجه هذا الانتقال إلى الاتصال الرقمي في بيئة العمل، وربما يحتاج الأمر إلى جهود إضافية لتعزيز هذه الثقة والتبني لدى هذه الفئة من الموظفين.

الجدول رقم 24: أدوات الاتصال الرقمي تعزز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	92.85%
لا	1	7.14%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج تفرغ المعطيات

تُظهر نتائج الجدول أن أدوات الاتصال الرقمي تعزز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة، حيث أن 92.85% من الموظفين أكدوا على هذا الاعتقاد، بينما يُظهر 7.14% منهم عدم التأكيد على هذا الجانب. يُعتبر هذا التحليل إيجابياً ويؤكد أن استخدام أدوات الاتصال الرقمي يلعب دوراً مهماً في تعزيز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة. يسهم هذا الاستخدام في تحسين التواصل بين الموظفين، ويعزز التعاون في إطار العمل، مما يساعد على تحقيق الأهداف المشتركة بشكل أفضل. وبالتالي من الواضح أن أدوات الاتصال الرقمي تعزز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة. هذا يشير إلى الدور الفعّال الذي تلعبه التقنيات الرقمية في تحسين التواصل الداخلي وتعزيز التعاون بين أفراد المؤسسة.

السؤال رقم 21: هل ترى أن الاستخدام المكثف لوسائل الإتصالات الرقمية يساهم في تحسين بيئة العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر؟ كيف ذلك

أكد الموظفون الذين يمثلون مجتمع الدراسة بالمؤسسة أن الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال الرقمي يساهم بشكل كبير في تحسين بيئة العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر. واشتركت اجاباتهم فيما يلي:

- ❖ باستخدام وسائل الاتصال الرقمي، يمكن للموظفين التواصل بسهولة وفعالية داخل المؤسسة. يُمكنهم مشاركة الأفكار والمعلومات بسرعة، مما يعزز التواصل بين الأقسام والفرق العاملة.
- ❖ بوجود وسائل اتصال فعالة، يمكن للموظفين التعاون بشكل أفضل على المشاريع المشتركة وحل المشكلات المشتركة. يُسهم هذا في بناء روح الفريق وتعزيز التعاون داخل المؤسسة.
- ❖ تسهم وسائل الاتصال الرقمي في توفير وقت وجهد الموظفين، حيث يمكنهم التواصل وإنجاز المهام بسرعة وكفاءة. يؤدي ذلك إلى زيادة الإنتاجية وتحسين أداء المؤسسة بشكل عام.
- ❖ يمكن استخدام وسائل الاتصال الرقمي لتقديم الدعم الفني والتدريب للموظفين، مما يساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في أداء الأعمال.
- ❖ عندما يجد الموظفون أن وسائل الاتصال الرقمي تجعل عملهم أكثر سهولة وفعالية، فإنهم يشعرون بالرضا تجاه بيئة العمل ويزيد ذلك من مستوى الرضا والارتياح في المؤسسة.
- ❖ الاستخدام المكثف والفعال لوسائل الاتصال الرقمي يساهم في تحسين بيئة العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تعزيز التواصل والتعاون، زيادة الإنتاجية، وتقديم الدعم الفني والتدريب، مما يعود بالفائدة على المؤسسة ككل.

السؤال رقم 22: حسب رأيك ماهي الوسائل الإتصالية التي تراها الأنسب لمساهمة التكيف بمؤسسة اتصالات الجزائر؟ وضح.

بناءً على طبيعة عمل مؤسسة اتصالات الجزائر وتحدياتها، هناك عدة وسائل اتصالية يُمكن اعتمادها لمساهمة في التكيف وتحسين بيئة العمل في المؤسسة:

- ❖ إنشاء منصات اجتماعية داخلية يمكن أن تكون فعالة في تعزيز التواصل وتبادل الأفكار بين الموظفين، وتشجيع التفاعل والتعاون في مختلف الأقسام والفرق.
- ❖ يمكن استخدام تطبيقات الدردشة الفورية م لتبادل المعلومات بسرعة وفعالية، وتنظيم المحادثات بين الموظفين في فرق العمل المختلفة.
- يمكن استخدام المواقع الإلكترونية الداخلية والمنصات التعليمية لنشر المعلومات والتوجيهات، وتقديم الدورات التدريبية وورش العمل لتطوير مهارات الموظفين.
- ❖ تنظيم اجتماعات افتراضية وورش عمل عبر الإنترنت يمكن أن يساهم في تحسين التواصل وتبادل الأفكار بين الموظفين، خاصة في حالات العمل عن بُعد أو وجود فروع متعددة
- ❖ توفير هذه الوسائل الاتصالية وتشجيع الموظفين على استخدامها بشكل فعال يمكن أن يساهم في تعزيز التواصل والتعاون داخل المؤسسة، وبالتالي يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

المحور الأول: بيانات سوسولوجية

- عدد الذكور وعدد الإناث من مجتمع البحث ، هذا التوزيع المتساوي يعكس توازناً من حيث الجنس في مجتمع البحث، وهذا عائد لطبيعة التوظيف بالمؤسسة
- أغلب الموظفين تتراوح أعمارهم ضمن الفئة العمرية 31 و 40 سنة. وبالبقية يتوزعون على فئات مختلفة
- معظم الموظفين من الذين تحصلوا على شهادة جامعية، وهو انعكاس لمتطلبات التوظيف داخل المؤسسة
- أكثر الموظفين بالمؤسسة لديهم أكثر من 15 سنة من الخبرة، يعكس هذا التوزيع تنوعاً في خبرات العمل داخل المؤسسة، ويبرز أهمية توجهات إدارة الموارد البشرية وتطوير القيادة لضمان استفادة كاملة من الخبرات المختلفة وتعزيز الاستدامة والنمو المستدام.
- بشكل عام، يمكن أن يكون هذا التوزيع عرضة للتطورات والتغيرات في هيكل المؤسسة واحتياجات القيادة والإدارة، ويبرز أهمية تحليل وتقييم هيكلية الوظائف بانتظام لضمان تحقيق أهداف المؤسسة واحتياجاتها المستقبلية.

المحور الأول: أدوات الاتصال الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائية

- بشكل عام، يوفر هذا التوزيع لمؤسسة اتصالات الجزائر فرصة لتقديم تدابير لتحسين التواصل الداخلي والخارجي، وضمان استخدام الوسائل الأكثر فعالية وفاعلية لتحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز التفاهم والتعاون بين الموظفين.
- أهمية توازن بين الوسائل التقليدية والحديثة للاتصال في بيئة العمل، مما يعكس التحديات والفرص التي تواجهها المؤسسات في تعزيز التواصل الفعال وبناء بيئة عمل تشجع على التفاعل والتعاون.
- يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي لنقل المعلومات داخل المؤسسة، . يعكس هذا الاعتماد الكبير على التكنولوجيا الرقمية كأداة لنقل المعلومات بين الموظفين.
- وسائل الاتصال المستخدمة في العملية الاتصالية ملائمة لموضوع الرسالة، فالوسائل المستخدمة تلي احتياجاتهم وتتناسب مع موضوع الرسالة بشكل كافي.

- الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل. هذا التوزيع يعكس اعتقاد الموظفين بأن الوسائل المستخدمة تتماشى بشكل كامل مع الاحتياجات وطبيعة العمل داخل المؤسسة.
- يعتمد الموظفون بشكل كلي على وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في أداء مهامهم
- تقنيات الاتصال تساهم بشكل فعال في تحسين عملية العمل وزيادة الإنتاجية والكفاءة في العمل داخل المؤسسة.
- الاتصال الرقمي له تأثير إيجابي على العمل داخل المؤسسة، حيث يسهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتوفير الوقت والجهد للموظفين.
- استخدام تقنيات الاتصال له أهمية بالغة في تحقيق التواصل الجيد وبناء علاقات عمل إيجابية داخل المؤسسة، مما يعزز التعاون والتفاعل ويسهم في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المشتركة.
- استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة له تأثير إيجابي على جذب الزبائن وتحسين العلاقات التجارية، مما يسهم في زيادة الإيرادات وتحقيق النجاح في السوق.

المحور الثاني : مساهمة مهارات الاتصال الرقمي بالمؤسسة في تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع تغيرات

بيئة العمل

- هناك استخدام واسع وفعال لأدوات الاتصال الرقمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث يتم تطبيقها على نطاق واسع في التفاعل وتبادل المعلومات بين الموظفين،
- تقدم المؤسسة تدريبات مستمرة لتطوير مهارات الاتصال الرقمي لدى الموظفين.
- يتم استخدام حملات توعوية بأهمية التغيرات البيئية،
- تعتبر استخدام الاتصال الرقمي جزءاً من ثقافة العمل في المؤسسة.
- استخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي في مواقف تعزز التعاون وحل المشكلات،. يُظهر هذا التوزيع أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لتعزيز التعاون وحل المشكلات داخل البيئة العملية.
- مهارات الاتصال الرقمي تؤثر إيجاباً على فعالية التواصل مع الزملاء والمشرفين، وهو ما يعكس الرغبة الواسعة في الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية لتحسين فعالية التواصل داخل المؤسسة وتسهيل التفاعل بين أفراد الفريق والمشرفين.
- تكتسي للتكنولوجيا الرقمية قدرة عالية على تيسير التواصل الخارجي وتسريع عمليات التبادل المعلوماتي مع الشركاء التجاريين والعملاء. وبالتالي، يُظهر ذلك أن المؤسسة تستفيد بشكل كامل من الوسائل الرقمية لبناء علاقات قوية مع شركائها التجاريين وتلبية احتياجات عملائها بشكل فعال.

- تهتم مؤسسة اتصالات الجزائر بترويج وتعزيز استخدام أدوات الاتصال الرقمي كجزء أساسي من ثقافة العمل داخل المؤسسة.
- أدوات الاتصال الرقمي تعزز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة. هذا يشير إلى الدور الفعال الذي تلعبه التقنيات الرقمية في تحسين التواصل الداخلي وتعزيز التعاون بين أفراد المؤسسة.
- باستخدام وسائل الاتصال الرقمي، يمكن للموظفين التواصل بسهولة وفعالية داخل المؤسسة. يُمكنهم مشاركة الأفكار والمعلومات بسرعة، مما يعزز التواصل بين الأقسام والفرق العاملة.
- بوجود وسائل اتصال فعالة، يمكن للموظفين التعاون بشكل أفضل على المشاريع المشتركة وحل المشكلات المشتركة. يُسهم هذا في بناء روح الفريق وتعزيز التعاون داخل المؤسسة.
- يمكن استخدام وسائل الاتصال الرقمي لتقديم الدعم الفني والتدريب للموظفين، مما يساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في أداء الأعمال.
- إنشاء منصات اجتماعية داخلية يمكن أن تكون فعالة في تعزيز التواصل وتبادل الأفكار بين الموظفين، وتشجيع التفاعل والتعاون في مختلف الأقسام والفرق.
- تنظيم اجتماعات افتراضية وورش عمل عبر الإنترنت يمكن أن يساهم في تحسين التواصل وتبادل الأفكار بين الموظفين، خاصة في حالات العمل عن بُعد أو وجود فروع متعددة.
- توفير هذه الوسائل الاتصالية وتشجيع الموظفين على استخدامها بشكل فعال يمكن أن يساهم في تعزيز التواصل والتعاون داخل المؤسسة، وبالتالي يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية.

رابعا: نتائج الدراسة في ضوء النظرية المرجعية:

تم اتخاذ نظرية العلاقات الانسانية كنظرية مرجعية، وقد استخلصنا جملة من النتائج في ضوء النظرية المرجعية، فنظرية العلاقات الإنسانية تركز على أهمية التواصل الفعال والعلاقات الإيجابية بين الموظفين في بيئة العمل. يمكن ربط النتائج المذكورة بعدة مفاهيم من هذه النظرية:

● التوازن والتنوع في الفريق: تشير النتائج إلى التوازن في توزيع الجنسين والأعمار داخل المؤسسة، مما يعكس التركيز على تشجيع التنوع وخلق بيئة عمل شاملة ومتكافئة، وهو ما يدعم مفهوم التوازن في العلاقات الإنسانية.

● أهمية الاتصال الداخلي: تظهر النتائج أن مهارات الاتصال الرقمي تساهم في تعزيز التواصل داخل المؤسسة وبناء علاقات إيجابية بين الموظفين، مما يعكس أهمية التواصل الداخلي في بناء العلاقات الإنسانية وتعزيز التفاعل الإيجابي بين أفراد الفريق.

● الرعاية بالموظفين: توفير التدريبات المستمرة لتطوير مهارات الاتصال الرقمي وتشجيع الاستخدام الفعال لوسائل الاتصال الحديثة يعكس الاهتمام برعاية الموظفين وتطويرهم، وهو مبدأ أساسي في نظرية العلاقات الإنسانية.

● بناء الفريق والتعاون: النتائج تشير إلى أن وسائل الاتصال الرقمي تساهم في تحسين التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة، مما يبرز أهمية بناء الفريق وتعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

تطوير القيادة وإدارة الموارد البشرية: الاهتمام بتطوير مهارات الاتصال الرقمي وتعزيزها يعكس دور إدارة الموارد البشرية في تطوير القيادة وبناء بيئة عمل تشجع على التواصل الفعال والتعاون، وهو مفهوم مركز في نظرية العلاقات الإنسانية

خلاصة:

تعد الدراسة الميدانية، قمنا بإجراءات ميدانية تمثلت في تحديد ميدان الدراسة المتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر، ثم عرجنا على القيام بالدراسة الميدانية، وقد توصلنا إلى أن الاتصال الرقمي لا يسهم فقط في تعزيز التكيف، بل يزيد أيضاً من رضا الموظفين واستعدادهم للتأقلم مع التغيرات. إن استخدام التقنيات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، وأنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية، يسهم في بناء بيئة عمل أكثر تفاعلية وشفافة. هذا يتيح للموظفين الوصول إلى المعلومات بسهولة ويعزز شعورهم بالانتماء والمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة.



خاتمة



خاتمة:

في ختام هاته الدراسة، يمكننا القول بأن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية شهدت تحولات جذرية في أساليب إدارتها وتفاعلها مع موظفيها بفضل الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا الاتصال الرقمي. في ظل العولمة والتطورات التكنولوجية السريعة، إذ أصبح الاتصال الرقمي أحد الأدوات الرئيسية التي تساهم في تحسين التكيف الوظيفي للمورد البشري. من خلال تيسير التواصل الداخلي، وتوفير أدوات فعالة للتدريب والتطوير المهني، وتعزيز المرونة في أماكن العمل، يمكن للمؤسسات الجزائرية تحسين كفاءتها الإنتاجية وتلبية متطلبات السوق المتغيرة بسرعة.

حيث تشير النتائج التي توصل إليها هذا البحث إلى أن الاتصال الرقمي لا يساهم فقط في تعزيز الكفاءة الوظيفية، بل يعزز أيضاً من رضا الموظفين واستعدادهم للتكيف مع التغيرات. إن تطبيق التقنيات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، وأنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية، يساهم في بناء بيئة عمل أكثر تفاعلية وشفافة. هذا الأمر يمكن الموظفين من الوصول إلى المعلومات بسهولة، ويعزز من شعورهم بالانتماء والمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة.

إن فهم تأثير الاتصال الرقمي على التكيف الوظيفي يمكن أن يساعد المؤسسات على صياغة استراتيجيات أكثر فعالية لتحقيق أهدافها. تحتاج المؤسسات إلى تبني نهج شامل يتضمن استخدام أدوات الاتصال الرقمي لتعزيز تفاعل الموظفين، تطوير برامج تدريبية تستهدف تنمية المهارات الرقمية، وإجراء دراسات مستمرة لتقييم تأثير هذه الأدوات على الأداء الوظيفي. هذا النهج يمكن أن يساعد في إنشاء بيئة عمل ديناميكية قادرة على الاستجابة للتغيرات السريعة في السوق والابتكارات التكنولوجية.

بناءً على ما سبق، يتضح أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تستثمر في تطوير قدرات موظفيها الرقمية وتطبيق أحدث تقنيات الاتصال الرقمي ستحقق فوائد ملموسة في الكفاءة والإنتاجية والرضا الوظيفي. على المدى الطويل، هذه الاستثمارات ستؤدي إلى بناء قوة عمل أكثر تكيفاً واستجابة للتغيرات المستقبلية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على الابتكار والنمو المستدام في بيئة اقتصادية متغيرة.

رغم الفوائد الكبيرة التي يقدمها الاتصال الرقمي، تواجه المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تحديات عدة في تبني هذه التقنيات، منها نقص البنية التحتية التكنولوجية والتدريب المناسب للموظفين. لذا، من الضروري أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات شاملة لتجاوز هذه العقبات، بما في ذلك الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، وتوفير برامج تدريبية متطورة، وتعزيز ثقافة التكيف المستمر. بذلك، يمكن للمؤسسات الجزائرية

خاتمة

أن تحقق التكامل بين الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي، مما يعزز من قدرتها التنافسية ويضمن استدامة نجاحها في السوق العالمي.



قائمة المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

5. إياس خضر البياتي: الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2015.
6. ابراهيم الغمري: السلوك الانساني والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الاسكندرية، 1996.
7. إسماعيل مجدي محمد: العلاقات الإنسانية في أجهزة الشرطة، وزارة الداخلية، القاهرة، 2002.
8. بشار حزي: الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
9. تريعة خولة، نوال سعد الطويرقي: العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية، دار الأندلس الخضراء، جدة، 2002..
10. جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي (مفاهيمه – أدواته – طرقه الإحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. دحام الزبيدي وآخرون: إدارة السلوك التنظيمي ، ط1، دار غيداء، عمان، 2015.
12. درويش عبد الكريم وتكلا ليلي: أسس العلاقات الإنسانية في أجهزة الشرطة، وزارة الداخلية، القاهرة، 2003م.
13. رغب أحمد الخطيب: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
14. روية حسن، محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار التعليم الجامعي، مصر، 2013.
15. سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والادارة، ط2، القاهرة، مركز وايد سبرقيس، 1998.
16. عبد الغفار رشاد: دراسات في الاتصال، (دط)، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، القاهرة.
17. سامح عبد المطلب وعلاء قنديل، التطوير التنظيمي دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
18. عطير، ربيع شفيق: الضغوط النفسية واستراتيجيات التعامل معها، ط1، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة . 2014 .
19. عليان ربي مصطفى: البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، 2001.
20. رغب أحمد الخطيب: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
21. غالب عوض النواسية، الانترنت والنشر الإلكتروني (الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية)، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2011.

22. فاطمة عبد الكاظم حمد، سالم جاسم محمد: صورة الانا وصورة الاخر في عصر الاتصال الرقمي، جامعة بغداد، 2017.
23. فاطمة عوض صابر، مرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2002.
24. فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
25. فليه فاروق عبده، وآخرون: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسة التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005.
26. كسنة محمد: دليل الباحث في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، منشورات كليك، الجزائر، 2022.
27. ماجد عبد الهادي مساعدة: السلوك التنظيمي، ط2، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2014.
28. محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
29. محمد عبد المجيد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، دار عالم الكتب، القاهرة، 2004.
30. محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط1، دار الكتاب الجامعي الإمارات العربية المتحدة، 2001.
31. مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الأنترنت، دار المسيرة، عمان، 2001.
32. مروان الزغبي: الرضا الوظيفي مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، ط1، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011.
33. مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى 2000.

ثانيا: الرسائل الجامعية

- 1- حاج أحمد كريمة: العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017-2018.
- 2- تريفة خولة: فعالية التدريب في تحقيق التكيف المهني، دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية قائمة، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، 2018.

ثالثا: المجلات:

- 1- أماني العايب وشهرزاد نسيب، الاتصال الرقمي كتوجه حتي لتسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والاعلامية، مجلد 3، عدد 2، 2023.
- 2- بربار نور الدين: بن الحاج جلول ياسين، محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد 17، عدد 1، 2022.

- 3- بن زاف جميلة: العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة - دراسة ميدانية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد21، ديسمبر 2015
- 4- بوعامر أحمد زين الدين وبحري صابر، مصادر التوافق المني لدى العامل، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، عدد 6، 2014.
- 5- جمعة سليمان حجاج: الحاجات الأساسية والحاجات النفسية، مجلة كليات التربية، عدد1، 2014
- 6- رابحي رانية كوقر: تطور نظرية القيمة في الفكر الاقتصادي والمالي، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، مجلد 2، عدد1، 2021
- 7- زهير بغول: الدافعية والسلوك بين نظرية التدرج الهرمي ونظرية العقل الثلاثي، مجلة البحوث النفسية والتربوية، مجلد 1، عدد 10، 2017.
- 8- صادق عبيس الشافعي ومحمد كاظم الحمداني، أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسي التاريخ والجغرافيا، المجلة التربوية، عدد 68، 2019
- 9- فريدة بن عمروش، الاتصال الرقمي: دراسة في بعض الأسس النظرية للاستخدامات والاشياعات، المجلة الجزائرية للاتصال، مجد 17، عدد23
- 10- فوزية بوداود: مبادئ نظرية التأثير، مجلة مقاربات، مجلد 5، عدد2، 2018.
- 11- مريم زهراوي: دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي، مجلة الباحث الاجتماعي، عدد13، 2017.
- 12- معجر ياسين ولوكيا الهاشمي، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء دراسة شبه تجريبية على بض عمال الجزائر مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد7، 2012
- 13- مغزيلي نوال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر : دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مجلد 7، عدد1، 2018
- 14- نورة فتاش: العلاقات الانسانية دلائل مفاهيمية وافتراضات نظرية، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، مجلد16.
- 15- هيا سليمان: استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية على عينة من طالبة السنة التحضيرية ببابل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج9، عدد26، المملكة العربية السعودية، 2016.



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي



استبيان

- يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إنجاز بحث علمي ميداني ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص: اتصال تنظيمي

العنوان

الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي للمورد البشري
بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الونزة تبسة

إشراف الدكتور:

- مالك محمد

اعداد الطالبين:

- عمر مهريّة

- عيادي أماني

ملاحظة: نرجو منكم ملاءمة هذه الاستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية وصدق ، وهذا اسهاما منكم في إنجاز البحث مع العلم ان المعلومات التي تصرحون بها لا تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الأخير نشكركم على تعاونكم

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: بيانات سوسيلوجية

1. الجنس:

- ذكر - أنثى

2. السن:

- [30-20 سنة] [40-31 سنة] [50-41 سنة]
- [أكثر من 50 سنة]

3. المستوى الدراسي:

- جامعي

- ثانوي

- مهني

- آخر:.....

4. الخبرة المهنية:

- [أقل من 5 سنوات] [من 5 إلى 10 سنوات]

- [من 11 إلى 15 سنة] [أكثر من 15 سنة]

5. طبيعة المنصب:

- رئيس مصلحة رئيس مكتب عون إدارة

- عون تحكم عون تنفيذي إطار سامي

- أخرى تذكر

المحور الثاني: مساهمة أدوات الاتصال الرقمي في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر

1. كيف تتم عملية الاتصال بالمؤسسة؟

- المقابلة - الهاتف - الاجتماعات
- عن طريق البريد الإلكتروني التقارير عن طريق مسؤولك المباشر

2. ماهي أدوات الاتصال الأثر اعتمادا في مؤسساتكم؟

- الاتصال المباشر لوحة الاعلانات الاجتماعات الهاتف
شبكة الاتصال الداخلية

3. هل تستخدمون وسائل الاتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين داخل المؤسسة؟

- نعم - لا

4. هل ترى أن الوسائل المستخدمة في العملية الاتصالية ملائمة لموضوع الرسالة؟

- نعم - لا

6. هل ترى أن الوسائل الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل الذي تشغله؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بلا، فماذا تقترح؟

7. هل تعتمد بشكل كلي في أداء مهامك على وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بلا، فماذا تقترح؟

8. هل تساهم تقنيات الاتصال في :

- توفير الجهد في انجاز العمل

- توفير الوقت في انجاز العمل

- الدقة في انجاز العمل

- تسريع أداء المهام

9. ماهي الامتيازات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل مؤسستكم؟

- سرعة الحصول على المعلومات - خلق المبادرة في العمل

- تحسين الأداء المهني - تقليل الجهد والوقت

10. هل توفر لك استخدام تقنيات الاتصال التواصل الجيد مع بقية المصالح المختلفة بالمؤسسة؟

نعم لا

11. هل ساعدت وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة في استقطاب الزبائن بشكل أكبر؟

نعم لا احيانا

12. هل يساهم الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح بالمؤسسة؟

نعم لا

المحور الثالث : مساهمة مهارات الاتصال الرقمي بالمؤسسة في تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع تغيرات بيئة العمل

13. تستخدم المؤسسة أدوات الاتصال الرقمي ل: لتعزيز التفاعل وتبادل المعلومات بين الموظفين في بيئة العمل؟

- التفاعل وتبادل المعلومات - طبيعة العمل تستدعي ذلك

- تحسين بيئة العمل - توزيع المهام بين الموظفين

-أخرى تذكر:.....

13. هل تقوم المؤسسة بتقديم التدريبات المستمرة لتطوير مهارات الاتصال الرقمي لدى الموظفين؟

نعم لا

14. كيف تقوم المؤسسة في استخدام الاتصال الرقمي في تقديم معلومات وتوجيهات حول التغييرات البيئية في العمل؟

- حملات توعوية بأهميته - اختيار أفراد أكفاء للتوعية
- فرض استخدام الوسائل الحديثة - تغيير الموظفين من حين لآخر
- أخرى تذكر:.....

15. هل يُعتبر استخدام الاتصال الرقمي جزءًا من ثقافة العمل في المؤسسة؟

- نعم لا

16. هل يتم توجيه الموظفين لاستخدام وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي في مواقف تعزز التعاون وحل المشكلات؟

- نعم لا

17. هل تؤثر مهارات الاتصال الرقمي لديك على فعالية التواصل مع الزملاء والمشرفين؟

- نعم لا

18. هل تستفيد من أدوات الاتصال الرقمي في التواصل مع الشركاء والزبائن خارج المؤسسة؟

- نعم لا

19. هل تروج المؤسسة لاستخدام أدوات الاتصال الرقمي كجزء من ثقافة العمل؟

- نعم لا

20. هل تشعر بأن أدوات الاتصال الرقمي تعزز التعاون وتبادل الأفكار داخل المؤسسة؟

- نعم لا

21. هل ترى أن الاستخدام المكثف لوسائل الاتصالات الرقمية يساهم في تحسين بيئة العمل بالمؤسسة؟ كيف ذلك

.....

.....

.....

22. حسب رأيك ماهي الوسائل الإتصالية التي تراها الأنسب لمساهمة التكيف بالمؤسسة؟ وضح.

.....

.....

.....

.....

.....



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي- تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علوم الاعلام والاتصال

إذن بالإيداع

أنا الموقع أدناه، الأستاذ(ة) الرتبة:
المشرف على مذكرة الماستر تحت عنوان:
للمس.
والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص:
من إعداد:

1. الطالب(ة):
2. الطالب(ة):

أصرح بأنني تابعت المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال الموسم الجامعي 2023/2024، وأنها تتوفر على الشروط العلمية الأكاديمية والأسس المنهجية والجوانب الشكلية والموضوعية والتي تجعلها مؤهلة للعرض أمام لجنة المناقشة.

وعليه أجزه هذه المذكرة للإيداع لدى أمانة القسم

تبسة في:
توقيع الأستاذ المشرف
.....

الملخص:

جاءت هاته الدراسة لتعالج موضوع: الاتصال الرقمي والتكيف الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الونزة تبسة حيث سعينا إلى تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة على قدرة الموظفين على التكيف مع متطلبات التغيير في بيئة العمل. وربط العلاقة بين مستوى استخدام أدوات الاتصال الرقمي وفعالية التواصل الداخلي والخارجي وتأثيرها على أداء المورد البشري. ثم تقييم مدى تأثير تطوير مهارات الاتصال الرقمي على قدرة الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الونزة ولاية تبسة على التكيف والابتكار في بيئة العمل الرقمية. من خلال القيام بدراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وقد تم تسليط الضوء على كيفية الاعتماد على الاتصال الرقمي ومدى تأثيره في عنصر التكيف الوظيفي لتحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية، حيث اعتمدنا في دراستنا هاته على المنهج الوصفي في تحليل وتفسير بيانات الاستبيان الذي حرصنا على توظيفه كأداة لجمع البيانات وتوزيعه على مفردات المجتمع الذي يتكون من 14 موظفا، وتوصلنا في الأخير إلى أن الاتصال الرقمي لا يسهم فقط في تعزيز الكفاءة الوظيفية، بل يعزز أيضاً من رضا الموظفين واستعدادهم للتكيف مع التغييرات. إن تطبيق التقنيات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، وأنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرقمي، التكيف الوظيفي، المورد البشري، المؤسسة الاقتصادية

Abstract.

This study addresses the topic of “Digital Communication and Functional Adaptation of Human Resources in the Algerian Economic InstitutionA field study was conducted at Algérie Télécom in El-Ouenza, Tébessa », to analyze the impact of using digital technology within Algérie Télécom's El-Ouenza branch on employees' ability to adapt to changing work environment requirements. It explores the relationship between the level of digital communication tools usage, the effectiveness of internal and external communication, and its impact on human resource performance. The study evaluates how the development of digital communication skills influences employees' ability to adapt and innovate in a digital work environment at Algérie Télécom, El-Ouenza.

By conducting a field study at Algérie Télécom, we highlighted how digital communication reliance affects functional adaptation to achieve the institution's economic objectives. We employed a descriptive methodology to analyze and interpret the questionnaire data, which was distributed among the sample of 14 employees. The study concluded that digital communication not only enhances job efficiency but also improves employee satisfaction and readiness to adapt to changes. The application of digital technologies such as email, social media platforms, and digital human resource management systems significantly contributes to this process.

Keywords: Digital Communication, Job Adaptation, Human Resources, Economic Institution.: