

قسم علم الاجتماع
تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

الرقمنة الإدارية وتأثيرها على الإتصال التنظيمي

الدراسة الميدانية: الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي

لغير الأجراء ولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذة:

أ.د. صولة فيرزو

من اعداد الطالبتين:

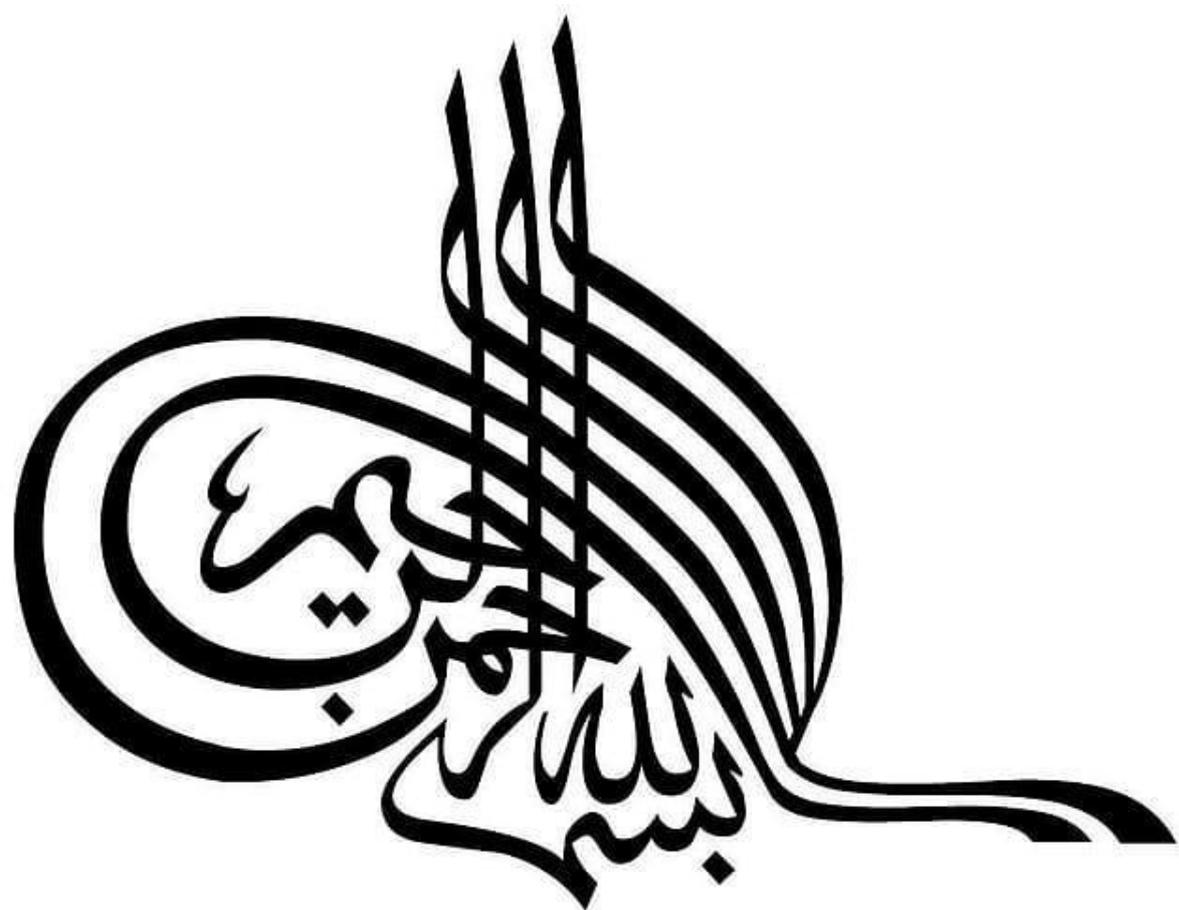
- بوزيدي أميمة

- بورزق لطيفة

أعضاء لجنة المناقشة :

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الصفة
حامد خالد	أستاذ التعليم العالي	رئيس
صولة فيروز	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
توايحية رابح	أستاذ مساعد	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية : 2024/2023



شكر وعرّفان

كل الشكر إلى خالق الروح والقلم وكل شيء من عدم وبارئ الذروالنسم... كل
الحمد والشكر لله سبحانه الذي أنعم علينا بنعمته وأنار لنا طريق نحو سبل
المعرفة...

ومن باب الإعراف بالجميل... لا يسعنا إلا أن نتقدم ببالغ عبارات الشكر
والتقدير للأستاذة الفاضلة صولة فيروز على مجهوداتها ونصائحها لنا طيلة
مشوارنا...

كما نشكر أعضاء المناقشة... كلُّ باسمه ومقامه على مناقشة هذه المذكرة
المتواضعة....

ونتقدم بجزيل الشكر إلى التي كانت لنا السند وقاسمتنا متاعب إنجاز هذا
العمل المتواضع... وكانت مصدرًا لمديد المساعدة أختنا وصديقتنا إيمان
حمدان... كل الشكر والإمتنان لها...

وجزيل الشكر إلى عائلتنا وجميع من ساهم في هذا العمل... ولو بكلمة طيبة....



الإهداء

لله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، فالحمد لله ربي العالمين والصلاة والسلام على نبيه الكريم...

أهدي ثمرة جهدي ودراستي إلى من كانوا لي السند دائماً وسر الوجود...
زوجي خالد وأولادي قرة عيني وسر سعادتني جود وجوري وإكرام... أدامهم
الله لي نعمة لا تنتهي وحفظهم الله ورعاهم لي.

أيضا إلى روح أخي الغالي على قلبي.. بلال الذي غيابه كسرني... وروح أمي
الغالية رحمهما الله وأسكنهما فسيح جناته..

كذلك إلى أولئك الذين مهدوا عثرات دراستي بدعائهم...

لطيفة..



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من منحني حياته وعلمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة...إلى
الذي سعى لأجلي ولم يبخل علي بحنितه وعطفه، وكان لي السند بعد
الله...أبي الغالي

فخورة بكوني إبنة رجل تطيب المجالس لذكره حفظه الله ورعاه...
إلى تلك الحنونة التي أوصاني بها الرحمان برأ وإحساناً...التي سعت لأجلي
وكان دعائها سر لنجاحي... جنتي ورفيقتي أمي أدامها الله لي عمراً لا ينتهي
وأسأل الله أن لا يحرمني وجودها...

إلى من قال فيهم الله عز وجل سنشد عضدك بأخيك...إلى من كانوا لي
فخراً ومصدر ثقة وملجأ حين أضعف إخوتي حفظهم الله وأسعدهم.....

أميمة



فهرس الجداول

فهرس الجداول

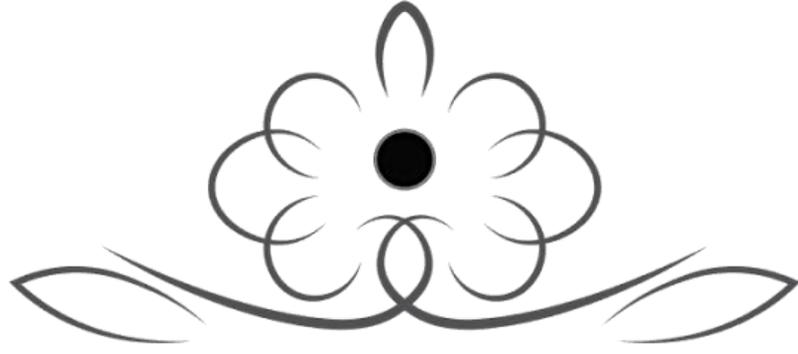
رقم الصفحة	العنوان
63	الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.
64	الجدول رقم (02): توزيع افراد افراد العينة حسب السن.
65	الجدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.
66	الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
67	الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المنصب.
68	الجدول رقم (06): يوضح استخدام الحاسوب في النشاط المهني داخل المؤسسة.
69	الجدول رقم (07): يوضح الخبرة في استخدام الحاسوب لأفراد الدراسة.
70	الجدول رقم (08) مركب: يوضح استخدام الحاسوب و أهميته في الاتصال التنظيمي.
72	الجدول رقم (09): يوضح مساعدة الحاسوب في تعديل الأخطاء أثناء العمل.
73	الجدول رقم (10): يوضح استخدام البرمجة في العمل بالمؤسسة.
74	جدول رقم (11): يوضح أهم البرامج المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات عبر الحاسوب بالمؤسسة.
75	الجدول رقم (12): يوضح أهمية البرمجة في العملية الاتصالية بين العمال والمسؤولين.
76	الجدول رقم (13): يوضح أهمية البرمجة في العملية الاتصالية بين الموظفين والمنتسبين للصندوق.
77	الجدول رقم (14): امتلاك طابعة خاصة بالمكتب.
78	الجدول رقم (15): يوضح كفاءة وجودة الطابعة في المؤسسة وتوفرها على ماسح ضوئي.
79	الجدول رقم (16): يوضح تسهيل وتسريع العملية الاتصالية من خلال الطابعة الرقمية بين العمال والأعضاء المنتمين للصندوق.
80	الجدول رقم (17): استخدام الهاتف اللاسلكي في النشاط المهني.
81	الجدول رقم (18): يوضح ضرورة الهاتف اللاسلكي داخل المؤسسة.
82	الجدول رقم (19): يوضح أهمية الهاتف اللاسلكي في العملية الاتصالية التنظيمية.
83	الجدول رقم (20): يوضح توفر البصمة الإلكترونية في مكان العمل.

فهرس الجداول

84	الجدول رقم (21) : يوضح تسريع عملية نقل المعلومات الخاصة بالتأخر والتغيب عن طريق أداة البصمة الرقمية.
85	الجدول رقم (22): يوضح وجود ضرورة أداة البصمة الرقمية في المؤسسة.
86	الجدول رقم (23): يوضح شفافية تبادل المعلومات بين كل العمال داخل المؤسسة.
87	الجدول رقم (24): يوضح تسريع المهام والعمليات الخاصة عن طريق تبادل المعلومات بشكل رقمي.
88	الجدول رقم (25): يوضح مساهمة تبادل المعلومات في عملية التنسيق بين العمال والمنتسبين للصندوق.
89	الجدول رقم (26): يوضح مساهمة تبادل المعلومات بشكل رقمي في عملية التنفيذ بين العمال والمديرين.
90	الجدول رقم (27): يوضح مدى مساهمة تبادل المعلومات بشكل رقمي في عملية المراقبة المستمرة .
91	الجدول رقم (28): يوضح مساهمة المراقبة الرقمية في حل المشكلات داخل المؤسسة.
92	الجدول رقم (29): يوضح سرعة الخدمات داخل المؤسسة في حالة رقميتها.
93	الجدول رقم (30): يوضح مساهمة تسريع الخدمات في عمليات تنفيذ المهام والأنشطة الخاصة بالمؤسسة.
94	الجدول رقم (31): يوضح مساهمة تسريع الخدمات في عمليات التنسيق بين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة والمنتمين.
95	الجدول رقم(32): يوضح مساهمة المراقبة الرقمية في تسريع الخدمات للاعضاء المنتسبين للصندوق.
96	الجدول رقم(33): يوضح استخدام البريد الالكتروني في النشاط المهني.
97	الجدول رقم(37): يوضح مساهمة البريد الالكتروني في نقل المعلومات بين العمال.
98	الجدول رقم (35) مركب: يوضح الجوانب التي حقق فيها البريد الالكتروني نجاحا في الاتصال التنظيمي.
99	الجدول رقم (36): يوضح استخدام الذكاء الاصطناعي في النشاط المهني داخل المؤسسة.
100	الجدول رقم (37): يوضح الخبرة في استخدام الذكاء الاصطناعي.

فهرس الجداول

101	الجدول رقم (38): يوضح رأي أفراد العينة في أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية الأداء الناجح بالمؤسسة.
103	الجدول رقم (39): يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في النشاط المهني.
104	الجدول رقم (40): يوضح ضرورة مواقع التواصل الاجتماعي في النشاط المهني.
105	الجدول رقم (41) مركب: يوضح أهم مواقع التواصل الاجتماعي استخداما في النشاط المهني.
107	الجدول رقم (42) مركب : يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في النشاط المهني و أهميتها في تحقيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة.
109	الجدول رقم (43): يوضح مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في قابلية التحرك والتحول في العمليات التنظيمية للمؤسسة.
110	الجدول رقم (44): يوضح دور هذه المواقع في صياغة الأهداف وتعديلها داخل المؤسسة.
111	الجدول رقم (45): يوضح مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تصحيح أخطاء العمال.
112	الجدول رقم (46): يوضح مساهمة المواقع في عملية التعلم بين العمال في مجالات العمل والتدريب



نكر فففف



مقدمة

تعد الرقمنة الإدارية من أحدث التطورات التكنولوجية التي تؤثر بشكل كبير على العمليات الإدارية في المؤسسات والمنظمات، فالرقمنة الإدارية هي تبني تقنيات الحوسبة والاتصالات والأنترنت في إدارة الأعمال والعمليات التنظيمية.

فقد زاد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة بين كل الدول على غرار الجزائر التي سعت منذ نهاية الألفية الثانية إلى تبني الرقمنة كنظام إداري في مختلف القطاعات، فقد تم تبنيه تدريجياً ولا يزال إلى يومنا هذا في تطوير مستمر، وكان الهدف الاقتصادي والاجتماعي والسياسي من وراء ذلك تحقيق فعالية وتدقيق إداري وتقليل نسبة الفساد في مختلف القطاعات.

ومن ثم أصبحت المؤسسات على عجلة بتطبيق وتنفيذ القرارات الخاصة برقمنة الإدارة في جل القطاعات، حيث تهدف الرقمنة الإدارية في المنظمات إلى تحسين أداء المؤسسات وزيادة إنتاجيتها وكفاءة أداءها في العمل.

فبفضل تقنيات الرقمنة الإدارية، يصبح التواصل بين مختلف الأقسام والموظفين أسهل وأسرع مما يزيد من فعالية العمل. كما أنها تساهم أيضاً في تعزيز التواصل بين العاملين في المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تحسين التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة، مما يعزز الاتصال التنظيمي ويسهم في تحقيق الأهداف والرؤية الإستراتيجية للمنظمة.

وبما أن الاتصال التنظيمي أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها أغلب المنظمات على اختلاف أنشطتها، فإن الإدارة المؤسسية تهدف لا محال في تحقيق نمط اتصالي يناسب ومتطلباتها وأهدافها، ويحقق الخدمة والنشاط التي أسست لأجله، وعليه فرقمنة الإدارة تسعى لتحسين الاتصال التنظيمي داخل المنظمات، خاصة إذا كانت المنظمة مفتوحة على المجال الخارجي وعلى اتصال دائم بالأشخاص غير العاملين كما هو الحال في المنظمات الخدمائية.

وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا لموضوع الرقمنة الإدارية وتأثيرها على الاتصال التنظيمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء CASNOS وكالة تبسة، باعتبارها مؤسسة اجتماعية خدماتية تأمينية فهي تتطلب أنماط عدة من الاتصالات بين العمال، وبين المنتسبين للصندوق، وكذا بين المؤسسات المرتبطة بها تجارية كانت أو اقتصادية أو قانونية.

حيث اعتمدنا على خطة تجسدت في ستة فصول تضمن جانب نظري وجانب تطبيقي ميداني كالتالي:

الفصل الأول: تناول الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة، والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وفرضياتها، وأسباب اختيار موضوع الدراسة كذلك أهميتها وأهدافها، ثم تحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة، ختاماً بالمقاربة النظرية المعتمدة في دراستنا.

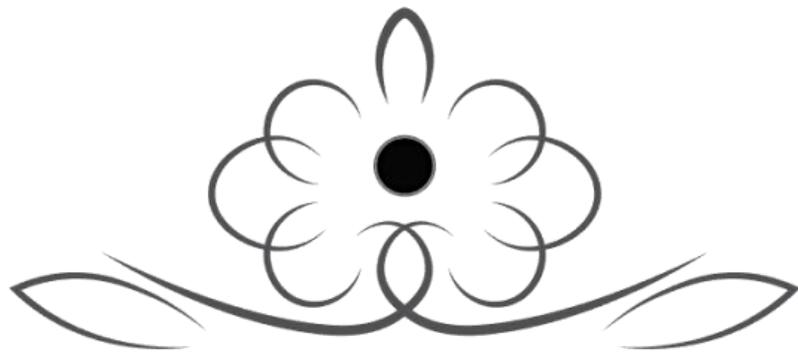
الفصل الثاني: وخصص للإطار النظري للرقمنة الإدارية، والذي احتوى على نشأة الرقمنة الإدارية وعناصر الإدارة الإلكترونية وأهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية، ومبادئها ومجالاتها وكذلك الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وأخيراً متطلبات تطبيقها.

الفصل الثالث: والذي اشتمل الإطار النظري للاتصال التنظيمي الذي تضمن أهمية وأهداف الإتصال التنظيمي، وكذلك عناصر وخصائص ووظائف الإتصال التنظيمي، وكذلك الأنواع ومعوقات وتحديات وآفاق الإتصال التنظيمي.

الفصل الرابع: والذي خصص للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث تم تناول فيه تحديد مجالات الدراسة ومنهج المتبع للدراسة كذلك مجتمع وعينة الدراسة، أيضاً أدوات جمع البيانات وأخيراً أساليب التحليل.

الفصل الخامس: والذي تم فيه عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد الدراسة

الفصل السادس: خصص هذا الفصل لنتائج الدراسة بما فيها النتائج الفرعية، كما تم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات كذلك مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة. وأخيراً خاتمة للدراسة.



الفصل الأول

الإطار المفاهيمي والتصوري

للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

خامساً: مفاهيم الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

سابعاً: المقاربة النظرية

تهدف دراستنا إلى:

- ✓ معرفة دور الرقمنة في تحسين الإتصال التنظيمي بالمؤسسة بشكل عام .
- ✓ التعرف على تأثير وسائل الإعلام في الإعلام ونقل المعلومات.
- ✓ التعرف على تأثير الإدارية الرقمية في عمليات التقييم.
- ✓ التعرف على تأثير الرقمنة في المشاركة التفاعلية بين العمال.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

1- المنظمة:

يمثل مصطلح المنظمة مفهوماً كلياً في علوم الإدارة، فهو مصطلح يتداخل مع مصطلح التنظيم في اللغة الإنجليزية وكأنها شيء آخر، والمنظمة ماهي إلا مجموعة الأدوار التي تحقق هدفاً محدداً، وهذه الأدوار يتم ترجمتها أو تصميمها في شكل وظائف وأعمال يقوم بها الأفراد المنظمون إلى هذه المنظمة لتشكل في النهاية أدوارهم في تحقيق أهداف المنظمة.¹

وتعرف أيضاً: أنها كيان أو ترتيب اجتماعي يتم تشكيله بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف جماعية مشتركة من خلال طابع بنائي وممارسات إدارية.²

التعريف الإجرائي: هو طريقة تنظيم وتنسيق الأفراد داخل المنظمة لتحقيق الأهداف: وهو عبارة عن وحدة اجتماعية لها مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية التي تعمل مع بعضها بتناسق

¹ عادل حسين علي، فعالية المنظمة وتنمية الموارد البشرية: الإدارة، المجلد 46، العدد 4، أبريل 2009، ص 106-

.114

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الإتصال التنظيمي، ط1، دار حميتز للنشر، مصر 2020، ص 11.

التعريف الإجرائي: هي تحويل البيانات إلى محتوى رقمي بحيث يمكن نقلها ومعالجتها وتخزينها.

5- الإدارة الإلكترونية:

هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكات الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة وفعالية الأداء بالمؤسسة.¹

التعريف الإجرائي: تعد الإدارة الإلكترونية أهم المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أنها تسعى إلى إبتكار تقنيات متطورة، وهي الانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية، وهي عبارة على إدارة بلا أوراق تتمثل أهميتها في سرعة وتوفير الوقت والجهد ودعم التواصل.

6- التحول الرقمي أو رقمنة الوثائق:

تعرف بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات على إختلاف أشكالها في الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي والتي تعتبر وحدة أساسية لنظام معلومات الذي يستند على الحاسبات الآلية، وتتم هذه العملية بالإستناد على مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

¹ خيرة بن يمينة، المرجع نفسه، ص71.

- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء الإستراتيجي (الإستشراف، التفكير المنظم، الرؤية المستقبلية، التحفيز، إدارة المعرفة). في تحول شركة "فيوجن" لخدمات الأنترنت وأنظمة الإتصالات إلى منظمة رقمية.
- ✓ لا توجد فروق في إستجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول الذكاء الإستراتيجي وأثره في تحول شركة "فيوجن" في خدمات الأنترنت وأنظمة الإتصالات إلى منظمة رقمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).

منهج الدراسة: إعتد على المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: إعتد على إستخدام أسلوب الحصر الشامل.

أدوات جمع البيانات: الإستبيان، المقابلات الشخصية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ يعتبر مستوى تطبيق الشركة لمفهوم الذكاء الإستراتيجي والمنظمة الرقمية جيداً.
- ✓ تعتبر الشركة نموذجاً لنظام مترابط ومتناسق الأجزاء.
- ✓ تركز رؤية الشركة على الإبداع والتميز، وتعتمد في تطوير إستراتيجياتها على المدى البعيد من خلال التنبؤ بالمستقبل.
- ✓ تتبنى الشركة تفكيراً إستراتيجياً يعتمد على تحليل البيئة التي تساعدها على رؤية الأحداث بصورة أكثر وضوحاً.
- ✓ تعتمد الشركة مبدأ المشاركة في إتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية وتؤكد لموظفيها أن وظائفهم مصدر قوي لتحقيق المنافسة.

بحقائب إلى م:

بالاعتماد على المعلومات المتعلقة ببحوث أسواق العملاء والمنافسين من خلال

مراجعة شاملة للبيانات

✓ يتم الحصول على المعلومات المتعلقة ببحوث أسواق العملاء والمنافسين من خلال المسح التنافسي إلكترونياً، كما تمارس الشركة أنشطتها إلكترونياً وتتفاعل مع السوق والبيئة المحيطة إلكترونياً.

✓ تعتمد الشركة على الوسائط الإلكترونية الحديثة في عملياتها الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة)، وتسمح بالمعالجة المحسوبة عن بُعد للعديد من عملياتها.

✓ يوجد أثر ل(الإستشراف والتفكير المنظم) في تحول شركة "فيوجن" لخدمات الأنترنت وأنظمة الإتصالات إلى منظمة رقمية.

✓ لا يوجد أثر ل(الرؤية المستقبلية، التحفيز، وإدارة المعرفة) في تحول شركة "فيوجن" لخدمات الأنترنت وأنظمة الإتصالات إلى منظمة رقمية.

✓ عدم وجود فروق في إستجابات المبحوثين فيما يتعلق بآرائهم حول الذكاء الإستراتيجي وأثره في تحول شركة " فيوجن " لخدمات الإنترنت وأنظمة الإتصالات إلى منظمة رقمية تعزى للمتغيرات (العمر، سنوات العمل).

- الدراسة الثانية: لأمال خليل، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال تحت عنوان الأبعاد التنظيمية والإتصالية للإدارة الإلكترونية في المرفق العام¹، دراسة وصفية تحليلية للمديرية العامة للجمارك، جامعة الجزائر 3 ، للسنة الجامعية 2022/2021

التساؤل الرئيسي: كيف تساهم الأبعاد التنظيمية والإتصالية في التأسيس للإدارة الإلكترونية في المرفق العام بالمديرية العامة للجمارك؟

الأسئلة الفرعية:

¹أمال خليل، الأبعاد التنظيمية للإدارة الإلكترونية في المرفق العام، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال تنظيم، كلية العلوم والإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 3، 2022/2021.

✓ تسعى المديرية العامة للجمارك الجزائرية إلى التعريف بالتقنيات الحديثة وتكنولوجيا الإتصال من خلال المحاضرات و الندوات والأيام، ولكن بالإشارة إليها فقط، يعني لم يتم تخصيص يوم دراسي أو ندوة خاصة بها.

✓ عدم وجود بدائل فورية يتم اللجوء إليها في حالة حدوث عطب أو خلل تقني مفاجئ سوى الإستعانة بمهندس الصيانة لمعالجة العطب وإلا يتوقف العمل، يعد من العراقيل التي تحول دون تأسيس إدارة إلكترونية فعالة بالمديرية العامة للجمارك الجزائرية.

- الدراسة الثالثة: لرزوق مولود ومولاي علي الزهرة، تحت عنوان التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الإتصالية للمؤسسات¹، دراسة ميدانية بمؤسسة "ستار براندس"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى عرض وإبراز دور مساهمة التحول الرقمي من خلال اعتماد الرقمنة وتقنيات الإتصال الرقمية الحديثة في تحقيقها لفعالية الإتصالية، حيث ستحاول فعلا الوصول إلى تحقيق الفعالية الإتصالية ورد فعل وإستجابة بإستخدام الرقمنة والوسائل الرقمية في الجانب الإتصالي مقارنة بالعملية الإتصالية في شكلها.

إنطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية:

التساؤل الرئيسي للدراسة: ما مدى مساهمة التحول الرقمي في فعالية العملية الإتصالية في مؤسسة "ستار براندس"

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: عينة قصدية أو عمدية وتم إختيار العينة العمدية إختيار غير عشوائي.

¹ لزوق مولود ، مولاي علي زهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الإتصالية للمؤسسات، دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس، المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس، المجلد 09، العدد 02، 2022/06/30.

أدوات جمع البيانات: الإستبيان.

أهم نتائج الدراسة: توصلت الدراسة لنتائج التالية:

✓ أن التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية والإلكترونية أسهم في تحقيق الفعالية الإتصالية وأحداث تغيير الأفضل من حيث تبادل المعلومات تفعيل قنوات الإتصال الداخلي.

✓ حرص المؤسسة على تأطير ومرافقة عامة لتقبل إستعمالهم للتقنيات الرقمية.

✓ تظهر فعالية الإتصالات النازلة بواسطة وسائل الإتصال الرقمية من خلال سرعة وفعالية وصول المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعاملين بواسطة وسائل الإتصال الرقمية بالإضافة إلى دقة ووضوح المعلومات التي يرسلها المسؤولين عن طريق وسائل الإتصال الرقمية.

✓ إن البرامج والوسائل الرقمية المستخدمة من طرف الإدارة أسهمت في فعالية الإتصالات بين العاملين من خلال الحصول على المعلومات وتبادلها في أي وقت وأي مكان، الحصول على المعلومات وتخزينها وتبادلها بسرعة وفي الوقت المناسب، سهولة الإطلاع على معلومات المؤسسة، إختصار المسافة والجهد والوقت والمرونة في تداول المعلومات.

✓ وجود نسبة ضئيلة من المبحوثين أجابوا أن المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعاملين بواسطة وسائل الإتصال الرقمية بطيئة، ويرجعون السبب ذلك ليس إلى بطئ وسيلة الإتصال الرقمية في حد ذاتها وإنما إلى بعض المسؤولين في المستويات الإدارية في المؤسسة بإرسال المعلومات في الوقت المناسب.

✓ أظهرت الدراسة فعالية الإتصالات الأفقية بواسطة وسائل الإتصال الرقمية حيث أن:

• الإتصال بواسطة البريد الإلكتروني هو الشكل الإتصالي الغالب والأكثر فعالية ويرجع أغلبية المبحوثين سبب ذلك إلى إختصار المسافة والوقت مع إمكانية إرسال المعلومات إلى عدة أشخاص في نفس الوقت.

بمقصد إلى م:

بالاعتماد على نتائج البحث في

من شأنه أن يوضح

• نمط الإتصال الثاني الأكثر فعالية هو الإتصال بواسطة الهاتف النقال، ويرجع أغلبية المحوثين سبب ذلك في سهولة إيصال المعلومات والحصول على الرد في الوقت المناسب. ✓ تؤكد الدراسة على وجود تغيير إيجابي في المؤسسة من خلال إدخال الرقمنة والتقنيات الرقمية والإلكترونية في العملية الإتصالية كإستخدام جهاز رقمي (PDA) في عملية توزيع وبيع منتجات المؤسسة ليس فقط على مستوى فعالية العملية الإتصالية، وإنما أبعد من ذلك وهو على مستوى فعالية أداء المؤسسة.

✓ إن أغلبية المحوثين لا يفضلون إبقاء العملية الإتصالية على الطريقة التقليدية.

- الدراسة الرابعة: لعمارية عبد الحكيم، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات والإتصال وفعالية الاتصال التنظيمي في الإدارة المحلية¹، تخصص إتصال تنظيم، علوم الإعلام والإتصال بجامعة الجزائر للسنة الجامعية 2020/2019، وتمثل دراسة حالة بلدية باتنة وملحقاتها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في تطوير وعصرنة المؤسسة الجزائرية من ناحية العمل الإداري و الإتصالي، كذلك هدفت إلى قياس مدى التحسن النوعي للوسائل الإتصالية المستخدمة من طرف الإدارة المحلية.

التساؤل الرئيسي للدراسة: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في فعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية من خلال دراسة حالة بلدية باتنة وملحقاتها؟

الأسئلة الفرعية :

➤ ما واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال ببلدية باتنة وملحقاتها؟

¹ عمارية عبد الحكيم، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية، دراسة حالة بلدية باتنة وملحقاتها، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال تنظيمي، كلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 3. 2020/2019.

✓ ثبت من خلال الدراسة وجود مستوى مرتفع لدى أفراد العينة في التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف وسائلها وبرمجيتها، وهو ما يؤكد تحكم العاملين في المؤسسة محل الدراسة في مختلف الوسائل و البرمجيات المتوفرة على مستوى المؤسسة، مما يتيح فرص النجاح أمام توظيف متزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

✓ ضرورة تعزيز الإدارة المحلية بما فيها بلدية باتنة وملحقاتها بمختلف وسائل أمن وحماية المعلومات، وإصدار قوانين وتشريعات تضمن أمن المعلومات والشبكات وسريتها ومحاربة القرصنة الإلكترونية.

✓ ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في تحسين نوعية العمل الإداري وهو ما يفسره درجة الرضا عن طبيعة العمل باستخدام التكنولوجيا ومساهمة هذه الأخيرة في التقليل من معدلات الأخطاء وتسهيل تعاملات الإدارة، إضافة إلى هذا ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية وتجويدها من خلال القضاء على الإجراءات التقليدية في تقديم الخدمة والتحول إلى أساليب وطرق حديثة في تقديمها، في مقابل ذلك لم تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في فعالية الاتصال التنظيمي بمختلف أنماطه.

✓ تعرف المؤسسة محل الدراسة ضعفا في كيفية توظيف الوسائل التكنولوجية وإستخدامها في مجال الإتصال التنظيمي، بالرغم من أنها تتوفر على تشكيلة متنوعة منها، فقد بينت النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة أن تقنيات الإتصال التنظيمي غير متوفرة بصورة واسعة في ظل غياب برامج تدريبية على هذه التقنيات، وهو ما يؤثر على التحول الإلكتروني للإتصال وإعتماد المراسلات الإلكترونية في العمل الإداري.

✓ عدم وجود سياسة واضحة للإتصال التنظيمي وغياب نظام معلومات واضح يعتمد على تطبيق مختلف الوسائل التكنولوجية المتاحة وتوظيفها في مختلف العمليات الإتصالية والتحول

إلى الإتصال التنظيمي الإلكتروني، الذي يسمح بسيرورة المعلومات وحركيتها بالسرعة الممكنة وفي الوقت المناسب والذي ينعكس على مختلف العمليات الإدارية. ✓ تبين من خلال الدراسة أن هناك معوقات مختلفة (مادية، بشرية، تنظيمية) لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العمل الإداري والإتصالي، لذا يجب تجاوز بعض هذه المعوقات والتي تحد من فعالية الإتصال التنظيمي وتؤثر على مشاركة بعض الأطراف في مختلف الأنشطة والأعمال الإلكترونية.

التعقيب على الدراسات السابقة

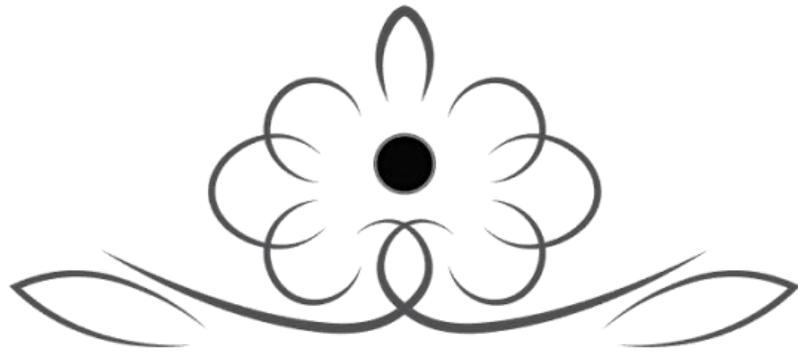
من خلال الدراسات السابقة تبين لنا أنها تشابهت مع الدراسة الحالية في العديد من النقاط واختلافها كذلك في نقاط أخرى وهي:

فالدراسة الأولى حول (الذكاء الإستراتيجي، كمدخل إلى المنظمة الرقمية شركة فيوجن لخدمات الأنترنت وأنظمة الإتصالات) شابهت مع الدراسة الحالية في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي وإستخدامها الحصر الشامل، وكذلك تشابهت مع الدراسة الثالثة بعنوان (التحول الرقمي وردوده في فعالية التحول العملية الاتصالية للمؤسسات بمؤسسة ستار براندس) في المنهج الوصفي التحليلي مع إختلافها مع الدراسة الثانية بعنوان (الألعاب التنظيمية والإدارة الإلكترونية في المرفق العام دراسة وصفية تحليلية للمدرية العامة للجمارك) والدراسة الرابعة بعنوان (تكنولوجيا المعلومات وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية، دراسة حالة بلدية باتنة) في المنهج والعينة مع تشابهها في أدوات جمع البيانات.

أوجه الاستفادة

- إستفدنا من الدراسات السابقة كونها ساعدتنا في اختيار المنهج والأدوات المناسب

للدراسة.



الفصل الثاني

الرقمنة الإدارية

تمهيد

أولاً: نشأة الرقمنة الإدارية.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

ثالثاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: مجالات الإدارة الإلكترونية

خامساً: الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

سادساً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

سابعاً: عناصر الإدارة الإلكترونية.

تمهيد

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على شركات ومجالات عملها وعلى الإدارة إستراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط على البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضاً على البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق، ويمكن القول أن الثورة الرقمية قد أدت إلى تغيرات عميقة وواسعة في بيئة الأعمال وأساليبها وطريقة تنظيمها ومصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك الكثير.

أولاً: نشأة الرقمنة الإدارية

يعود مفهوم الرقمنة للتطورات التاريخية في مرافق ومؤسسات المعلومات، حيث بدأت هذه التطورات بعد اعتماد الحاسوب الشخصي وقد بينت النتائج أهمية استخدام السجلات الإلكترونية بدلاً من السجلات الورقية، وهذا مما سمح للمكتبات بالمشاركة في شبكات المجالات وتبادل المعلومات بشكل فعال.

وتهدف إلى عدة مبادرات كمشروع المكتبة العالمية إلى توحيد النصوص في جميع المكتبات العالم، وقد تم التأكيد على هذا المهم في إجتماع مجموعة السبع في جويلية 1994 بهدف جعل جميع المصادر متاحة للبحث عبر الأنترنت، وتم تصليد الضوء على هذه الجهود في العديد من الاجتماعات بما في ذلك إجتماع 2021.¹

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها

تتمحور أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها في النقاط التالية:²

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة.
- تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.

¹ بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة الترميز الفكري للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الخامس، الملتقى الافتراضىالدولي، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 12 نوفمبر 2021، صص 70-71.

² رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، القاهرة، صص 30.

- زيادة الترابط بين العاملين ومتابعة كافة الموارد.
- إتاحة المعلومات طوال الوقت.
- تنمية مهارات وقدرات الموظفين.
- بناء ذاكرة في المؤسسة متكاملة
- تغيير ثقافات الموظفين.

ثالثاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتمثل مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- ❖ إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى للعاملين والأسفل.
- ❖ إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارات.
- ❖ إعادة بناء الأدوار والوظائف.
- ❖ إحلال الآلة محل العامل وإستخدام آلية البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات، وإنجاز الأعمال والصفحات رقمياً وعن بعد.
- ❖ تبادل البيانات إلكترونياً لتغطي جميع العاملين في المؤسسة، وعلاقات المؤسسة مع العملاء والمجموعات المشتركة.
- ❖ التفاعل الآلي وتقديم أحسن الخدمات للمواطنين.
- ❖ تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لتخفيف العبئ على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت.
- ❖ السعي بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد التفوق في التنافس.¹

¹ سمير محمود الجهماني، معوقات الحكومة الإلكترونية في ضوء التشريع الأردني دراسة مقارنة، جامعة البرموك كلية القانون سنة 2017، ص ص52-53.

رابعاً: مجالات الإدارة الإلكترونية:

على الرغم من تعدد مجالات الإدارات الإلكترونية إلا أنه يمكن بصفة عامة حصر المجالات الأساسية لهذه الإدارة في مجالين أساسيين وهما:

1- إدارة الأعمال الإلكترونية: ركز هذا المفهوم بصفة أساسية على قدرة منظومات الأعمال على تبادل كل من الاموال والخدمات كذلك المعلومات بشكل سواء كان هذا التبادل بين منظمات الأعمال ببعضها البعض، كما يدخل مفهوم إدارة الأعمال الإلكترونية في المنظمات التي تستخدم شبكات الإتصال الإلكترونية في إدارة أعمالها، وإدارة أعمال موظفيها والربط بينهم، وذلك كما هو الحال بالنسبة لمنظمات التأمين الإلكترونية، والمنظمات التجارية كما يذهب البعض إلى إعتبار الخدمات الحكومية المؤتمنة ضمن إدارة الأعمال الإلكترونية.

2- الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الإلكترونية: تركز الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية على حقيقة أساسية بأن المنظمات الحكومية لشعب أساساً إلى أداة مجموعة من الخدمات، وأن مجال هذه الإدارة ينصب بصفة رئيسية على توفير المعلومات وإتاحتها، وتبادل الوثائق والمستندات التي تتعلق بأعمال هذه الخدمات.¹

وبالإضافة إلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية تتيح الفرصة لتوفير كل المعلومات عن الأنشطة والخدمات للمنظمات الحكومية، وذلك في ظل إطار من التفاعل بين كل من المرسل و المسؤول، الأمر الذي أدى إلى بناء علاقات جيدة بين كل العاملين بهذه المنظمات لبعضهم البعض، وكذلك بينهم وبين المستفيدين من خدماتها، ولقد أسهمت الإدارة

¹ راكز محمود الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020، ص ص43-44.

الإلكترونية إسهاما كبيرا بحيث تعاضد دورها وتفاقمها في الآونة الأخيرة في كل مجالات الأعمال الحكومية.

حيث ظهر مصطلح جديد وهو الحكومة الإلكترونية، والذي بمقتضاه يتم تحويل كل الأعمال ومعاملات المنظمات الحكومية مع المواطنين والمنظمات الأخرى إلى صورة إلكترونية متكاملة تعتمد على إطار من الشفافية والوضوح الكاملين لكل ما يتم إنجازه من إجراءات داخل دائرة منع وإتخاذ القرارات¹

خامسا: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

سعت الجزائر كغيرها من دول العالم في محاولة مواكبة التطورات العالمية وكإجابة لضرورة فرضها للواقع الداخلي بعد ان عجزت الإصلاحات الإدارية في مستوى الخدمة العمومية وواقع مؤسساتها إلى رسم مخطط لتسهيل عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية، و المنتظر منها تحسين وتطوير العمل الإداري والرفع من كفاءة أجهزته، وبناءا على ما سبق سنتطرق في هذه الدراسة لواقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

واقع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في الجزائر²: كانت للجزائر مساعي جادة لخلق مجتمع معلومات وهذا ما يظهر حاليا في برنامج أسرتك والتوصيل بشبكة الأنترنت.

فقد تم ربط الجزائر بالأنترنت عن طريق مركز البحث الإعلام العلمي والتقني CERIST في مارس 1994 وذلك في إطار التعاون مع اليونيسكو بهدف إقامة الشبكة الإفريقية RINAF للمعلومات والتي تلعب فيها الجزائر بحكم موقعها كبقوة للإنتلاق، إلا أنه تم ربط الجزائر بالمدينة الإيطالية حيث كانت ضعيفة 96 كيلو بايت ثم تطورت سنة 1997م إلى 256 كيلو بايت

¹ رازك محمود الزعاري، غسان الطالب، المرجع نفسه، ص ص 43-44.

² عالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية للإصلاح الإداري "أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر"، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مجلد5، العدد2، أكتوبر2018، ص ص240-241.

باستخدام الألياف البصرية الإرتباط عبر باريس الفرنسية، وتم ربط الجزائر في نهاية 1998م عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة 1ميغا بايت ، وفي مارس 1999م أصبحت طاقة إرتباط الجزائر 2ميغا بايت، ولقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت سنة 1996م ب 130 هيئة، وإرتفع العدد إلى 800 سنة 1999م، منها 100 هيئة من القطاع الجامعي و500 هيئة من القطاع الإقتصادي، و50 هيئة من القطاع الطبي، والبقية موزعة على القطاعات الأخرى، وكان إستخدام الأنترنت في بداية الأمر ضئيلا ثم عرف في 25 أوت 1998م تطورا سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم رقم المادة 98 257 حيث تم وضع شروط غستخدم خدمات الأنترنت، وفي عام 2001م أخذت حصص هامة من سوق الأنترنت بالجزائر، حيث قامت وزارة البريد والمواصلات بعد إنشاء مؤسسة الجزائر تيليكوم بالتعاقد مع شركتين عالميتين لوسنت التكنولوجيا السويدية وإريكسون الأمريكية، حيث تمكنت من الحصول على بث يتجاوز 30 ميغا بايت مع إرتفاع عدد مقدمين الأنترنت، وإرتفع عدد المستخدمين حيث وصل إلى 5 ملايين مطلع في 2011.

كما عرفت الجزائر إدراج الجيل الثالث مما أدى إلى إرتفاع عدد مستخدمي الأنترنت، فالنقير الصادر عن الإتحاد الدولي للإتصال أظهر بأن 20.8 من الجزائريين كانوا من مستخدمين الأنترنت في الهاتف النقال، وفي سياق السعي الجاد وراء التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وفي إطار أهم محاور الجزائر الإلكترونية 2013م، حيث تمثل هذا المشروع في المحور الخاص بآليات التقييم والمتابعة لشبكة الأنترنت.¹

سادسا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

1- متطلبات إدارية: وتستههدف ما يلي:

- ضرورة توافر هيئة إدارية مؤهلة وقادرة على التعامل الجيد مع الحاسب الآلي وملحقاته.

¹ غالم إلهام مصطفى، مرجع سابق، ص ص 240-241.

- ضرورة وجود قوانين تكفل تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث أن التشريعات الحالية لا تتماشى مع بيئة العمل الإلكتروني.
- ضرورة وضع خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لإستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها.

2- متطلبات بشرية : وتستهدف ما يلي:

- ضرورة تدريب الكوادر البشرية على التواصل مع التقنيات الإلكترونية قبل إستخدامها.
- ضرورة وجود متخصصين في تقنية المعلومات بالإدارات التعليمية للتعامل مع المدارس والجامعات عبر شبكات الأنترنت.
- ضرورة توافر القوى البشرية المؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مع التدريب المستمر لهذه القوى على كل جديد في هذا المجال.

3- متطلبات تقنية: وتستهدف ما يلي:

- ضرورة توافر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات الوطنية والشخصية.
- ضرورة وجود قواعد وبيانات دقيقة.¹

متطلبات مالية : وتتمثل فيما يلي:

- ضرورة إضافة بنود جديدة لدعم موارد المؤسسات.

¹رويد عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة كلية التربية، العدد 40، جامعة كلية المنصورة، أبريل 2020، ص 43.

- ضرورة دعم مشاريع الإدارة الإلكترونية سياسيا وماليا لتأمين فرص الإستمرار والتطور، ولابد من الإستفادة من القطاع الخاص والعام في المساهمة المالية لدعم برامج الإدارة الإلكترونية.

وتتمثل برامج الإدارة الإلكترونية في:

- **العمليات الإلكترونية:** تولد العمليات الإلكترونية من تحويل الإرتباطات المادية والمهام الجزئية في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية على أساس تدفق جديد للمعلومات من خلال إستخدامتكنولوجيا المعلومات وتقنيات شبكات الأنترنت.
- **الإستراتيجية الإلكترونية:** تتمثل في أنشطة التحليل لبيئة الأعمال التصميم والإختيار الإستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية كما تتضمن تحديد مصادر التمييز عن المنافسين المرتبطة بخيارات مختلفة تبنى على أساسها سلاسل القيمة.¹

سابعاً: عناصر الإدارة الإلكترونية.

1- العناصر التقنية:²

أ- الحاسوب: ويعد الحاسوب من الركائز الأساسية في النظام الوظيفي الإلكتروني، لما يمثله من أداة رئيسية في أداء الإدارة لمهامها وواجباتها سواء تعلق الأمر ببرنامج النظام أو في تطبيقاته.

ب- برامج التطبيقات: وهي البرامج التي تصمم لتنفيذ الوظائف المحددة من قبل الإدارة وتتخذ أحد الشكلين، أما برنامج موحد صمم لأداء مهمة معينة كأن تكون في مجال إقتصادي أو فني

¹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للنشر، ص408.

² صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، جامعة المنصورة، ص13.

أو غيرها، أو برنامج خاص وهو برنامج يوضع لبناء على طلب من منشأة معينة لإستجابة الإحتياجات الخاصة.

ج- برامج الأساس: وهذه البرامج تعد أكثر عمومية من برامج التطبيقات كونه جوهرى في تشغيل الحاسب وتقاس به كفاءة الحاسوب.

د- شبكة الأنترنت: إن مجرد وجود جهاز الحاسوب ليس بكاف لتحقيق نظام وظيفي إلكتروني بالمعنى المقصود، إذ أن الأخير حتى وإن ساعد على سهولة حفظ و تخزين وإسترجاع المعلومات والبيانات وعرضها بشكل منظم وإمكانية الإستفادة منها في مجال العمل الوظيفي إلا أنه ليس الهدف من إستخدامه بل لابد من ربط أجهزة الحاسوب المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكة WEB سواء كانت داخلية محلية أو عالمية دولية على نمو ما هو عليه في شبكة الأنترنت وهو عبارة عن إرتباط العديد من أجهزة الحاسبات بشبكة موحدة تجمع بينهما من خلال عدة مستخدمين غير العالم، لذا فإن تعبير الأنترنت يشير في مضمونه إلى مجموعة من أجهزة الحاسوب الموصلة مع بعضها البعض وتعمل على إستخدام بروتوكولات قياسية لتبادل المعلومات والإتصال وبروتوكول النقل والسيطرة وهي تقنية تتيح للشبكات والأنظمة كافة أن تتصل ببعضها البعض ونقل المعلومات من خلاله، علما بأنه توجد وسائل أخرى تشبه عمل الأنترنت كهاتف الأنترنت والمحادثة على الأنترنت.

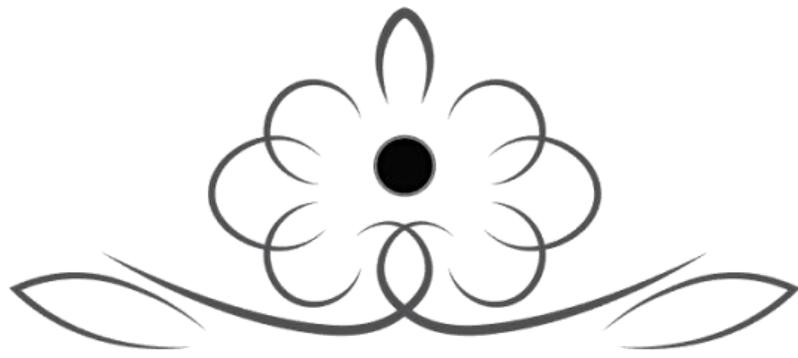
2- العناصر المعلوماتية:

وتعني المعلومات بأنها هي البيانات التي أجريت عليها معالجات معينة لترتيبها وتنظيمها وتحليلها من أجل الاستفادة منها كما يمكن القول أن كل رسالة قابلة للتوصيل للغير أو الطرف الآخر بأي وسيلة مهما كانت تعتبر معلومة.¹

¹صفاء فتوح جمعة، مرجع سابق، ص 17.

خلاصة

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الجانب، إستنتجنا بأن الرقمنة الإدارية تعمل على تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية بهدف زيادة الكفاءة والفعالية في العمل، وتحسين أداء المؤسسة وتطوير الإستراتيجية الرقمية وتقييم النتائج وضمان إستمرارية المؤسسات وتحقيق أهدافها.



الفصل الثالث

الإطار النظري للاتصال التنظيمي

أولاً: أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي.

ثانياً: عناصر الاتصال التنظيمي.

ثالثاً: خصائص الاتصال التنظيمي.

رابعاً: وظائف الاتصال التنظيمي.

خامساً: أنواع الاتصال التنظيمي.

سادساً: معوقات الاتصال التنظيمي.

سابعاً: تحديات وآفاق الاتصال التنظيمي

تمهيد:

الإتصال التنظيمي هو القلب النابض في المنظمات، يهدف إلى تحقيق التكيف السريع والإستجابة اللازمة للتنظيم في علم المؤسسات من خلال المعلومات التي أصبحت لازمة للإتصال بين الأفراد والجماعات، وكذلك الإتصال التنظيمي معني نشر المعلومات بين الجماعات في إطار حدود معينة، هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى أهمية وأهداف وعناصر الإتصال التنظيمي وكذلك أنواعه وخصائصه ووظائفه، وأخيرا معوقات وتحديات هذا الإتصال.

أولا : أهمية وأهداف الإتصال التنظيمي.

1- أهمية الإتصال التنظيمي:

إن الحاجة إلى الإتصال التنظيمي تسبق ظهور المنظمات، فعملية الإتصال تبدأ مع وجود الرغبة في تأسيس المنظمة، ويتسع نطاق هذه العملية مع التقدم في بدء المنظمة لممارسة أنشطتها وتقديم منتجاتها وخدماتها، فتبلغ عملية الإتصال درجة عالية من الأهمية في المنظمات، كما يمكن إعتبارها المفتاح الأساسي للإدارة الفعالة.

وكذلك نرى أن المنظمة بحاجة إلى التعامل والإتصال بعملائها، مواردها، مؤسسات الدولة، المنافسين، النقابات، الجهات الإعلامية... إلخ، بهدف إنجاز الأعمال، أي أن هناك حاجة للإتصال بين المنظمة وجمهورها، سواء الداخلي أو الخارجي، وكذلك البيئة المحيطة بها المؤسسات، وإن من أهم التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر تعود في جزء منها إلى ثورة المعلومات وحجم الإتصالات الواسعة التي تمثل صفة هذا العصر، وخاصة مع التطور التكنولوجي وإنتشار مختلف تكنولوجيا المعلومات والإتصال.¹

2- أهداف الإتصال التنظيمي:

تعد عملية الإتصال عملية هادفة وضرورية في أي تنظيم، فالإتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة، ويتوقف إستمرارها ونجاحها عليه، وتتمثل أهم أهدافه كالتالي:²

✓ نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد.

✓ تحفيز وتوجيه الأفراد للعمل.

✓ تغيير الإتجاهات والمعتقدات الفكرية لتغيير السلوك وضبطه.

¹عبد الحكيم عمارية ورشيدة سبتي، مستقبل الإتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد1، 2020، صص393-394.

²رضوان بلخيري، الإتصال التنظيمي، دار أمجد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2020، ص ص 32-33.

- ✓ التعريف بالبيئة الإجتماعية والمادية للفرد.
- ✓ المحافظة على العلاقات الإنسانية.
- ✓ تسهيل عملية إتخاذ القرار لحل بعض المشاكل.
- ✓ التعرف على الأهداف الواجب تحقيقها داخل المنظمة.
- ✓ معرفة مدى تنفيذ الأعمال.
- ✓ التنسيق بين الوحدات المختلفة في أداء المهام.

ثانياً: عناصر الإتصال التنظيمي:

تتخصر عناصر عملية الإتصال التنظيمي في ما يلي:

1- المصدر أو المرسل:

يسعى المصدر أو المرسل أو القائم بالإتصال، وهو الطرف الذي قام بإنشاء الرسالة، ويكون إما فرداً واحداً أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون مؤسسة أو شركة، وكثيراً ما يكون المعني من المصدر هو الشخص القائم بعملية الإتصال.

2- الرسالة:

الرسالة هي الفكرة المنقولة من المصدر إلى المستقبل، أو المعني وتتضمن بدورها مجموعة المعاني والآراء المتعلقة بموضوعها محددة، يتم التعبير عنها بالرموز إما بشكل المنطوق أو غير المنطوق، وتتوقف فاعلية الإتصال على مدى الفهم للموضوع الذي تدور حوله الرسالة، وكذلك اللغة المقدمة بها، ومن ناحية أخرى تعتمد فاعلية الرسالة على حجم المعلومات الموجودة فيها إضافة لنوعيتها من حيث البساطة أو التعقيد.¹

¹ بكير بشار، الإتصال التنظيمي، مطبوعة محاضرات لطلبة سنة ثالثة ليسانس، علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة غرداية، 2019، ص17.

3- الوسيلة أو القناة أو الوسيط: يمكننا تشبيه الوسيلة بالقناة أو القنوات التي تمر من خلال الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي عبارة عن قنوات للاتصال ونقل للمعرفة أو هي تشبه في دورها وسائل المواصلات.

4- المتلقي أو المستقبل:

وهو الشخص الذي توجه الرسالة إليه، ويقوم بحل الرموز بقصد التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها وتعيق ذلك أنماط السلوك التي يقوم بها المستقبل، ويجب أن لا تهلس نجاح عملية الإتصال بما يرسله المرسل من رموز بل بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو مظهر والدليل على نجاح الرسالة وتحقيق أهدافها.¹

5- رجع الصدى:

يسمى برد الفعل أو التغذية الرجعية، ويأخذ دائما إتجاها عكسيا في العملية الإتصالية، ويكون المستقبل نقطة إنطلاقه، والمرسل هو المستلم، ذلك للتعبير عن موقف المستقبل من الرسالة، حيث يعبر عن مدى فهمه لها الإستجابة.

6- التأثير:

التأثير مسألة نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر، وجماعة وأخرى، وذلك بعد تلقي الرسالة الإتصالية وفهمها، وغالبا ما يكون تأثير وسائل الإتصال الجماهيرية بطيئا وليس فوريا كما يعتقد البعض، ومن ثم فإن التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل ويكون هو النتيجة التي يتوفر تحقيقها القائم بالإتصال.²

ثالثا: خصائص الاتصال التنظيمي:

هناك جملة من الخصائص التي يجب أن تتوفر في الإتصال التنظيمي حتى تتسع إحتماالية نجاحه وتحقيق أهدافه، وهي كالتالي:

¹سليمان بكر کران، الإتصال الجماهيري والخدمة الإجتماعية، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص ص 16-17.
²بكير بشار، مرجع سابق، ص 18.

- **الدقة:** الإبتعاد عن المبالغة في عرض الأمور الإيجابية والسلبية، حيث يتوجب أيضا الإبتعاد عن إعطاء بيانات ناقصة أو غير كافية، أو تقديم معلومات ومؤشرات غير واضحة ولا مفهومة أو إهمال العوامل الأساسية.
- **الوضوح:** إن موضوع والسياسات في المؤسسة وحده القادر على قيادة صانعي القرار في أي تنظيم إداري إلى وجهة القرارات السليمة، أما سوء الفهم والغموض والفوضى والتشويش، فإنها جميعا تهدر الوقت والمال والجهد بلا فائدة ولا تجلب سوى الفشل وهذا يتطلب في الكتابة أو التحدث لأمرين:
- **وضوح التفكير:** إتباع أسلوب المنطق في عرض الاسباب الداعمة ووضع الخطط والتعهد بإنجازها والنتائج المحتملة.
- **وضوح التعبير:** يعني صحة اللغة القائمة على تطبيق القواعد النحوية الصحيحة وإستخدامها في القاعدة الأساسية للإتصال، فالأخطاء في التهجئة أو بنية الجمل لغويا قد تطرح أسئلة جوهرية تخص مدى قابلية المتصل في إدارة المعلومات.¹
- **الإيجاز:** يجب أن تكون الإتصالات التنظيمية الجيدة مختصرة لكي تنجز الكثير من كلمات قليلة، والإيجاز ميزة اساسية في عملية الإتصال الصاعد أو النازل، لذلك بعض المؤسسات تركز على الإيجاز في المراسلات والخطابات الإدارية، فكبار المسؤولين والموظفين لن يقرأوا مفكرة طويلة، لذا يجب الإعتماد على النصوص النموذجية لتفادي الإسهاب والتقصير المخل بالمعاني.
- والإيجاز لا يعني حصر وكتابة جمل قصيرة أو حذف تفاصيل ضرورية بل يعني إنتقاء الكلمات والعبارات التي تستوفي الأفكار المراد التعبير عنها.²

¹ موسى خليل، الإدارة المعاصر، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2، بيروت لبنان، 2011، ص140.

² محمد علي شهب، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الفكر العربي، 1982، ص292.

- السرعة: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات يعود إلى الوسيلة المستخدمة، فعند مقارنة الهاتف بالخطاب يتبين أن الأول أسرع من الثاني، وهناك بعد آخر للسرعة وهو الوصول في الوقت المناسب تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت إتخاذ القرار.
- الرسمية: إذ كان موضوع الإتصال رسمياً يمكن إستخدام وسائل إتصال تناسب ذلك، فإعلام عامل بالترقية أو النقل خطاب يعتبر وسيلة مناسبة، والإتصالات الداخلية بين زملاء العمل والأقسام قد يحتاج وسائل أقل رسمية مثل الهاتف.¹

رابعاً: وظائف الاتصال التنظيمي:

إن الإتصال التنظيمي يقوم بالوظائف الأساسية التالية:

1. نقل المعلومات والحقائق من مستوى إداري إلى آخر، ومن وحدة تنظيمية أو شخص إلى آخر مما يحقق التنسيق والتكامل.
2. الإتصال وسيلة للمدير في توجيه وتحفيز الأفراد على العمل والإنتاج.
3. يؤثر في سلوك العاملين بتجميع وجهات النظر والآراء.
4. يساعد العاملين على التعرف على البيئة الإجتماعية والمادية التي يعملون فيها.
5. يحفظ العلاقات الإجتماعية ووسيلة الترفيه والتسلية.

وقد لاحظ ثير (L.Thayer) أن للإتصالات أربعة مهام بالمنظمة وهي:²

- المهمة الإعلامية: حيث تتدفق المعلومات على المستويات الإدارية فنجاح القرار يعتمد على المعلومات السليمة في الوقت المناسب.
- المهمة الانضباطية: تتحكم الإدارة في نقل المعلومات حيث تمثل مركز السلطة.

¹ زروق مولود، مولاي زهرة، مرجع سابق، ص473.

² مرتضى البشير الأمين، الإتصال التنظيمي، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص117.

– المهمة الإقناعية: أكد تطور الفكر الإداري أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي وتتمثل المهمة الإقناعية في الإتصال ذي الإتجاهين.

– المهمة التكاملية: تعتمد الإدارة على الإتصال لربط أهداف المنظمة وأهداف الأفراد وطموحاتهم وخلق مناخ للتعامل وتخفيف النزاعات.

وهناك وظائف إتصال أخرى عند الباحثين الأمريكيين Russel، France، تتمثل في:¹

1- الإبداع: هو إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المنظمة، وتعد هذه الوظيفة الأقل إستعمالاً، فهي تجد مقاومة شديدة من طرف العمال كونهم قد ألفوا وإعتادوا نمطاً معيناً من العمل، والإبداع يكون فيه بذل الجهد من أجل التنفيذ، وعندما يكون بذل الجهد هنا تكون المقاومة من طرف العمال.

2- الصيانة: إن دور الإتصال متعلق بالصيانة في أداء ثلاث مهام وهي:

- حفظ الذات وما تبعها من الاحاسيس والمشاعر.
- تغيير موقف الافراد من القيمة التي يكونها لتفاعل الذي يحدث بينهم على مستوى أفقي أو عمودي.

• ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية.

3- المعلومات: الإتصال كوظيفة حيوية تلعب دوراً هاماً في توفير ونقل المعلومات اللازمة داخل التنظيم، وذلك باستخدام قنوات الاتصال الرسمية كونها وسائل هيكلية للسيطرة والرقابة داخل المنظمة.

إن عملية الإتصال تقوم في جميع الحالات بثلاث وظائف هي:

- وظيفة البحث والتنقيب على المعلومات وإكتشاف المحيط الذي يعيش فيه.

¹فتيحة قاسم، التفاعل الإجتماعي بالمؤسسات : الإتصال التنظيمي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد الأول، العدد 23، جامعة زيان عاشور، الجلفة 2015، ص ص 95-96.

- وظيفة النشر والتنسيق وتوزيع المعلومات على الجميع.
- وظيفة المحافظة على المعلومات وتبليغها جيلا بعد جيل.

خامسا: أنواع الإتصال التنظيمي:

1- النوع الأول: الإتصال التنظيمي الرسمي:

تتم الإتصالات الرسمية في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتم من خلال القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي والإتصالات بهذا المعنى يمكن أن تسير في واحد من ثلاثة إتجاهات أساسية هي:

أ- الإتصالات الهابطة أو النازلة:

هو الإتصال الذي يتجه من الرؤساء إلى مرؤوسيه، وتتضمن عادة الأوامر والتعليمات وقرارات العمل والتقارير المنشورة والإعلانات...إلخ.

الإعتبرات التي يجب مراعاتها عند الإتصالات الهابطة:

- أن يضع المدير في إعتبراره أهمية الأخذ بالجوانب النفسية في علاقته بمرؤوسيه فيجعل العلاقة بينهم علاقة تعاونية وتكاملية لا تقوم على الأوامر والتوجيهات فقط.
- مدى إستعداد المرؤوسين لتلقي الأوامر و التوجيهات وفهمها وترجمتها لواقع فعلي ينتج عنه رفع تقارير الأداء، فهنا على الرئيس أن يعي طبيعة وعادات وتقاليده ومعتقدات المرؤوسين.¹

ب- الإتصالات الصاعدة:

¹مرضى البشير الأمين، مرجع سابق، ص ص108-111.

وتتمثل الرسائل الصاعدة من المستخدمين إلى رؤسائهم وتتمثل في أربعة أنماط:

- ما يريد الشخص قوله حول نفسه وأدائه ومشاكله.
- ما يريد الشخص قوله حول الآخرين ومشاكلهم.
- ما يريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة وسياستها.
- ما يريد الشخص قوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن أن يعمل.

وظائف الإتصالات الصاعدة:

- يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرار.
- يساعد الموظفين على التخلص من ضغوطات العمل وإحباطاته.
- يسمح للمرؤسين بالمشاركة في عملية إتخاذ القرار الإداري.
- يعمل كأداة لقياس فعالية الإتصال الهابط.
- يوفر للمرؤسين قناة لإيصال أفكارهم ومشاعرهم وإقتراحاتهم للإدارة.¹

ج- الإتصالات الأفقية:

وهي إتصالات رسمية تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد ذين يحملون المسمى الوظيفي نفسه، كذلك الإتصالات التي تتم بين عمداء الكليات أو مديري المدارس أو رؤساء الأقسام والمعلمين بغرض التنسيق أو تبادل الآراء ووجهات النظر أو الإشتراك في مشروع وما إلى ذلك.²

مزايا الإتصالات الأفقية:

¹ أحمد العبد أبو السعيد، زهير عابد، مهارات الإتصال وفن التعامل مع الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2014، ص ص108-109.

² محي الدين عارف حسن، الإتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2014، ص ص29-30.

- تعمل على تسهيل التنسيق بين المديرين في المستوى الإداري الواحد نحو تحقيق الأهداف فهو يسهم في التعاون الفعال بين المديرين والإدارات المختلفة للعمل بروح الفريق الواحد.
- إعطاء الفرص للمديرين للإستفادة من خبرات زملائهم في المنظمة.
- السماح بالإتصال السريع والمباشر بين المديرين في المؤسسة الواحدة ومختلف المؤسسات.

مهام الإتصالات الأفقية:

- تنسيق النشاط ونشر المعلومات.
 - حل الصراعات من خلال الإتصال المباشر.
 - تزويد الموظفين بالدعم المباشر.
 - تخفيف الضغط على القنوات الرأسية.¹
- 2- النوع الثاني: الإتصال التنظيمي الغير الرسمي:

تعريفه: هو الإتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون هذا الإتصال بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة، وتتميز هذه الإتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالإتصالات الرسمية التي تحددها ضوابط وإجراءات رسمية محددة.

أ- دوافع توظيف الإتصال الغير الرسمي:

¹مرتضى البشير الأمين، مرجع سابق، ص113.

توجد عوامل ودوافع تجعل الأفراد في المنظمة يتصلون معاً بطريقة غير رسمية ومن بين هذه الدوافع ما يلي:¹

- وجود حاجات ورغبات وإتجاهات للأفراد يرغبون في إشباعها.
- التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة.
- رغبة الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة.
- عدم توفير مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين.
- إتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية والمركزية الزائدة ومنع حرية التعبير والمشاركة للأفراد والعاملين.
- عدم التقيد والإلتزام بقنوات التنظيم الرسمية ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها للأفراد العاملين.

ب- سلبيات الإتصال التنظيمي الغير الرسمي:

يمكن أن يكون للاتصال غير الرسمي أثر سلبي على التنظيم بحيث يؤدي إلى:

- إنتشار الشائعات والمعلومات المشوهة مما يترك آثار سلبية على الأداء وعلى العلاقات الإنسانية داخل التنظيم.
- يؤدي أحيانا إلى إنخفاض المعنوية وإضطراب العلاقات الإنسانية الناجمة عن ردود أفعال إنتقامية بالدرجة الأولى بسبب الإشاعات مثلا.²

سادسا: معوقات الإتصال التنظيمي:

¹ بكير بشار، مرجع سابق، ص 32-33.

² بشار حزي، الإتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الإفتراضية السورية العربية، 2020، ص 27.

إن العملية الإتصالية وكغيرها من العمليات الإجتماعية يشترك فيها عدد من الأفراد تتأثر بعوامل عدة، فقد تتمثل في معوقات سلوكية أو إدراكية أو تنظيمية أو إجتماعية أو لغوية، أو بيئية ويمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

1- المعوقات الشخصية: هي معوقات متعلقة في عملية الإتصال (المرسل والمستقبل) ومن أهمها:¹

- تضارب الإطار المرجعي للمرسل والمستقبل والتباين في إدراك المواقف المختلفة نتيجة الاختلافات الفردية والبيئية.
- الإتجاهات السلبية لطرفي الإتصال منها: الإنطواء وعدم الإختلاط بالآخرين، حسب المعلومات وعدم الإدلاء بها للزملاء، المبالغة والإفراط في الإتصال.
- الإختلاف بين المرسل والمستقبل من حيث المركز والوظيفة والراتب يعيق عملية الإتصال
- القصور في المهارات.

2- المعوقات التنظيمية:

هناك مؤسسات تعتمد على هيكل تنظيمي ضعيف أو ليس لديها هيكل تنظيمي محدد داخل المؤسسة، أيضا تعدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة يؤدي إلى صعوبة تحديد الصلاحيات وصعوبة تحديد الهدف مما يؤدي إلى صعوبة الإتصال، معوقات لغوية: تتعلق باللغة المستخدمة والإشارات وكذلك المصطلحات المتفق عليها داخل المؤسسة.

3- المعوقات النفسية والإجتماعية:

¹ بلقاسم مزبوة، القيادة والإتصال المؤسسي، محاضرات طلبة سنة أولى ماستر علم إجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، 2021/2022، ص55.

وهي معوقات تتعلق بأفكار وتقاليد الفرد ومعتقداته، فهي تؤثر على طريقة فهم المرسل والمستقبل للرسالة، فقد يفهم المستقبل رسالة بشكل خاطئ لإعتقاده أن ما قام بفهمه عموماً يعنيه المرسل، مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد نتج عنه ردة فعل غير متوقعة.¹

4- المعوقات البيئية:

وتتعلق هذه المعوقات بالآثار الناتجة عن البيئة الداخلية للمنظمة أو في إطار العلاقات الخارجية والمحيط الذي تتواجد فيه ومن هذه المعوقات نجد:²

- اللغة ومشكلة الألفاظ ومدلولاتها.
- عدم كفاية وكفاءة وسائل الإتصال.
- الأنشطة الإجتماعية في المنظمة.
- الظروف المكانية للعمل.

سابعاً: تحديات وآفاق الإتصال التنظيمي:

- يذهب منظور الحديث نحو التخطيط للإتصال قبل مباشرة أي عملية وضمان نجاح المنظمة، حيث تتجه المنظمات إلى إستخدامات رئيسية للتكنولوجيا الحديثة من أبرزها:
- إستخدام قواعد البيانات على الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والأخبار والإستفادة منها في إعداد نشرات المؤسسة.
 - إستخدام البريد الإلكتروني كوسيلة إتصال شخصي داخلي بين أعضاء المؤسسة وإتصال إدارة المنظمة وأجهزتها.

¹خالد تلغيش، الإتصال التنظيمي، محاضرات في علم النفس تنظيم وعمل، إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة عاشور زيان، الجلفة، 2020/2019، ص21.

²بلقاسم مزبوة، مرجع سابق، ص 62.

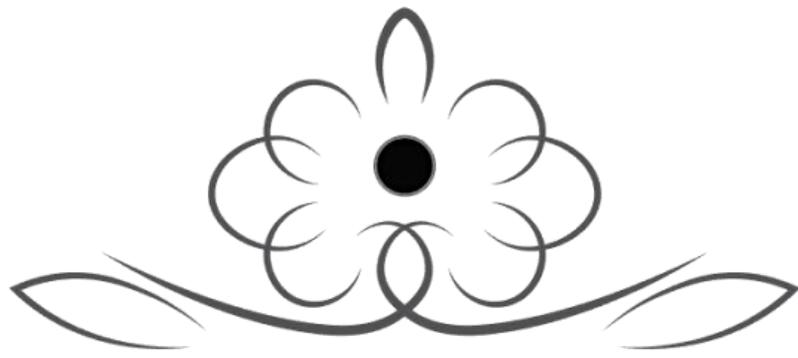
- إجراء البحوث عن طريق المقابلات عبر شبكة الأنترنت بواسطة البريد الإلكتروني أو التصويت في موقع المؤسسة.
- تصفح مواقع المؤسسة المنافسة والمماثلة في أنشطتها والتعرف عليها.
- الاستفادة من نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور.
- ويتطلب العمل بهذا النمط الجديد فهما عميقا، وتصورا واضحا من العاملين في المنظمات فيما يخص تقنيات الإتصال الحديثة.¹

خلاصة:

من خلال ماتم تناوله في هذا الجانب، حاولنا الإلمام بجوانب الإتصال التنظيمي وكونه أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق أهدافها، ويمكن القول أن الإتصال عملية ديناميكية مشكلة من عدة عناصر.

وبالتالي يجب على القائمين بتسيير المؤسسات والمنظمات أن يعطوا للإتصال التنظيمي أهمية كبيرة ضمن أسالي

¹عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي، مرجع سابق، ص399.



الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع بيانات الدراسة.

خامساً: أساليب التحليل

أولاً: مجالات الدراسة:

1- المجال المكاني:

يحدد المجال المكاني للمؤسسة التي أجريت دراستنا وهي وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء، والتي يكمن مقرها في شارع هواري بومدين ولاية تبسة، والتي تم إنشاؤها في سنة 1992 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/92 المؤرخ في 4 جانفي 1992، الذي يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني والتنظيم الإداري والمالي للضمان الإجتماعي، أصبح الصندوق الوطني للعمال الغير الأجراء عمليا في 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية الذي كان يتكفل بها فيما يتعلق بالخدمات الإجتماعية تم تحويلها في 1999 من الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية فيما يخص التأمينات الإجتماعية وعن الصندوق الوطني للتقاعد فيما يخص التقاعد، يتمتع الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الغير الأجراء بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية وتعرف بطابعها التجاري في علاقاتها مع الغير، وتتضمن المؤسسة عدة مصالح فرعية، وهي كالتالي:

➤ خلية الإصغاء والإستقبال وتوجيه المواطن: خدمة المؤمنين غير الأجراء وتتمثل في خلية إتصال متبادل بين المؤمن والإدارة بغرض تحقيق التواصل بين المؤمن والصندوق.

➤ مصلحة المراقبة الطبية:

مكونة من طبيب مسؤول ومساعدان مهامهم ضمان المراقبة الطبية داخل المؤسسة.

➤ مصلحة المعالجة والمعلوماتية:

حيث تضم هذه المصلحة رئيس مصلحة في الإعلام الآلي وإختصاصيين في الشبكة يحرصون على السير الحسن لشبكة الإعلام الآلي بالمراقبة التقنية للوسائل وتحديث البرامج المختلفة.

➤ مصلحة المالية والمحاسبة:

مهامها التكفل بإعادة الميزانية السنوية للصندوق وتتضمن متابعة تنفيذها وتنسيقها ومراقبتها وتضم 3 مديريات فرعية: المديرية الفرعية للمالية، المديرية الفرعية للميزانية، المديرية الفرعية للمحاسبة.

➤ مصلحة التقاعد:

مهامها التكفل بشريحة المتقاعدين وذوي الحقوق، حيث تقوم هذه المصلحة بإستقبال ملفات المنخرطين الذين يريدون الإستفادة من منحة التقاعد.

➤ المديرية الفرعية للمراقبة والمنازعات:

ومهامها:

- الإنخراط.
- التشطيب.
- التعديل.
- تجديد الترقيم.
- إلغاء الترقيم.

➤ مصلحة الأداءات:

مهامها داخل المؤسسة القيام بالتعويض عن المخاطر المختلفة سواء المتعلقة بالمريض أو بالأمومة أو العجز أو الوفاة، وتهدف إلى تسهيل عملية حصول المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى الوكالة.

➤ مصلحة عدم الإنتساب:

مهامها تقوم بتقديم وثائق عدم الإنتساب للمواطنين على مستوى الولاية.

➤ مصلحة الموارد البشرية:

تسعى إلى تنظيم وتسيير الموارد البشرية والمادية وكذا أملاك الصندوق، إعداد التسيير التقديري للموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية، إعداد خطط التكوين والتوظيف بالتنسيق مع جميع الهياكل، تسيير ومتابعة المنازعات في علاقات العمل.

2- المجال الزمني:

يتم تحديد المجال الزمني بالفترات التي أجريت من خلالها دراستنا منذ بداية تفكيرنا في مشكلة بحثنا العلمي إلى غاية إستخلاص النتائج العامة حيث مرت دراستنا بعدة مراحل نوجزها فيما يلي:

- المرحلة الأولى: حيث شملت هذه المرحلة إختيار موضوع الدراسة من سبتمبر إلى غاية أكتوبر حيث تم تقديمه لإدارة قسم علم إجتماع، حيث تمت الموافقة عليه وتعديله من قبل الإدارة في 21 نوفمبر 2023 وبعدها تم التوجه للقيام بالزيارة الإستطلاعية قصد التعرف على تناسب موضوع الدراسة مع الميدان، فوجدنا بأن مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء هي المناسبة لموضوع دراستنا، وبعد ذلك قمنا بجمع القراءات والدراسات السابقة والإطلاع عليها بهدف تكوين وجمع المعلومات حول موضوع الدراسة ، ثم بعدها تم وضع

خطة مبدئياً لدراسة وفق ما يتوفر لدينا من معلومات حول الدراسة، محاولة الإلمام بكل العناصر النظرية التي تخدم دراستنا وبعدها تم الإنطلاق في صياغة الفصول النظرية.

- المرحلة الثانية: بداية النزول لميدان الدراسة للتحصل على معلومات ووثائق تتعلق بالمؤسسة وعدد الموظفين والعمال داخلها والهيكل التنظيمي، وتم هذا بداية من تاريخ 2023/11/25 إلى غاية 2024/03/28 .

وتم المناقشة مع عدد من الموظفين داخل المؤسسة لغرض بناء إستمارة مناسبة وملائمة مع الميدان حيث تعرفنا على عدة برمجيات مستخدمة داخل المؤسسة وتم إستخدامها في الإستمارة.

- المرحلة الثالثة: قمنا ببناء الإستمارة وإعداد المحاور وفق أبعاد الدراسة ومؤشراتها حيث تم عرضها على الأستاذة المشرفة وتعديلها، وبعدها عرضت على التحكيم، حيث تم تصحيح البعض من الأخطاء وتدراكها وعليها تم بناء الإستمارة النهائية، بعدها تم توزيعها على كامل الموظفين المعنيين بالبحث والذي بلغ عددهم 40 عامل، وبعدها تم إسترجاعها تم القيام بعملية التفريغ والتحليل الإحصائي والسوسيولوجي ثم إستخلاص النتائج منها حيث دامت هذه المرحلة إلى 2024/05/08.

3- المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري عدد الموارد البشرية داخل المؤسسة محل الدراسة، وبما أن دراستنا الراهنة تهدف إلى البحث والكشف عن الرقمنة الإدارية وتأثيرها على الإتصال التنظيمي حيث تم إختيار وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء كمؤسسة بإعتبارها ذات طابع رقمي وتتعامل بالأجهزة الرقمية حيث الأشخاص المعنيين بإستخدام الرقمنة في المجال الإداري الذي يمارسون أعمالهم الإدارية والتنظيمية المرقمنة التي تضم 68 عامل.

ثانياً: منهج الدراسة:

إن اختيار الموضوع العلمي هو المحور الرئيسي لنوعية المنهج الذي يمكن استخدامه في البحث العلمي ولا بد من اعتماد طريقة ومنهجية للوصول إلى نتائج دقيقة ومعلومات كافية.¹ وبالتالي اعتمدنا في دراستنا التي هي بعنوان الرقمنة الإدارية وتأثيرها على الاتصال التنظيمي على المنهج الوصفي باعتباره أنسب منهج الذي يصف لنا واقع الرقمنة وممارستها في المؤسسة وأثرها على الاتصال التنظيمي بشكل معمق وتحليل البيانات والوصول إلى نتائج مقنعة.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات:

في كل بحث علمي يتوجب على الباحث الإعتماد على أدوات مساعدة وملائمة تمكنه من الوصول إلى المعلومات الكاملة واللازمة، والتي من خلالها يستطيع معرفة واقع الدراسة، وبما أن أدوات جمع البيانات متعددة فيلجأ الباحث إلى استخدام الأدوات التي تسمح له بالوصول للبيانات والمعلومات المطلوبة وذلك حسب كل دراسة، وفي دراستنا هذه إعتادنا على الأدوات التالية:

1- الإستمارة: كأداة رئيسية وهي الأسئلة المحضرة تحضيرا تراعي مجموعة من القواعد المنهجية، تدون على أوراق وتوزع على المستجوبين للإجابة عليها كتابيا، أو تلقى عليهم شفويا، وذلك حسب الظروف وأهداف البحث والغرض منها جمع المعلومات المستهدفة من طرف البحث لتحليلها ومناقشتها قصد إستخلاص النتائج.²

¹ مباركة خمقاني، أساليب وادوات جمع البيانات، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، العدد 9، جوان 2019، ص45.

² جميل حمداوي، البحث التربوي مناهجه وتقنياته، دار الكتب العلمية، د ط، بيروت، 202، ص86.

كما عرفها الدكتور حامد خالد بأنها عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه للمبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الإستبيان¹.

وكان هدفنا من الإعتماد على أداة الإستمارة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات معرفة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الإتصال التنظيمي والحصول على معلومات واقعية، ذلك إستناداً على إجابات المبحوثين من خلال الأسئلة المقدمة لهم. حيث قسمت إستمارتنا في البحث إلى أربعة محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والتي تم إختصارها في 5 أسئلة منها المغلقة ومنها المفتوحة من 1 إلى 5.

المحور الثاني: خاص بدور وسائل الإعلام في نقل المعلومات ويضم هذا المحور 16 سؤالاً من 6 إلى 22.

المحور الثالث: خاص بدور العمليات الإدارية الرقمية في عملية التقييم التنظيمي وكانت فيه 10 أسئلة، من 23 إلى 32.

المحور الرابع: خاص بدور التواصل الرقمي في المشاركة بين العمال وتناولت فيه 16 سؤالاً، من 33 إلى 47.

كذلك تم عرضها في صورتها الأولى على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وأخذ بعين الإعتبار التوجيهات المقدمة من طرفهم.

الملاحظات	الجامعة	الرتبة	الأساتذة
تشابه وكثرة الأسئلة. حذف بعض الأسئلة.	جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-	أستاذ محاضر. أ	د.مالك محمد.

¹ حامد خالد، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص138.

د.قايدي مختار.	أستاذ محاضر. أ	جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-	إعادة صياغة بعض الأسئلة. كثرة الأسئلة الخاصة بالطابعة.
د. بوعفان أمينة.	أستاذ مساعد. ب	جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-	كثرة الأسئلة الخاصة بالطابعة. إعادة توضيح بعض المصطلحات. حذف بعض الأسئلة.
د.شبايكي حاتم.	أستاذ محاضر. ب	جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-	إعادة صياغة بعض الأسئلة لتوضيحها أكثر. إعادة تعديل بعض المقترحات للأسئلة. حذف بعض الأسئلة. إحترام التسلسل في الترقيم.

الملاحظة:

يمكن تعريف الملاحظة بأنها تقنية أو أداة سيكوبيداغوجية واجتماعية لمعاينة مجموعة من الكائنات والظواهر والوقائع إما بطريقة عفوية مباشرة وإما اعتماداً على مجموعة من الآليات النظرية والأدوات التطبيقية والإجرائية، بغية تجميع المعلومات والبيانات والمعطيات حول شخص معين أو موضوع ما، وذلك لتثبيت فكرة أو فرضية أو إيجاد حلول علاجية أو تحصيل علمية أو عملية لمجموعة من التساؤلات والوضعيات¹.

وعليه، فقد إعتدنا في دراستنا على أداة الملاحظة البسيطة لجمع البيانات وكان ذلك من خلال الزيارات الإستطلاعية إلى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء بولاية

¹ عبد الكريم غريب، المنهج التربوي ج2، منشورات عالم التربية، مطبعة النجاح الجديدة، ط1، دار البيضاء، المغرب، 2006، ص68.

تبسة CASNOS، والتنقل في فروعها ومصالحها حيث تمت ملاحظة العلاقات بين العمال من خلال تعاملهم بالرقمنة الإدارية والتعرف على البرمجيات المعتمد عليها في المعاملة بين الموظفين والمنتسبين للمؤسسة كما استفدنا من خلال الملاحظة تكوين صورة حول بيئة العمل بالمؤسسة.

رابعا: مجتمع الدراسة:

فهي جميع الأفراد أو العناصر أو الموارد الذين لهم خاصية واحدة مشتركة يمكن ملاحظتها، وتتكون من مجموعة من الوحدات قد تكون أفراد أو جماعات وتسمى هذه الوحدات بعناصر المجتمع.¹

حيث يتكون مجتمع دراستنا من موظفين وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي غير الأجراء ولاية تبسة الذي يبلغ عددهم 68 موظف، وبما أن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الاتصال التنظيمي، وما أن مجتمع بحثنا نوعي (عينة غرضية) تخص الأفراد الشاغلين المنصب الإداري فقط بالمؤسسة فقد استخدمنا أسلوب الحصر الشامل لهؤلاء الإداريين بالمؤسسة وعددهم 40، حيث أن الموظفين المتبقون 27 موظف، منهم 17 موظف لا يستخدمون الأجهزة الرقمية بإعتبارهم عمال الصيانة والتمهين والتنظيف، و10 موظفين متغيبين عن العمل⁷ منهم في إجازة شهرية و3 موظفين في إجازة مرضية⁸، فتم توزيع الإستمارة على 40 موظفاً داخل المؤسسة، حيث نصف من الإستمارات تم إسترجاعه في نفس اليوم والنصف المتبقي تم إسترجاعه في الغد، ولهذا فالعدد الإجمالي لدراستنا من خلال هذه المؤسسة هو 40 موظفاً.

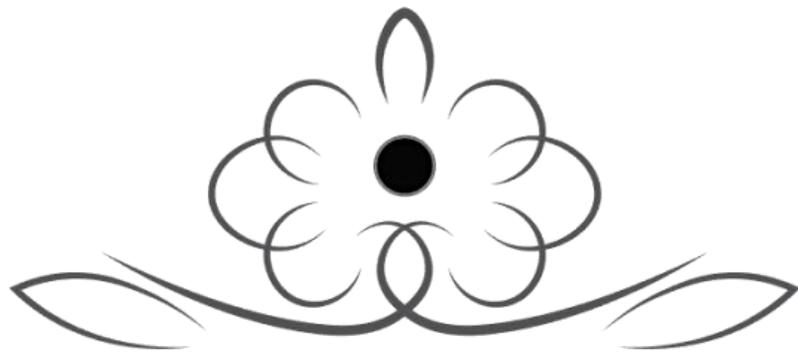
خامسا: أساليب التحليل

¹ طارق عطية عبد الرحمان، دليل تصميم وتنفيذ البحوث الاجتماعية "منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية"، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2016، ص29.

إعتمدنا من أجل إستخلاص النتائج المتحصل عليها على الأساليب الكمية والكيفية.

أسلوب التحليل الكمي: تم توظيف هذا الأسلوب من خلال حساب التوزيع التكراري والنسب المئوية للمساعدة في عرض البيانات على شكل جداول بسيطة ومركبة.

أسلوب التحليل الكيفي: تم توظيف الأسلوب الكيفي من خلال التعليق والتحليل السوسولوجي على المعطيات الإحصائية.



الفصل الخامس

عرض وتحليل بيانات الدراسة

اولا: عرض وتحليل البيانات الاولى للدراسة.

ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الاولى

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

رابعا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.



أولاً: عرض و تحليل البيانات الاولية للدراسة.

المحور الاول: معلومات شخصية

الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
60%	24	ذكر
40%	16	أنثى
100%	40	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 1 أن نسبة الذكور 60 % أما الإناث قدرت بنسبة 40 % باعتبار الذكور أكثر تواجدا داخل الادارة من الإناث و ذلك راجع لطبيعة العمل الإداري الذي يتطلب جهدا ووقت و تنقل أيضا، إلى ان الذكور أكثر حظا من الإناث في مسابقات التوظيف بحكم الأماكن و الإختصاصات التي يدرسونها الذكور عكس التخصصات التي تدرسها الاناث.

الجدول رقم (02): توزيع افراد افراد العينة حسب السن.

النسبة %	التكرار	السن
5%	2	من 18 الى 25 سنة
20%	8	من 26 الى 30 سنة
15%	6	من 31 الى 35 سنة
17.5%	7	من 36 الى 40 سنة
17.5%	7	من 41 الى 45 سنة
17.5%	7	من 46 الى 50 سنة
2.5%	1	من 51 الى 55 سنة
5%	2	من 56 إلى 60 سنة
100%	40	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (02) أن نسبة 20% من افراد المجتمع تتراوح أعمارهم من 26 الى 30 يمثلون أكبر نسبة داخل المؤسسة وكذلك النسبة 17.5% والتي تمثل السن بين 36 و 40. حيث أن هناك تباين كبير بين نسب الشباب و كبار السن في أواسط العمال و هذا راجع الى الطبيعة الديمغرافية للمجتمع الجزائري الذي يمتاز بنسب شباب عالية جدا مقارنة بالكهول . هذا ويعود غلبة فئة الشباب إلى أن المؤسسة حديثة النشأة وبالتالي فإن موظفيها من فئة الشباب.

الجدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	
00%	0	متوسطة
17.5%	07	ثانوي
67.5%	27	جامعي
15%	06	خريج معهد
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نجد أن 27 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 67.5% لديهم مستوى جامعي ، في حين أن 17.5% من عمال لديهم مستوى ثانوي في حين نجد أن 15% من عمال من خريجي المعاهد الوطنية.

نرى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على خريجي الجامعة بشكل أساسي في عمليات التوظيف من أجل الحصول على أعلى إستفادة ممكنة من خلال التعليم الذين تلقونه و كذلك الفترات التدريبية التي تحصلوا عليها خلال مساهم الدراسي .

الجدول رقم (04): توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
15%	06	من 1 إلى 5 سنوات
32.5%	13	من 6 الى 10 سنوات
32.5%	13	من 11 الى 16 سنة
7.5%	03	من 17 الى 21 سنة
7.5%	03	من 22 الى 26 سنة
5%	02	من 27 الى 32 سنة
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان أكبر فئة هي الفئتين من 11 الى 16 سنة خبرة و من 06 الى 10 ، حيث نجد 13 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 32.5 % ، فيما نجد الفئة أقل من 5 سنوات هي الثانية ب 06 عمال من أفراد العينة أي بنسبة 15%.

هنا نجد تباين في الخبرة بين العمال مما وهو ما يتوافق وجدول السن الذي عرضناه سابقا، حيث أغلبهم يتراوح بين 36-50 سنة ، وحسب حداثة المؤسسة 1992 ما جعل الخبرة تتوسط في فئة من 6 الى 10 سنوات ومن 11 الى 16 سنة .

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المنصب.

النسبة %	التكرار	طبقة المنصب
22.5%	09	فئة الإطارات العليا
65%	26	إطارات متوسطة
12.5%	05	أعوان تحكم
100%	40	المجموعة

يتبين لنا من خلال الجدول المتضح أن الاغلبية من العمل تمثل فئة اطارات متوسطة و التي تمثل نسبة 65% في حين أن الإطارات ذوي الخبرة العالية تقدر نسبتهم ب 22.5% ، وأعوان التحكم تقدر نسبتهم ب 12.5% .

وهذا راجع إلى ان الإطارات المتوسطة هي الأساس في كل مؤسسة بين الإدارة العليا و الأعوان، وهي اليد العاملة الأكثر في التوظيف بالمؤسسات الإدارية، كما تعتمد عليها المؤسسة في عملية التسيير والتنفيذ.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى (تؤثر وسائل الإعلام تأثيراً إيجابياً في الإعلام ونقل المعلومات).

الجدول رقم (06): يوضح استخدام الحاسوب في النشاط المهني داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	إستخدام الحاسوب في النشاط المهني
97.5%	39	نعم
2.5%	01	لا
100	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن اغلب العاملين يستخدمون الحاسوب التي نسبتهم تقدر ب 97.5% في حين أن عامل واحد لا يستخدم الحاسوب، و دور الحاسوب داخل المؤسسة هو تسهيل المهام بين الموظفين و تحقيقها وتسريع الخدمات وكسب الوقت والجهد.

الجدول رقم (07): يوضح خبرة أفراد التقنية في استخدام الحاسوب.

النسبة %	التكرار	
87.5%	35	نعم
12.5%	05	لا
100%	40	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (07) أن 87.5% من الموظفين لديهم خبرة في استخدام الحاسوب في حين أن أقلية من العمال ليس لهم خبرة في استخدامهم والتي تقدر نسبتهم 12.5% وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الأجهزة الرقمية في استخدام الحاسوب.

الجدول رقم (08) مركب: يوضح إستخدام الحاسوب وأهميته في الإتصال التنظيمي.

المجموع		لا		نعم		الجوانب التي يحقق فيها الحاسوب دورا ونجاحا في المؤسسة.
النسبة%	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
100%	40	2.5%	01	97.5%	39	تسريع الخدمات
100%	40	22.5%	09	77.5%	29	تقليص الوقت
100%	40	27.5%	11	72.5%	31	تبادل المعلومات
100%	40	22.5%	09	77.5%	31	تسهيل عملية الإعلام بين العمال
100%	40	25%	10	75%	30	نقل المعلومات بشكل أدق

نجد أن الحاسوب يحقق دورا فعالا في المؤسسة من خلال :

- تسريع الخدمات: حيث نجد أن 97.5% من أفراد العينة يرون أن الحاسوب يساعد بشكل واضح في تسريع الخدمات من خلال تخزين المعلومات وسهولة الوصول إليها، كذلك إدارة المعلومات بشكل فعال.

- تبادل المعلومات: نجد أن 77.5% من افراد العينة يرون أن الحاسوب يساهم في تبادل المعلومات من خلال سرعة نقل المعلومات فيما بينهم من أماكنهم دون الحاجة إلى التنقل كما كان معمول بها سابقا.
- تسهيل عملية الإعلام بين العمال: نجد أن 77.5% من افراد العينة يرون أن الحاسوب يساهم في تسريع عملية الإعلام من خلال البرامج المتاحة والمعمول بها داخل المؤسسة وكذلك من خلال الشبكات الداخلية أو الإنترنت.
- نقل المعلومات بشكل ادق: نجد أن 75% من أفراد العينة يرون الحاسوب يساعد في نقل المعلومات بشكل أدق من خلال تحليل المعلومات وأيضا تحليل الإحتياجات و الأخطاء وتصحيحها مما يساعد على تحسين الأداء العام للعامل والمؤسسة.

الجدول رقم (09): يوضح مساعدة الحاسوب في تعديل الأخطاء اثناء العمل.

النسبة%	التكرار	مساعدة الحاسوب في تعديل الأخطاء
97.5%	39	نعم
2.5%	01	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ في الجدول رقم (09) أن نسبة 97.5% من العمال ساعدهم الحاسوب في تعديل الأخطاء ونسبة 2.5% لا يستخدمون الحاسوب، مما يعني أن أغلبية الموظفين داخل المؤسسة يساعدهم الحاسوب على تعديل الأخطاء وهذا راجع إلى طبيعة الحواسيب وطرق عملها حيث تحدد الاخطاء بصفة آلية مما يساعد العامل على تدارك الاخطاء وهذا ما يجعل العمل أدق وسريع مما يؤدي إلى نقل المعلومات بصفة صحيحة وبسرعة.

الجدول رقم (10): إستخدام البرمجة في العمل بالمؤسسة.

النسبة%	التكرار	إستخدام البرمجة
97.5%	39	نعم
2.5%	01	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ في الجدول رقم (10) أن نسبة 97.5% تستخدم البرمجة وعامل واحد فقط لا يستخدم البرمجة، أن أغلبية العمل يستخدمون البرمجة وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تعتمد بشكل شبه كلي على البرامج في تسييرها وكذلك الخدمات التي تقدمها للمواطن.

جدول رقم (11): يوضح اهم البرامج المستخدمة في معالجة و نقل المعلومات عبر الحاسوب بالمؤسسة.

النسبة%	التكرار	البرامج المستخدمة في معالجة و نقل المعلومات
25%	10	مصلحة التحصيل Syscac.sirras
15%	06	مصلحة المحاسبة Pc compta
42.5%	17	مصلحة الاداءات () Platform
12.5%	05	مصلحة برامج التقاعد Syret
5%	02	مصلحة الموارد البشرية و تسيير الاجور Scrable
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 39 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 97.5% يستخدمون البرمجة في حين عامل واحد فقط لا يستخدمها.

كما نلاحظ ايضا من الجدول أعلاه أن البرامج المعتمد عليها هي :

- Syscac.sirras: وهو برنامج يستخدم لتحصيل إشتراكات سنوية للمنخرطين وحساب غرامات وزيادات التأخير ، ويستخدمه 10 عمال أي بنسبة 25% .
- Pc compta: هو برنامج معد للعمل الداخلي للمؤسسة خاصة بمصلحة المحاسبة، ويستخدمه 17 عامل من أفراد العينة بنسبة 42.5%.
- Platform: هو برنامج معد للتكفل بالمؤسسة لهم (منخرطي الصندوق، من أجل الإستفادة من الأداءات العينية (التقاعد العجز المرض ، الولادة، الأمومة، الوفاة))، ويستخدمه 05 عمال من أفراد العينة بنسبة 05%.
- Scrable: وهو برنامج معد للتكفل بطلقات التقاعد خاص بمصلحة التقاعد، ويستخدمه عاملين.

الجدول رقم (12): يوضح أهمية البرمجة في العملية الاتصالية بين العمال والمسؤولين.

النسبة %	التكرار	
77.5%	31	نعم
2.5%	01	لا
20%	08	أحيانا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن نسبة 77.5% هي النسبة الغالبة للعمال الذين أكدوا على أهمية البرمجة في العملية الاتصالية أما نسبة 20% أجابوا بأحيانا، وواحد فقط من العينة نفى ذلك.

وبالتالي يرجع هذا الى ضرورة البرمجة في العملية الاتصالية بين العمال والمسؤولين و دورها الفعال في التنسيق والتخطيط بين العمال والمسؤولين وتسريع الخدمات الرقمية بينهم.

الجدول رقم (13): يوضح أهمية البرمجة في العملية الاتصالية بين الموظفين والمنتسبين للصندوق .

النسبة%	التكرار	
77.5%	31	نعم
2.5%	01	لا
20%	08	احيانا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن غالبية العمال أي بنسبة 77.5% ما يعادل 31 عامل أكدوا على أهمية البرمجة في العملية الإتصالية بينهم وبين المنتسبين للصندوق، وهذا راجع لتسهيل تقديم الخدمات للمنخرطين فالصندوق وتسريع الوقت وكسب الجهد من خلال البرامج التي تقدمها المؤسسة على فضاء الأنترنت وسهولة التسجيل دون عناء التنقل للمؤسسة مما سمح برفع جودة الخدمات و كذا المؤسسة في آن واحد.

الجدول رقم (14): إمتلاك طابعة خاصة بالمكتب.

النسبة%	التكرار	
87.5%	35	نعم
12.5%	05	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل إمتلاك طابعة خاصة بالمكتب نجد أن نسبة الموظفين الذي يمتلكون طابعة خاصة هو 87.5% ، في حين الموظفين الذين لا يملكون طابعة هم 05 أي بنسبة 12.5%.

وهذا راجع لأهمية الطابعة بالمؤسسة وضرورتها في طباعة الوثائق والمستندات الراجعة إلى المنتمين للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وأيضاً لأهميتها في كسب الوقت وتسريع الخدمات داخل المؤسسة من أجل عدم عرقلة سيرورة العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (15): يوضح كفاءة وجودة الطابعة في المؤسسة وتوفرها على ماسح ضوئي.

النسبة%	التكرار	
85%	34	نعم
15%	6	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح لنا أن غالبية العمال يكتسبون طابعة ذات ماسح ضوئي ونسبتهم 85% أي 34 عامل، أما 6 عمال أي ما نسبتهم 15%، وهذا راجع لتزويد المؤسسة بالأجهزة الرقمية وتحسين الخدمات داخل المؤسسة بين العمال والمنخرطين وطباعة الوثائق بدقة وجودة عالية.

الجدول رقم (16): يوضح تسهيل وتسريع العملية الاتصالية من خلال الطابعة الرقمية بين العمال والأعضاء المنتمين للصندوق.

النسبة%	التكرار	
85%	34	نعم
15%	06	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة بما نسبته 85% أي 34 عامل أكدوا على أن الطابعة الرقمية تسهل وتسرع العملية الإتصالية بينهم وبين المنتمين إلى الصندوق ، في حين أن ما نسبته 15% أي 06 عاملين لا يرون ذلك.

كما نجد أن الطابعة الرقمية لها أهمية في العملية الإتصالية من خلال اختصار الجهد و الوقت وتسريع العمليات بين العمال والمنتمين للصندوق.

الجدول رقم (17): إستخدام الهاتف اللاسلكي في النشاط المهني.

النسبة%	التكرار	
77.5%	31	نعم
22.5%	09	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر لعينة الدراسة المقدرة ب 77.5% أي 31 عامل ، يستخدمون الهاتف اللاسلكي في نشاطاتهم المهنية في حين أن نسبة 22.5% أي 09 عمال لا يستخدمونه.

إن إستخدام الهاتف اللاسلكي له أهمية بالغة داخل المؤسسة لتسهيل مختلف العمليات و كذلك سعي المؤسسة لتوفيره لأكثر عدد ممكن من العمال.

الجدول رقم (15): يوضح ضرورة الهاتف اللاسلكي داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	
82.5%	33	نعم
17.5%	07	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العمال بما نسبتهم 82.5% أي 33 عامل يرون أن للهاتف اللاسلكي دور ضروري داخل المؤسسة لما له من أهمية قصوى خاصة في الوقت الراهن خاصة مع التطور الكبير الذي يشهده هذا المجال.

في حين يرى 07 عمال أي بنسبة 17.5% أن الهاتف اللاسلكي ليس ضروري داخل المؤسسة.

الجدول رقم (19): يوضح أهمية الهاتف اللاسلكي في العملية الإتصالية التنظيمية.

النسبة%	التكرار	
100%	40	نعم
00%	00	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 100% من العمال أي 40 عامل، يرون أن الهاتف اللاسلكي له أهمية في العملية الإتصالية.

وهذا راجع إلى أن الهاتف اللاسلكي هو ركيزة العملية الإتصالية لأنه يضمن الإتصال المباشر بين العمال ويضمن وصول المعلومة لتأكيد الخدمة وإعلام المنخرطين بما يترتب عليهم، والإجراءات الواجب إتخاذها على إختلافها.

الجدول رقم (20): يوضح توفر البصمة الإلكترونية في مكان العمل .

النسبة%	التكرار	
00%	00	نعم
100%	40	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 100% من العمال أي 40 عامل قالوا أن المؤسسة

لا تتوفر على جهاز البصمة الرقمية.

الجدول رقم (21) : يوضح تسريع عملية نقل المعلومات الخاصة بالتأخر والتغيب عن طريق أداة البصمة الرقمية.

النسبة %	التكرار	
90%	36	نعم
10%	04	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة بنسبة 90% أي 36 عامل، يرون أن أداة البصمة الرقمية تساعد في تسريع نقل معلومات التأخر والتغيب وتسهيل العملية وعصرنة المؤسسة.

في حين يرى ما نسبته 10% أي 4 عمال أن الأداة لا تساعد في تسريع العملية .

الجدول رقم (22): يوضح وجود ضرورة أداة البصمة الرقمية في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	
75%	30	نعم
00%	00	لا
15%	10	أحيانا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية افراد العينة بنسبة 75% أي 30 عامل يرون أنه لابد من توفير أداة البصمة الرقمية في المؤسسة، في حين أجاب 10 عمال أي بنسبة 25% ب أحيانا .

وهنا نجد أن أداة البصمة الرقمية من الضروري توفرها داخل المؤسسة لما لها من أهمية في تحديد أوقات الدخول والخروج للعمل وكذا التأخرات المختلفة وسرعة معالجتها رقميا، وهذا ما يوفر سرعة ودقة أكبر في المعلومات.

✓ ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية (تؤثر العمليات الإدارية الرقمية في عمليات التقييم تأثيراً إيجابياً).

الجدول رقم (23): يوضح شفافية تبادل المعلومات بين كل العمال داخل المؤسسة.

النسبة%	التكرار	
70%	28	نعم
2.5%	01	لا
27.5%	11	أحياناً
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 70% أي 28 عامل: أكدوا على شفافية تبادل المعلومات بين العمال داخل المؤسسة وما نسبته 27.5% أي 11 عامل أجابوا بأحياناً وواحد نفي ذلك.

إن شفافية تبادل المعلومات داخل المؤسسة لها أهمية قصوى وشرط أساسي لنجاح و تطور أي مؤسسة لأن كل المصالح مكتملة لبعضها وتسعى جميعاً لنفس الهدف وهو تقديم الخدمة الأمثل للمنخرطين بالصندوق.

الجدول رقم (24): يوضح تسريع المهام والعمليات الخاصة عن طريق تبادل المعلومات بشكل رقمي.

النسبة%	التكرار	
85%	34	نعم
00%	00	لا
15%	6	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أي بنسبة 85% أي 34 عامل يرون أن نقل المعلومات بشكل رقمي يوضح ويسرع العمليات داخل المؤسسة، في حين أجاب 6 عمال أي ما نسبته 15% بأحيانا .

وهنا نرى أن الرقمنة داخل المؤسسة ساعده بشكل واضح وتسريع مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة كما أنها زادة من جودة الخدمات المقدمة ودقتها وكذلك سرعة الوصول للمعلومة وسهولة التحقق منها.

الجدول رقم (25): يوضح مساهمة تبادل المعلومات في عملية التنسيق بين العمال و المنتسبين للصندوق.

النسبة%	التكرار	
82.5%	33	نعم
00%	00	لا
17.5%	7	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة أي بنسبة 82.5% أي 33 عامل، أن تبادل المعلومات يساهم في التنسيق بين العمال والزبائن، أما 07 عمال أي بنسبة 17.5% أجابوا بأحيانا.

نرى أن تبادل المعلومات هو ركيزة أساسية في عملية التنسيق بين العمال والزبائن لعدم وقوع اي مشاكل أو أخطاء خاصة في ظل الرقمنة وسهولة تنقل هذه المعلومات بين أفراد المؤسسة وكذلك إستطاعة العمال الوصول إليها من خلال البرامج التي تعتمد عليها المؤسسة هذا ما يسهل العمل أكثر مما يسمح للزبائن الإستفادة من الخدمات المقدمة بسرعة ودقة كبيرة.

الجدول رقم (26): يوضح مساهمة تبادل المعلومات بشكل رقمي في عملية التنفيذ بين العمال والمديرين.

النسبة %	التكرار	
85%	34	نعم
5%	02	لا
10%	04	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة أي ما نسبته 85% أي 34 عامل يرون أن تبادل المعلومات بشكل رقمي يساهم في عملية التنفيذ بين العمال والمديرين، في حين يرى عاملين أنه لا يساهم أما بقية العينة فأجابوا بأحيانا.

هنا نجد أن تبادل المعلومات بين المديرين والعمال بشكل رقمي يساهم بشكل أساسي في تبادل المعلومات بشكل صحيح ودقيق وسريع، ما يساعد في تطبيق التعليمات بشكل وتنفيذها بالطريقة المطلوبة.

الجدول رقم (27): يوضح مدى مساهمة تبادل المعلومات بشكل رقمي في عملية المراقبة المستمرة .

النسبة	التكرار	
85%	34	نعم
2.5%	01	لا
12.5%	05	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة والمتمثلة في 85% أي 34 عامل يرون أن تبادل المعلومات بشكل رقمي يساهم عملية المراقبة المستمرة، في حين يرى 05 عمال أي 12.5% أنه يساعد أحيانا.

نرى أن تبادل المعلومات بشكل رقمي يساهم بشكل أساسي في عملية المراقبة المستمرة للعمال وكذا المنخرطين للصندوق على حد سواء، هذا لتوفر المعلومات الرقمية الخاصة بالجميع على مختلف المستويات وسهولة الوصول إليها وكذا التعامل مع هذه المعطيات مما يوفر الجهد والوقت وهذا ما يعطي فعالية أكبر للعملية.

الجدول رقم (28): يوضح مساهمة المراقبة الرقمية في حل المشكلات داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	
85%	34	نعم
00%	00	لا
15%	06	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة أي بنسبة 85% أي 34 عامل، يرون أن المراقبة الرقمية تساهم في حل المشكلات داخل المؤسسة، في حين يرى 06 عمال أي 15% أنهما تساهم أحيانا فقط.

هنا نجد أن المراقبة الرقمية تلعب دورا هاما وتساهم بشكل رئيسي في حل المشكلات داخل المؤسسة لما تحتويه البرامج المعتمد عليه على صيغ توضيح الأخطاء عند التعامل مع المعلومات سواء أثناء إدخال المعلومات أو عند المرحلة النهائية قبل الإخراج هذا ما يساهم بشكل أساسي في تبيان المشاكل قبل تأكيد المعلومة مما يسمح للعمال بتفاديها.

الجدول رقم (29): يوضح سرعة الخدمات داخل المؤسسة في حالة رقميتها.

النسبة %	التكرار	
90%	36	نعم
00%	00	لا
10%	04	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة بنسبة 90% أي 36 عامل، يرون أن الخدمات تصبح أسرع في حالة رقميتها، في حين أجاب 04 عمال أي بنسبة 10% بأحيانا. هنا نجد أن رقمنة المعلومات داخل المؤسسة شرط أساسي في تسريع مختلف العمليات الخاصة بها وسعي المؤسسة لتوفير أجهزة الحاسوب ومختلف البرامج المعتمد عليها في تسيير شؤونها مما يسمح بسهولة وسرعة تقديم الخدمات.

الجدول رقم (30): يوضح مساهمة تسريع الخدمات في عمليات تنفيذ المهام و الأنشطة الخاصة بالمؤسسة.

النسبة%	التكرار	
82.5%	33	نعم
2.5%	01	لا
15%	06	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العينة أي بنسبة 82.5% يرون أن هناك مساهمة في تسريع الخدمات داخل المؤسسة، وكانت إجابة ما نسبته 15% أحيانا. نجد أن تسريع الخدمات في عمليات ساعد بشكل واضح في تنفيذ المهام والأنشطة الخاصة بالمؤسسة وذلك واضح من خلال تأدية المهام بشكل سريع وسلسل دون وجود أخطاء تذكر.

الجدول رقم (31): يوضح مساهمة تسريع الخدمات في عمليات التنسيق بين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة والمنتمين.

النسبة%	التكرار	
87.5%	35	نعم
2.5%	01	لا
10%	04	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 35 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 87.5% يؤكدون مساهمة تسريع الخدمات في عمليات التنسيق بين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة والمنتمين، في حين أجاب عامل واحد ب لا وأجاب 04 عمال أي بنسبة 10% بأحيانا.

نجد أن مساهمة تسريع الخدمات في عمليات التنسيق بين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة والمنتمين يختصر الكثير من الجهد والوقت كما يساعد في تمرير المعلومات بين الأفراد بشكل أسرع ودقيق مما يسمح بتقديم خدمات جيدة للمنتمين للصندوق.

الجدول رقم(32): يوضح مساهمة المراقبة الرقمية في تسريع الخدمات للأعضاء المنتمين للصندوق.

النسبة%	التكرار	
90%	36	نعم
7.5%	03	لا
2.5%	01	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 36 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 90% يرون أن المراقبة الرقمية تساهم في تسريع الخدمات بالنسبة للأعضاء المنتمين للصندوق، في حين يرى 03 عمال أي بنسبة 7.5% أنها لا تساهم كما أجاب عامل واحد بأحيانا.

نجد أن المراقبة الرقمية تساهم في تسريع الخدمات بالنسبة للأعضاء المنتمين للصندوق من خلال عمليات دفع الملفات والإطلاع عليها ومتابعة عملية معالجتها على مستوى المؤسسة مما يتيح للمنتمين للصندوق راحة أكبر ورجح للجهد والوقت.

رابعاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة

المحور الثالث: دور التواصل الرقمي في المشاركة بين العمال.

الجدول رقم(33): يوضح إستخدام البريد الإلكتروني في النشاط المهني.

النسبة %	التكرار	
77.5%	31	نعم
20%	08	لا
2.5%	01	أحياناً
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان 31 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 77.5% أكدوا على إستخدام البريد الإلكتروني في نشاطهم المهني، و 08 عمال أي بنسبة 20% لا يستخدمونه، في حين عامل واحد فقط أجاب بأحياناً.

نجد أن إستخدام البريد الإلكتروني في النشاط المهني ضروري جداً خاصة في عصرنا هذا لأنه يسهل العملية الإتصالية بين العمال دون اللجوء إلى الطريقة الكلاسيكية القديمة التي تعتمد على الورقة.

الجدول رقم(34): يوضح مساهمة البريد الالكتروني في نقل المعلومات بين العمال.

النسبة%	التكرار	
90%	36	نعم
00%	00	لا
10%	04	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أي 36 عامل بنسبة 90% تؤكد مساهمة البريد الالكتروني في نقل المعلومات بين العمال، و 10% أي 04 عمال . نجد أن البريد الإلكتروني يساهم في نقل المعلومات بين العمال بسرعة مما يسمح في إنجاز الأعمال في أقل وقت ممكن.

الجدول رقم (35) مركب: يوضح الجوانب التي حقق فيها البريد الإلكتروني نجاحا في الإتصال التنظيمي.

المجموع		لا		نعم		
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
100%	40	7.5%	03	92.5%	37	سرعة نقل المعلومات
100%	40	37.5%	15	62.5%	25	تصحيح المعلومات
100%	40	27.5%	11	72.5%	29	مشاركة المعلومات

من خلال الجدول أعلاه نجد هناك عدة جوانب يحقق فيها البريد الإلكتروني نجاحا وهي كالتالي:

- سرعة نقل المعلومات: حيث نجد أن 37 عامل من أفراد العينة بنسبة 92.5% يرون أنه يساهم بشكل فعال في سرعة نقل وإستقبال المعلومات .
- تصحيح المعلومات: حيث نجد أن 25 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 37.5% يرون أنه يساهم في تصحيح المعلومات من خلال سرعة إرسال المعلومة وإستقبالها في لحظتها مما يتيح للعامل تدارك الأخطاء الموجدة وتصحيحها في وقتها.
- مشاركة المعلومات: حيث نجد أن 29 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 72.5% يشاركون المعلومات عن طريق البريد الإلكتروني من زملائهم في العمل على مختلف المستويات.

الجدول رقم (36): يوضح إستخدام الذكاء الإصطناعي في النشاط المهني داخل المؤسسة.

النسبة%	التكرار	
27.5%	11	نعم
55%	22	لا
17.5%	07	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 55% من أفراد العينة أي 22 عامل قالوا أنهم لا يستخدمون الذكاء الإصطناعي في النشاط المهني ، فيما أجاب 11 عامل أي 27.5% بنعم في حين أجاب 07 عمال بنسبة 17.5% بأحيانا.

نجد أن الذكاء الإصطناعي أصبح يصنع الحدث في عصرنا هذا مما يخلق للمؤسسات تحديا حقيقيا في الطريقة الصحيحة لإستخدامه بما يساهم في رفع مستوى المؤسسة وعصرنتها ومجاراتها للتطورات حول العالم .

الجدول رقم (37): يوضح الخبرة في إستخدام الذكاء الإصطناعي.

النسبة %	التكرار	
65%	26	نعم
35%	14	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 26 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 65% لديهم خبرة في إستخدام الذكاء الإصطناعي، في حين 14 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 35% لا يملكون الخبرة في إستخدامه.

نجد أن الذكاء الإصطناعي أصبح يفرض نفسه على المؤسسات في ظل التطور التكنولوجي الكبير وما يستطيع القيام به بات من الضروري على المؤسسات تعليم العمال وزيادة خبرتهم في طرق إستخدامه بالشكل الصحيح .

الجدول رقم (38) مركب: يوضح رأي أفراد العينة في أهمية استخدام الذكاء الإصطناعي في عملية الأداء الناجح بالمؤسسة.

المجموع		لا		نعم		
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
%100	40	%27.5	11	%72.5	29	نقل المعلومات
%100	40	%20	08	%80	32	تصحيح المعلومات
%100	40	%45	18	%55	22	المشاركة في المعلومات

من خلال الجدول أعلاه وكذلك الجدول رقم (38) نجد أن أفراد العينة آراءهم متباينة فيما يخص الذكاء الإصطناعي سواء من ناحية الخبرة في إستخدامه كما هو موضح في الجدول رقم (38) أن 26 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 65% لديهم خبرة في إستخدام الذكاء الإصطناعي فيما نجد 14 عامل أي بنسبة 35% لا يملكون خبرة.

كما نجد في الجدول أعلاه الجوانب التي يساهم فيها الذكاء الإصطناعي في نجاح عملية الأداء داخل المؤسسة، وهذه الجوانب هي:

- نقل المعلومات: نجد أن 29 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 72.5% يرون أنه يساهم في نقل المعلومات مما يتيح سرعة أكبر في تبادل المعلومات مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة بشكل عام.

- تصحيح المعلومات: نجد أن 32 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 80% يرون أنه يساهم في تصحيح المعلومات من خلال تبيان الأخطاء وتصحيحها ألياً مما يساعد العامل بشكل واضح في أداءه للمهام دون تعطيل أو تأخير.
- المشاركة في المعلومات: نجد أن 22 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 45% يتشاركون المعلومات وفق ما يساعدهم في تأدية مهامهم بشكل صحيح وزيادة خبرتها وإيضاح المعلومات التي كان يجهلونها.

الجدول رقم (39): يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في النشاط المهني.

النسبة%	التكرار	
45%	18	نعم
32.5%	13	لا
22.5%	09	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 18 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 45% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في نشاطهم المهني، فيما 13 عامل أي 32.5% لا يستخدمونها، في حين 09 عمال أي 22.5% يستعملونها أحيانا.

نجد أنه من الضروري على العمال محاولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة والتعامل مع أكبر عدد ممكن من المواطنين.

الجدول رقم (40): يوضح ضرورة مواقع التواصل الاجتماعي في النشاط المهني.

النسبة%	التكرار	
75%	30	نعم
25%	10	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 30 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 75% يرون أنه من الضروري استخدام مواقع التواصل الإجتماعي في النشاط المهني، في حين 10 عمال أي بنسبة 25% لا يرون أنه من الضروري استخدامها.

نجد أن استخدام مواقع التواصل الإجتماعي له أهمية كبيرة في سرعة نشر المعلومة خاصة في ضوء الاستخدام الهائل للمجتمع لهذه المواقع مما يحتم على المؤسسة التركيز في هذا الجانب ومحاولة الاستفادة منها قدر الإمكان.

الجدول رقم (41) مركب: يوضح أهم مواقع التواصل الإجتماعي استخداما في النشاط

المهني.

المجموع		لا		نعم		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100%	40	12.5%	05	87.5%	35	فيسبوك
100%	40	42.5%	17	57.5%	23	تويتر
100%	40	52.5%	21	47.5%	19	انستغرام
100%	40	77.5%	31	22.5%	09	فيسبر
100%	40	67.5%	27	32.5%	13	سكايب

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أفراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الإجتماعي التالية :

- فيسبوك: 35 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 87.5%. لأنه الأكثر إنتشارا حول العالم وهو المنصة رقم واحد.
- تويتر : 23 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 57.5%.
- أنستغرام: نسبة 47.5 % من أفراد العينة، كما نجد كل من الفيسبر 22.5% من أفراد العينة والسكايب نسبة 32.5 % من أفراد العينة.

أن النتائج الموضحة تشمل إمتلاك العمال لأكثر من حساب على مواقع التواصل الإجتماعي فعامل واحد ممكن أن يمتلكها جميعا كما هو الحال بالعمال الذي لا يمتلكون أي منها .

هنا نجد الأهمية البالغة التي أصبحت عليه مواقع التواصل الإجتماعي في حاضرتنا وإعتماد المؤسسات عليها بشكل واضح وهذا ساهم بشكل جلي في تحسين جودة الخدمات خاصة من خلال الإعلانات والمستجدات الخاصة بالمؤسسة والتطبيقات التي تعتمد عليه وشرح طرق إستخدامها.

الجدول رقم (42) مركب : يوضح إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي في النشاط المهني و أهميتها في تحقيق العملية الإتصالية داخل المؤسسة.

المجموع	لا	نعم
---------	----	-----

النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%100	40	%17.5	07	%82.5	33	التنسيق بين العمال
%100	40	%15	06	%85	34	الإعلانات الخاصة بالعمال
%100	40	%25	10	%75	30	الإعلانات الخاصة بالإجتماعات في العمل
%100	40	%20	08	%80	32	تسديد الخدمات بين العمال
%100	40	%22.5	09	%79.5	31	تساعد في تسيير مهامك بشكل أسرع

من خلال الجدول أعلاه وكذلك الجدول رقم (40) نجد أن 18 عامل من أفراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الإجتماعي في نشاطهم المهني، أما باقي أفراد العينة فكانت إجاباتهم أحيانا (09) ولا (13) تواليا .

كما يوضح الجدول أعلاه الجوانب التي تساهم فيها مواقع التواصل الإجتماعي في النشاط المهني حيث نجد:

- التنسيق بين العمال: حيث نجد أن 33 عامل من أفراد العينة أي بنسبة %82.5 أنه يساهم في توفير قنوات جديدة للتواصل بين الموظفين في مختلف الإدارات والأقسام، مما يساهم في تبادل المعلومات والأفكار بشكل فعال، وتعزيز العمل الجماعي، وبناء علاقات قوية بين الموظفين.

- الإعلانات الخاصة بالعمال: حيث نجد أن 34 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 85% يرون أن مواقع التواصل الإجتماعي تساعدهم في الإطلاع على الإعلانات الخاصة بهم المشور بشكل يومي أو دوري.
- تساعد بتسريع المهام بشكل أسرع: حيث نجد أن 31 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 79.5% يرون أنها تساعدهم في تسريع المهام من خلال الإطلاع على المعلومات على الصفحات الخاصة بالمؤسسة أو عن طريق المجموعات الخاصة بالعمال فيما بينهم أو عن طريق الإطلاع على الصفحات الخاصة بالوزارات المسؤولة مما يجعل العامل على إطلاع فوري بالمستجدات .

الجدول رقم (43): يوضح مساهمة مواقع التواصل الإجتماعي في قابلية التحرك والتحول في العمليات التنظيمية للمؤسسة.

النسبة%	التكرار	
65%	26	نعم

لا	02	%05
أحيانا	12	%30
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 26 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 65% يرون أن مواقع التواصل الإجتماعي تساهم في قابلية التحرك والتحول في العمليات التنظيمية للمؤسسة، في حين عاملين لا يرون ذلك أما باقي أفراد العينة أي 12 عامل بنسبة 30% أجابوا بأحيانا.

نجد أن مواقع التواصل الإجتماعي تساعد المؤسسة على تحسين التواصل الداخلي والخارجي سواء بين الموظفين أو المنتمين للصندوق كما تساعد في تعزيز التعاون وكذلك تحسين كفاءة العمليات .

الجدول رقم (44): يوضح دور مواقع التواصل الإجتماعي في صياغة الأهداف وتعديلها داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار
----------	---------

55%	22	نعم
7.5%	03	لا
37.5%	15	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 22 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 55% يرون أن مواقع التواصل الإجتماعي لها دور في صياغة الأهداف وتعديلها داخل المؤسسة، كما أجاب 15 عامل أي بنسبة 37.5% بأحيانا في حين 03 عمال أجابوا ب لا.

نجد أن هذه المواقع تساهم في جمع المعلومات وتحليلها بما يساعد المؤسسة في تحديد الأهداف وكذا محاولة تعديلها وما يتمشى مع المتطلبات الداخلية والخارجية للمؤسسة.

الجدول رقم (45): يوضح مساهمة مواقع التواصل الإجتماعي في تصحيح أخطاء العمال.

النسبة%	التكرار	
47.5%	19	نعم

لا	14	%35
أحيانا	07	%17.5
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 19 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 47.5% يرون أن مواقع التواصل الإجتماعي تساهم في تصحيح أخطاء العمال، في حين 14 عامل أي بنسبة 35% لا يرون ذلك، أما 07 عمال بنسبة 17.5% أجابوا بأحيانا .

نجد أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تساهم في تصحيح أخطاء العمال من خلال المراجعة الذاتية أو من خلال تتبع التعليقات وكذلك التواصل والتفاعل مع الأشخاص، ومحاولة التعلم وكذلك التعامل أخطاء الغير ومحاولة عدم الوقوع فيها.

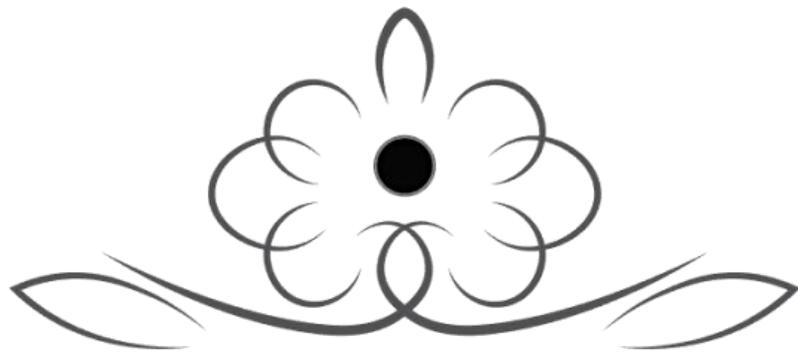
الجدول رقم (46): يوضح مساهمة المواقع في عملية التعلم بين العمال في مجالات العمل و التدريب.

نعم	20	النسبة%
		%50

لا	09	%22.5
أحيانا	11	%27.5
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 20 عامل من أفراد العينة أي بنسبة 50% يرون أن المواقع تساهم في عملية التعلم بين العمال في مجالات العمل والتدريب، في حين 09 عمال بنسبة 22.5% لا يرون ذلك ، أما 11 عامل أي بنسبة 27.5% أجابوا بأحيانا.

نجد أن المواقع تساهم بشكل فعال في عمليات التدريب والتعليم من خلال الدورات التي تقدمها سواءا المجانية أو المدفوعة عن طريق الانترنت وكذلك تساهم في تحديد الأخطاء وعدم الوقوع فيها مما يسمح للعامل بتطوير نفسه هذا ما يعود بالفائدة على المؤسسة بشكل أساسي.



الفصل السادس

نتائج الدراسة

اولا النتائج الفرعية

نتائج خاصة بالفرضية الاولى: تؤثر وسائل الاعلام تأثيرا ايجابيا في الاعلام ونقل المعلومات.

نتائج خاصة بالفرضية الثانية: تأثير العمليات الادارية (التقييم ، التنفيذ، المراقبة، التنسيق) تأثيرا ايجابيا.

نتائج بالفرضية الثالثة: تأثير التواصل الرقمي في المشاركة التفاعلية تأثيرا ايجابيا.

ثانيا: النتائج العامة للدراسة

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

الفصل السادس: نتائج الدراسة

أولا النتائج الفرعية:

بعد تحليل الجداول تم التوصل الى النتائج التالية في ضوء الفرضيات كما يلي:

1- النتائج الخاصة بالفرضية الأولى: تؤثر وسائل الإعلام تأثيرا إيجابيا في الإعلام ونقل المعلومات.

- نرى أن وسائل الإعلام تؤثر تأثيرا إيجابيا في نقل المعلومات وذلك راجع لجميع أفراد العينة الذين يستخدمون الحاسوب بنسبة عالية تقدر ب 97%، ولهم الخبرة في استخدامه.

- مدى دور وأهمية الحاسوب في تسريع الخدمات وتقليص الوقت وتبادل المعلومات ونقلها بشكل أدق.

- تسهل عملية الإعلام بين العمال ومساعدتهم في تعديل الأخطاء بنسبة جد عالية ومتقاربة بين 72% و 97.5% .

- استخدام البرمجة لأفراد العينة ومدى تعدد البرامج وتوضيح أهميتها في العملية الإتصالية بين العمال والمنتمين للصندوق.

- وجود طابعة لدى كل مكتب وتوفرها على ماسح ضوئي لتحسين الخدمات داخل المؤسسة بين العمال والمنتمين وتوضيح وتسهيل العملية الإتصالية من خلال الطابعة بشكل كبير.

- وجود نسبة عالية من أفراد العينة يستخدمون الهاتف اللاسلكي في العملية الإتصالية التنظيمية.

- عدم توفر البصمة الالكترونية والتي أكد جميع افراد العينة أنها ضرورية في المؤسسة.

وكل هذا أكد صحة الفرضية التي مفادها التأثير الإيجابي لوسائل الإعلام في نقل المعلومات.

2- نتائج خاصة بالفرضية الثانية: تأثير العمليات الإدارية (التقييم ، التنفيذ، المراقبة، التنسيق) تأثيرا إيجابيا.

من خلال تأثير العمليات الإدارية الرقمية في التقييم، يتضح لنا:

- شفافية في تبادل المعلومات بين كل العمال بنسبة 70% التي تشير إلى تسريع المهام و العمليات الخاصة بشكل رقمي.

-المساهمة في عملية التنسيق بين العمال والزبائن.

-المساهمة في تبادل المعلومات بشكل رقمي في عملية التنفيذ والمراقبة المستمرة وحل المشكلات و توضيح سرعة الخدمات بنتيجة جد عالية ما بين 82.5 % و 85.5% .

- مساعدة الموظفين في الولوج بسرعة و فعالية الى معلومات ملتحي الصندوق سواء كانوا منخرطين أو غير منخرطين، ربح الوقت في معالجة ملفات المنخرطين.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي مفادها تأثير العمليات الإدارية في التقييم تأثيرا إيجابيا مما أدى إلى مساهمة المراقبة الرقمية في تسريع الخدمات للأعضاء المنتمين للصندوق بنسبة 90%.

نتائج خاصة بالفرضية الثالثة: تأثير التواصل الرقمي في المشاركة التفاعلية تأثيرا إيجابيا.

تبين لنا من خلال تأثير التواصل الرقمي في المشاركة التفاعلية بين العمال تأثيرا إيجابيا:

- أن استخدام أفراد العينة للبريد الإلكتروني ومساهمته في نقل المعلومات بين العمال بنسب عالية ما بين 77.5% و 90% ، مما أدى الى توضيح جوانب عديدة حقق فيها البريد الإلكتروني نجاحا كبيرا كسرعة نقل المعلومات ب 92.5% وتصحيح المعلومات بنسبة 68.5% و مشاركة المعلومات بنسبة 72.5% .

-إستخدام وسائل التواصل الرقمي في زيادة الإتصال والتفاعل بين الموظفين داخل المؤسسة و الزبون و تقديم افضل الخدمات مما سهل العملية الإتصالية.

-إستخدام أفراد العينة للذكاء الإصطناعي بنسبة 65% وتوضيح رأيهم في أهميته بنسبة مرتفعة ما بين 72.5% و 80% في نقل المعلومات وتصحيحها والمشاركة فيها.

-إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي بنسبة 75% في النشاط المهني مثل الفيسبوك والتويتر و الأنستغرام... الخ ، والتي تتراوح ما بين 87.5% و 22.5% و ذلك يرجع الى دور هذه المواقع صياغة الأهداف وتصحيح الأخطاء.

ومن خلال الإجابات والنسب الجد عالية لأفراد العينة نجد أن هناك تجانس كبير بين آرائهم و هذا ما يؤكد صحة الفرضية التي مفادها تأثير التواصل الرقمي في المشاركة التفاعلية.

ثانيا: النتائج العامة للدراسة

من خلال ما تم تحليله في الجداول السابقة والنتائج الخاصة بكل فرضية، تم التأكد من صحة وثبات كل من الفرضيات، ومنها توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ أن وسائل الإعلام لها تأثير إيجابي في نقل المعلومات بإستخدامهم للحاسوب بنسبة 97% ، و عدة برامج أخرى.

✓ كذلك تأثير العمليات الإدارية في التقييم الذي وضح شفافية تبادل المعلومات بنسبة كبيرة في تسريع المهام والعمليات بشكل رقمي والمساهمة في نقل المعلومات والتنسيق بين العمال والزبائن، وكذلك عملية التنفيذ والمراقبة المستمرة.

✓ أن تأثير التواصل الرقمي في المشاركة التفاعلية كان إيجابيا نظرا لإستخدامهم البريد الإلكتروني الذي حقق نجاحا في نقل المعلومات وتصحيحها ومشاركتها بنسبة جد عالية.

✓ تأثير التواصل الرقمي في المشاركة التفاعلية بين الموظفين داخل المؤسسة وإستخدامهم لمواقع التواصل الإجتماعي.

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال مقارنة دراستنا مع الدراسات السابقة حول تأثير الرقمنة الإدارية على الإتصال التنظيمي، تم الإستنتاج إلى أن هناك أوجه تشابه وأوجه إختلاف بينهم.

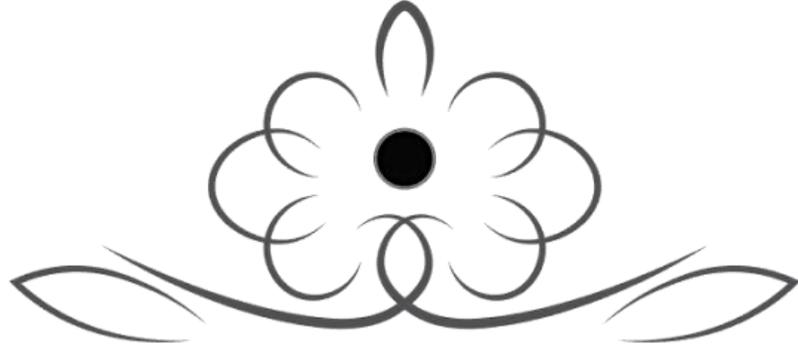
■ بالنسبة لدراسة زروق مولود ومولاي علي الزهرة، حول التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الإتصالية للمؤسسات، حيث تبين من نتائج الدراسة أن التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية أسهم في تحقيق الفعالية الإتصالية وأحدث تغيير نحو الأفضل من حيث تبادل المعلومات، وإتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في أنه هناك إتجاه إيجابي نحو البرامج والوسائل الرقمية المستخدمة والحصول على المعلومات وتخزينها وتبادلها بسرعة في الوقت المناسب، وإختصار المسافة والجهد، والمرونة في تبادل المعلومات.

■ بالنسبة لدراسة أمال خليل حول الأبعاد التنظيمية للإدارة الإلكترونية في المرفق العام، حيث إتفقت دراستنا مع نتائجها فيما يخص إرسال الأعمال، فيكون بشكل إلكتروني وكذلك بالنسبة لعملية التقييم، حيث هنا تسعى المديرية العامة لهذه الدراسة إلى التعريف بالتقنيات الحديثة وتكنولوجيا الإتصال، وهذا ما هو متفق مع نتائج دراستنا.

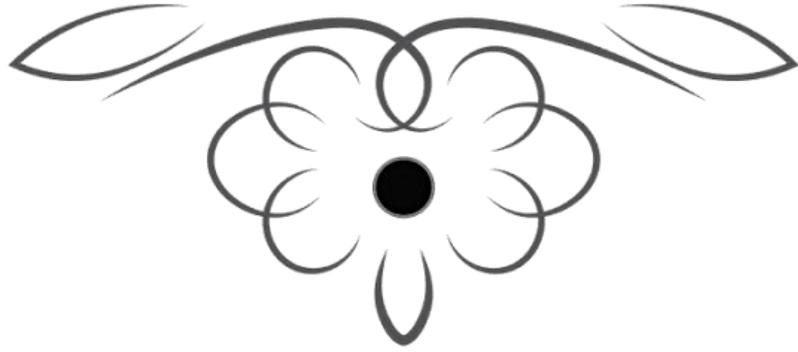
■ أما في ما يخص دراسة أحمد ناصر المدهون ومحمد طلال شاهين، حول الذكاء الإستراتيجي كمدخل إلى المنظمة الرقمية، فقد إتفقت دراستنا مع نتائج هذه الدراسة، حيث إعتمدت على تطوير إستراتيجياتها على المدى البعيد، التي اعتمدت على الوسائط الإلكترونية الحديثة في عملياتها الإدارية "التخطيط والتنظيم والرقابة" وهناك أيضا تشابه في آراء المبحوثين حول الدراسة.

■ أما بالنسبة لدراسة عمارية عبد الحكيم فقد إختلفت تماما مع دراستنا في النتائج المتمثلة فيما يخص عدم وجود سياسة واضحة للإتصال التنظيمي، وغياب نظام المعلومات واضح ووجود معوقات مختلفة بشرية وتنظيمية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وغياب برامج تدريبية على هذه التقنيات.

من جهة أخرى، فقد إتفقت نتائجها مع نتائج دراستنا فيما يخص مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل كبير في تحسين نوعية العمل الإداري، وهو ما يفسره درجة الرضا عن طبيعة العمل بإستخدام التكنولوجيا والمساهمة في التقليل من الأخطاء وتسهيل التعاملات الإدارية، إضافة إلى هذا ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الخدمة العمومية من خلال القضاء على الإجراءات التقليدية، و كذلك ثبت من خلال هذه الدراسة وجود مستوى مرتفع لدى أفراد العينة في التحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمختلف وسائلها وبرمجياتها، مما يتيح فرص النجاح أمام توظيف متزايد لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة.



خاتمة

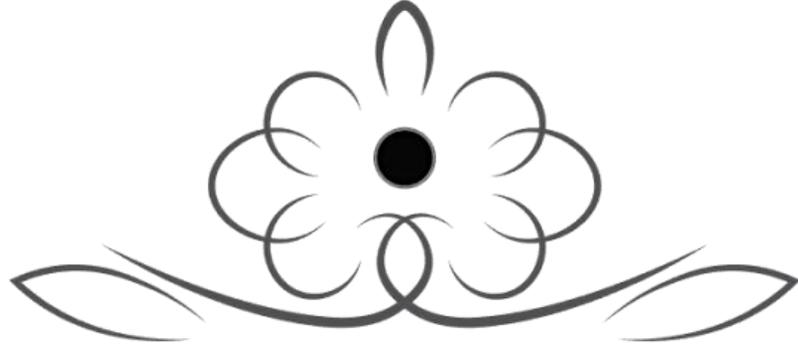


الخاتمة

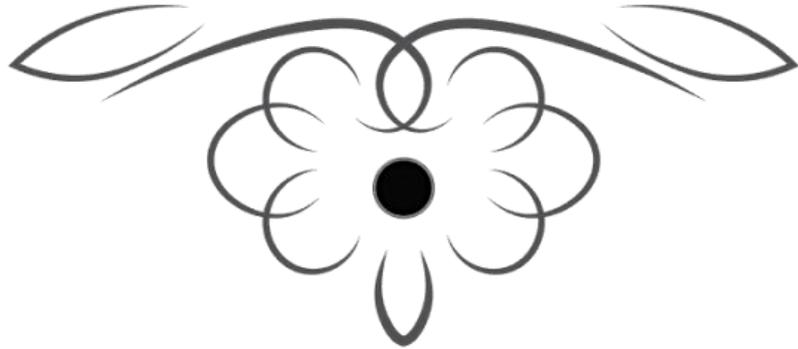
في ختام الدراسة الراهنة، يمكن القول أن الرقمنة الإدارية تلعب دوراً حيوياً في تحسين الإتصال التنظيمي وتطويره، فهي توفر وسائل تكنولوجية تجعل عملية التواصل بين الموظفين والقيادة أكثر فعالية وسلاسة، بالإضافة إلى ذلك تسهم الرقمنة في توفير الوقت والجهد وتحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها، مما يزيد في رضا العملاء وتحسين أداء المؤسسة بشكل عام.

ومع ذلك يجب على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال لغير الأجراء CASNOS وكالة تبسة، النظر بجدية في تنفيذ إستراتيجيات الرقمنة الإدارية بشكل صحيح وفعال، فعلى الرغم من فوائدها الكبيرة، إلا أن عدم التخطيط الجيد وعدم تدريب الموظفين على الأدوات الجديدة قد يؤدي إلى فشل المشروع بشكل كبير.

لذا ينبغي على هذه المؤسسة العمل على بناء ثقافة تقنية في المؤسسة وتعزيز التواصل والتفاعل بين مختلف الأقسام والموظفين، وبذلك يمكن تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا وتعزيز التنمية الناجحة للمؤسسة في عصر الرقمنة.



قائمة المصادر والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. أحمد العبد أبو السعيد، زهير عايد، مهارات الإتصال وفن التعامل من الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2014.
2. بشار حزي، الإتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الإفتراضية السورية العربية، 2020.
3. جميل حمداوي، البحث التربوي "مناهجه وتقنياته"، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 2012.
4. حامد خالد، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر 2008.
5. رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، القاهرة.
6. رضوان بلخيري، الإتصال، دار أمجد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2020.
7. راکز محمود الزعاريير، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020.
8. سمية بن مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مكتبة القانون والإقتصاد، ط1، الرياض، 2014.
9. سليمان بكر بكران، الإتصال الجماهيري والخدمة الإجتماعية، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
10. صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في الإطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، جامعة المنصورة.

11. طلعت إبراهيم لطفي، علم إجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، القاهرة، 2007.
12. طارق عطية عبد الرحمن، دليل تصميم وتنفيذ البحوث في العلوم الإجتماعية، منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2013.
13. عبد السلام أبو قصف، أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
14. عبد الكريم غريب، المنهج التربوي "الجزء الثاني"، منشورات عالم التربية، مطبعة النجاح الجديدة، ط1، دار البيضاء المغرب، 2006.
15. فضل دليو وآخرون، الإتصال في المؤسسة، مخبر علم إجتماعا لإتصال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2003.
16. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الإتصال التنظيمي، دار حمنتر للنشر، ط1، مصر، 2020.
17. محمد بن علي الحميميدي، التنظيم والتخطيط، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط2، الرياض، 2014.
18. محمد ضاوي، السلوك التنظيمي، دار الفكر، ط1، الأردن، 1984.
19. محمد علي شهب، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الفكر العربي، 1982.
20. محي الدين عارف حسين، الإتصال الجماهيري، تكنولوجيا المعلومات، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2014.
21. مرتضى البشير الأمين، الإتصال التنظيمي، أمواج للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2016.
22. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للنشر.
23. موسى خليل، الإدارة المعاصرة، مجد للمؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2، بيروت لبنان، 2011.

24. هالة منصور، الإتصال الفعال ومفاهيمه أساليبه مهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000.

المجلات العلمية:

25. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد 29، 2008.

26. أحمد ناصر المدهون، محمد طلال، الذكاء الإستراتيجي كمدخل إلى المنظمة الرقمية شركة "فيوجن" لخدمات الأنترنت وأنظمة الإتصالات، المجلة العربية للإدارة، قسم الأعمال غزة، المجلة 40، العدد 01، 2020.

27. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات، تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة الترميز الفكري للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الخامس، الملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف 12 نوفمبر 2021.

28. خيرة بن يمينة، دور الرقمنة والإدارة الإلكترونية في تهيئة إدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي بالحاج وشعيب، عين تموشنت، الجزائر، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، مصر، 2019.

29. رويد عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية مجلة كلية التربية، العدد 40، جامعة المنصورة، أبريل 2020.

30. زروق مولود، مولاي علي زهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الإتصالية للمؤسسات، دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس، المجلة الدولية للإتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس، المجلد 09، العدد 02، 30 جوان 2022.

31. عبد الحكيم عمارية، رشيدة، مستقبل الإتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 01، سنة 2020.

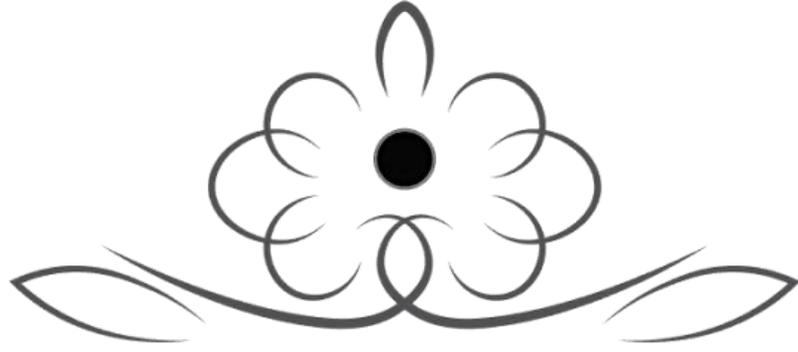
32. عادل حسين علي، فعالية المنظمة وتنمية الموارد البشرية الإدارية، المجلد 46، العدد 04، أبريل 2009.
33. غانم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية للإصلاح الإداري "أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر"، المجلة المصرية للعلوم المعلومات، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2018.
34. فتيحة قاسم، التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات "الإتصال التنظيمي"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد الأول، العدد 23، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2015.
35. مباركة خمداني، أساليب وأدوات جمع البيانات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 09، جوان 2017.
36. منال سيد محمد، التحويل الرقمي والإتاحة عن بعد للوثائق الأرشيفية "دراسة تطبيقية على مشروع ذاكرة الأزهر"، كلية الآداب جامعة بني سويف، المجلة المصرية لعلوم المعلومات.
- الرسائل الجامعية:
37. أمال خليل، الأبعاد التنظيمية للإدارة الإلكترونية في المرفق العام، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال تنظيمي، كلية الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 2022/2021.
38. سمير محمود الجهماني، معوقات الحكومة الإلكترونية في ضوء التشريع الأردني دراسة مقارنة، كلية القانون جامعة الرموك، 2017.
39. عمارية عبد الحكيم، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية دراسة حالة بلدية باتنة وملحقاتها، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال تنظيمي، كلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 3، 2020/2019.

40. ميلاد محمد الكوكاك، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية مالانج، أندونيسيا، 2016.

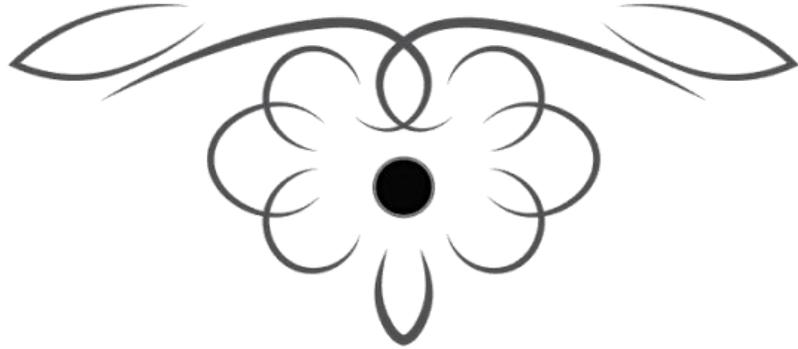
المحاضرات:

41. بكير بشار، الإتصال التنظيمي، مطبوعة محاضرات لطلبة سنة ثالثة ليسانس، علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة غرداية، 2019.

42. بلقاسم مزيوة، القيادة والإتصال المؤسساتي، محاضرات لطلبة سنة أولى ماستر علم إجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، 2022/2021. خالد تلعيش، الإتصال التنظيمي، محاضرات في علم النفس تنظيم وعمل، إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة عاشور زيان الجلفة، 2020/2019.



الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية

قسم علم الإجتماع

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

تخصص: علم إجتماع تنظيم و عمل



الرقمنة الإدارية وتأثيرها على الاتصال التنظيمي

الدراسة الميدانية: الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء ولاية تبسة

إلى السادة موظفي المؤسسة

تحية طيبة:

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان لنيل شهادة الماستر على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

تخصص تنظيم و عمل بجامعة العربي التبسي تبسة

نرجو من سيادتكم التعاون والكرم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل دقة وذلك بوضع علامة X في الخانة

المناسبة كما نعلم سيادتكم بأن هذه الإجابة تستخدم الا لغرض علمي فقط وفي الاخير تقبلوا منا فائق عبارات

الشكر والتقدير

جامعة العربي التبسي تبسة
UNIVERSITE LARBI TEBESSI . TEBESSA

إعداد الطالبتين:

أ.د. صولة فيروز

➤ بورزق لطيفة

➤ بوزيدي أميمة

السنة الجامعية: 2023/2024

المحور الأول: معلومات شخصية

1- الجنس

ذكر أنثى

2- السن

السن: من 18 إلى 25 السن: من 26 إلى 30 السن: من 31 إلى 35
من 36 - 40 من 41 - 45 من 46 - 50
من 51 - 55 أكثر من 55 سنة

3- المستوى الدراسي

متوسط ثانوي جامعي خريج معهد

4- الخبرة المهنية بالسنة:

5- طبيعة المنصب

إطارات عليا إطارات متوسطة اعوان تحكم

المحور الثاني: دور وسائل الإعلام في نقل المعلومات

6- هل تستخدم الحاسوب في نشاطك المهني ؟

نعم لا

7- هل لديك الخبرة في مواجهة صعوبات إستخدامك للحاسوب ؟

نعم لا

8- في أي جانب من الجوانب حقق الحاسوب دورا ونجاحا في المؤسسة ؟

- تسريع الخدمات.
- تقليص الوقت
- تبادل المعلومات
- تسهيل عملية الإعلام بين العمال
- نقل المعلومات بشكل ادق

10- هل يساعد الحاسوب في تعديل أخطاءك ؟

نعم لا

11- ماهي البرامج التي تساعدك أكثر في نقل ومعالجة المعلومات عبر الحاسوب ؟

مثلا برامج خاصة بدمج الزبائن في صدوق الضمان

12- هل ترى أن البرجمة مهمة في العملية الإتصالية بين العمال والمسؤولين؟

نعم لا أحيانا

13- هل ترى أن البرجمة مهمة في العملية الاتصالية بين الموظفين والأعضاء المنتمين للصندوق

نعم لا أحيانا

14- هل لديك طابعة خاصة بمكتبك داخل المؤسسة ؟

نعم لا

15- هل الطابعة المستعملة في المؤسسة ذات كفاءة من حيث السرعة وجودة الطباعة ومتعددة الخدمات؟

نعم لا

16- هل الطابعة الرقمية تسهل وتسرع العملية الاتصالية بين العمال داخل المؤسسة والأعضاء المنتمين

للصندوق؟ نعم لا

17- هل تستخدم هاتف اللاسلكي في نشاطك المهني داخل المؤسسة؟

نعم لا

18- هل ترى هاتف اللاسلكي ضروري في نشاطك المهني ؟

نعم لا

19- هل للهاتف دور مهم في عملية الإتصال التنظيمي؟

نعم لا

20- هل أداة البصمة الرقمية تسرع عملية نقل المعلومات الخاصة بالتأخر والتغيب عن العمل للمسؤولين؟ م

21- هل وجود البصمة الرقمية في مكان العمل ضروري؟

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: دور العمليات الإدارية الرقمية في عملية التقييم التنظيمي

22- هل هناك شفافية في تبادل المعلومات بين كل العمال داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

23- هل تبادل المعلومات بشكل رقمي يعمل على تسريع المهام والعمليات الخاصة داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

24- هل تبادل المعلومات بشكل رقمي يساهم في عملية التنسيق بين العمال والأعضاء المنتمين للصندوق؟

نعم لا أحيانا

25- هل تبادل المعلومات بشكل رقمي يساهم ايجابيا في عملية التنفيذ بين العمال والمديرين؟

نعم لا أحيانا

26- هل تبادل المعلومات بشكل رقمي يساهم ايجابيا في عملية المراقبة المستمرة؟

نعم لا أحيانا

27- هل المراقبة الرقمية تساهم في ادراك وحل المشاكل داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

28- هل ترى أن الخدمات تتم بشكل سريع داخل المؤسسة في حالة رقميتها؟

نعم لا أحيانا

29- هل تسريع الخدمات تساهم في عمليات تنفيذ المهام و الأنشطة الخاصة بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

30- هل تسريع الخدمات يساهم في عمليات التنسيق بين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة والمنتجين

للصندوق؟ نعم لا أحيانا

13- هل المراقبة الرقمية تساهم في تسريع الخدمات للأعضاء المنتمين للصندوق؟

نعم لا أحيانا

المحور الرابع: دور التواصل الرقمي في المشاركة بين العمال

32- هل تستخدم البريد الإلكتروني في نشاطك المهني؟

نعم لا أحيانا

34- هل يساعدك البريد الإلكتروني في نقل المعلومات بين العمال؟

نعم لا أحيانا

35- في أي جانب من الجوانب حقق البريد الإلكتروني نجاحا؟

- سرعة نقل المعلومات
- تصحيح المعلومات
- مشاركة المعلومات

36- هل تستخدم الذكاء الاصطناعي في عملك؟

نعم لا أحيانا

37- هل لك الخبرة في استخدام الذكاء الاصطناعي؟

نعم لا

38- في أي جانب من الجوانب ترى أن الذكاء الاصطناعي قد حقق نجاحا في الأداء أكثر؟

- نقل المعلومات
- تصحيح المعلومات
- المشاركة في المعلومات

39- هل تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي في نشاطك المهني؟

نعم لا أحيانا

40- هل ترى أن مواقع التواصل الاجتماعي ضرورية في نشاطك المهني؟

نعم لا

41- ما هي المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها في عملك؟

فيسبوك تويتر انستغرام فيبر سكايب أخرى تذكر.....

42- في أي جانب من الجوانب حققت هذه المواقع أكثر نجاحا؟

- التنسيق بين العمال
- الإعلانات الخاصة بالعمال
- الإعلانات الخاصة بالاجتماعات في العمل
- تسديد الخدمات بين العمال
- تساعدك في تسيير مهامك في نشاطك المهني بشكل أسرع

43- هل ترى أن هذه المواقع تساهم في قابلية التحرك والتحول في العمليات التنظيمية للمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

44- هل هذه المواقع لها دور في صياغة الأهداف وتعديلها داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

45- هل تستخدم هذه المواقع في التنسيق والمشاركة التنظيمية داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

46- هل تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تصحيح أخطاء العمل؟

نعم لا أحيانا

47- هل تساهم هذه المواقع في عملية التعلم بين العمال عن مجالات العمل والتدريب؟

نعم لا أحيانا

الملحق رقم 02: إذن بإيداع



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسي - تبسة
LARDI TEBESSI UNIVERSITY - TEBESSA



العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم علم الاجتماع

إذن بإيداع مذكرة ماستر

أنا المضي أسفله الأستاذة (ة): صوتة فهدوز الرتبة: أستاذة محاضرة
المشرف على مذكرة ماستر بعنوان: الإقتصاد الإداري والتأثير
على الاتصال التثقيفي
والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص:

بعنوان السنة الجامعية: 2023/2024

من إعداد: الطالب (ة) 1: ليونسي آبرميح رقم التسجيل: 2110189611
الطالب (ة) 2: بورزقة لطيفة رقم التسجيل: 2110189611

أصرح بأنني تابعت المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال الموسم الجامعي، وأنها تتوفر على الشروط المنهجية والعلمية، الشكلية والموضوعية، وبناء عليه أسمح بإيداع المذكرة لدى أمانة القسم للمناقشة.

تبسة في: 27-05-2024

توقيع الأستاذة (ة) المشرف:

الملحق رقم 03: تصريح شرفي بوزيدي أميمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسي، تبسة
L. BOU TEHESSE UNIVERSITY, TEBESSA



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم الاجتماع



بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث
ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 20/02/2016

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): بوزيدي أميمة

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة سياقة رقم:

الصادرة بتاريخ: 19/07/2016 عن دائرة/بلدية: تبسة العاتق

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: تدقيق و عمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: الرقمنة الإدارية وتأثيرها على

المجال التنموي

إشراف الأستاذ(ة): حواتم فخرين

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث

الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة

بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في
امضاء المعني بالأمر
23 ماي 2024
عن رئيس المجلس العلمي
عضو المجلس العلمي
عليون إدراك المصطفى

الملحق رقم 04: تصريح شرفي بورزق لطيفة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسة، تبسة
LARDI TEBESSA UNIVERSITY, TEBESSA



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social sciences

قسم علم الاجتماع

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث
ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 20/02/2016

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): بورزق لطيفة

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة سياقة رقم: 1199120-859620

الصادرة بتاريخ: 2021/06/29 عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: تنظيم عمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: الرقمنة الإلكترونية وتأثيرها على الاحتمال

التنظيمي

إشراف الأستاذ(ة): حسونة خيروزي

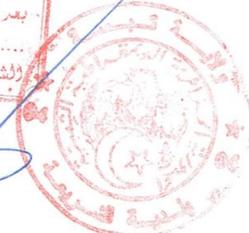
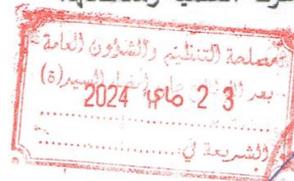
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث

الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة

بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 2021/05/23

إمضاء الممضي بالأمر



رئيس المجلس العلمي
مستوفى عنه
سيد احمد بن سليمان
ملحق رئيسي للبحوث الإقليميه

037 50 40 90

www.univ-tebessa.dz/fssh

FSHSS.UnivTebessa@gmail.com

الملحق رقم 05: إذن بالدخول لمؤسسة التربص



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



قسم علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

المرجع رقم: 2024... / ق ع إ ج 2024

إلى السيد (ة) : مدير المندوب الوطني
للضمان الإجتماعي
تبسة -

إذن بالدخول

بعد واجب التحية والاحترام...

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطلاب بإجراء زيارات

ميدانية بمؤسستكم لغرض إجراء الدراسة الميدانية لمذكرة الماستر.

الطالب 1: بورزيدا أمية التخصص: تنظيم وعمل

الطالب 2: بورزوق الطيبة التخصص: تنظيم وعمل

موضوع البحث: تأثير الرقمنة الإدارية على الاتصال التنظيمي

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التحية والاحترام.

3.0 جاني 2024

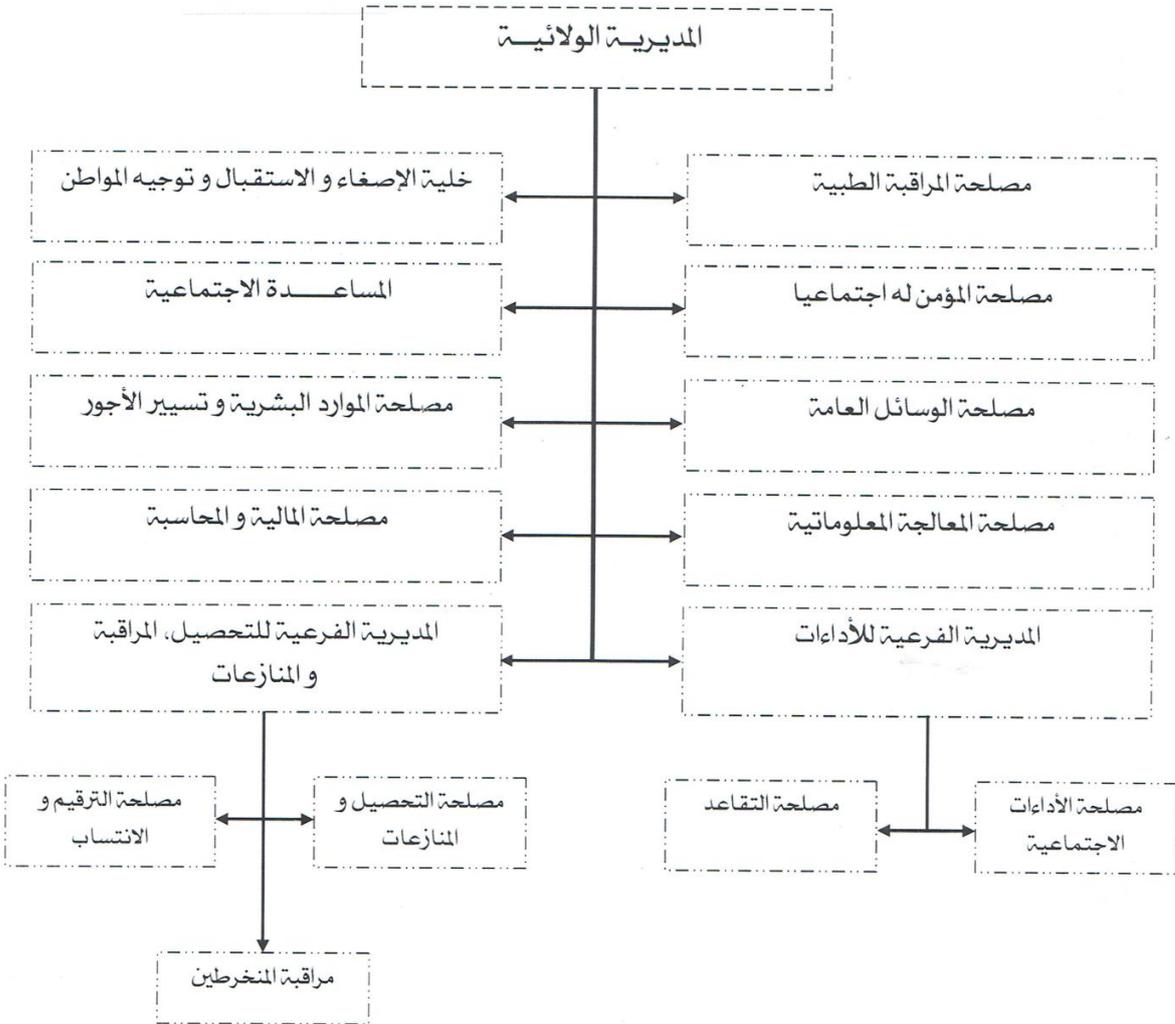
المؤسسة المستقبلة
مدير الوكالة الولائية
جز الشرف



رئيس القسم

الأستاذ المشرف





مخطط التنظيم الهيكلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء - وكالة صنف ب -

بم نهذض

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على الرقمنة الإدارية وتأثيرها على الإتصال التنظيمي كونها من المواضيع الهامة في علم إجتماع، ولتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، إعتمدنا على المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال لغير الأجراء CASNOS وكالة تبسة، وقد مست أغلب موظفيها الذين قدر عددهم ب40 موظف، وهذا راجع لإستخدام الحصر الشامل لمنهج الدراسة، كذلك تم إستعمال أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والإستبيان.

وتوصلت الدراسة لنتائج مفادها أن الرقمنة ساهمت في تحسين ظروف العمل الإداري عن طريق مساعدة الموظفين في سرعة وفاعلية المعلومات، وكذلك تحفيز الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة، كذلك تم تحقيق الفرضية العامة التي مفادها تأثير الرقمنة الإدارية على الإتصال التنظيمي، حيث تبين لنا من النتائج أن لها تأثير إيجابي و بشكل كبير، هذا ما يوضح أهميتها في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة الإدارية، الإتصال التنظيمي، التنظيم، الإدارة الإلكترونية، الإتصال غير الرسمي، التحول الإلكتروني، الإتصال الرسمي.

Abstract :

This study aimed to try to shed light on administrative digitization and its impact on organizational communication, as it is one of the important topics in sociology. To achieve the main goal of the study, we relied on the descriptive approach, as the study was conducted at the level of the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers "CASNOS" Tebessa Agency. It touched most of its employees, whose number was estimated at 40 employees. This is due to the use of a comprehensive inventory of the study method. Data collection tools such as observation and questionnaire were also used.

The study reached results that digitization contributed to improving administrative work conditions by helping employees with the speed and effectiveness of information, as well as stimulating organizational communication within the organization. The general hypothesis was also achieved, which is the effect of administrative digitization on organizational communication, as it became clear to us from the results that it has an impact. Positively and significantly, this explains its importance in the organization.

Keywords: administrative digitization, organizational communication, organization, electronic management, informal communication, electronic