

قسم علوم الاعلام والاتصال  
تخصص اتصال تنظيمي

## مذكرة ماستر تحت عنوان

# دور الإتصال الرقمي في تحسين أداء العمال في المؤسسة الإقتصادية

## دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

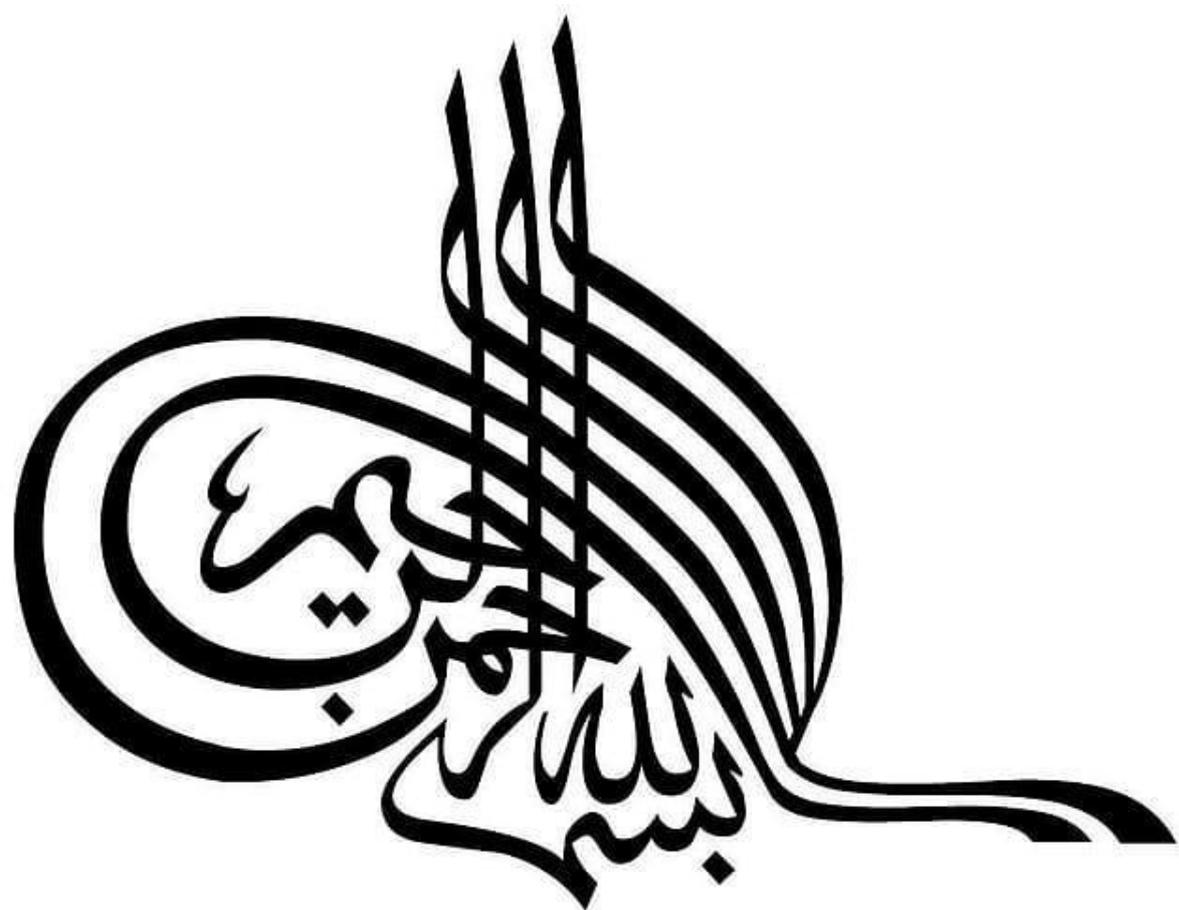
إشراف الأستاذ:  
أ.د رضوان بلخيري

من اعداد الطالب:  
- محمد اسلام حناشي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
راضية قراد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
فايزة بوزيدي	أستاذ مساعد ب	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية : 2024/2023



# شكر وعرفان

الحمد لله السميع ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على المصطفى الهادي الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد قوله تعالى "ولئن شكرتم لأزيدنكم". أشكر الله العلي القدير الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني على إتمام هذا العمل كما أتقدم بالشكر والامتنان "للأستاذ الدكتور بلخيري رضوان" لقبوله الإشراف على هذه الدراسة والذي بذل وسعه في تقديم النصيحة والتوجيه لي طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال إرشاداته القيمة وتوجيهاته في كل خطوات البحث. والشكر أيضا إلى المناقشين الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الدراسة و بذل الجهد في التدقيق و إثراء هذا البحث شكلا و مضمونا

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى أساتذتي الأفاضل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الذين ساهموا بتوجيهاتهم ونصائحهم ولكل طاقم الكلية فردا فردا ، و أتقدم بالشكر إلى من علّمني حرفا ثم كلمة فبفضله سار دربي و وصل بي المشوار هنا "أستاذي نور الدين بوغرارة"

و أتقدم بالشكر إلى عائلتي وكل من مدني بيد العون من قريب أو بعيد وساعدني على إنجاز هذا العمل بتعاونهم وتشجيعهم لي

## الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طيلتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، ها أنا أقف على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفققتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي....أهدي هذا النجاح

إلى روح جدتي الغالية التي كانت تدعوا لي دون توقف التي كانت تبكي لحزني وتفرح لفرحي إلى من كانت تحبني على خطوات النجاح دائما أمشي إلى من كانت تعتبرني ابنا لا حفيدا {جدتي رحمها الله}

إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي

وقوتي وملاذي بعد الله... إلى فخري وإعتزازي {والدي} إلى من جعل الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات

س ر ق وتي ونجاحي ومصباح دربي إلى وهج حياتي {والدتي} إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى ملهمي نجاحي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني {أخي وأخواتي} لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق..أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته راجيا من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي.

فهرس المحتويات

I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
أ	مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4	1- طرح الاشكالية:
5	2- أهداف الدراسة:
6	3- أسباب إختيار الموضوع:
7	6- تحديد المفاهيم:
9	7- الدراسات السابقة:
11	8- علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

14	المبحث الاول: الاتصال الرقمي
14	تمهيد:
14	1. مفهوم الاتصال الرقمي
15	2. خصائص ومستويات الاتصال الرقمي
18	3. شبكات ووسائل الاتصال الرقمي:
19	4. دوافع وجود الاتصال الرقمي وأهدافه
20	4. محددات الاتصال الرقمي ووظائفه
22	6. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي:
24	الخلاصة:
25	المبحث الثاني: العلاقات العامة الرقمية
25	تمهيد:
25	1. مفهوم علاقات العامة الرقمية
25	2. خصائص العلاقات العامة الرقمية
26	3. وسائل العلاقات العامة الرقمية :
27	4. أشكال العلاقات العامة الرقمية:

29.....	خلاصة:
30.....	المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية:
30.....	1. مفهوم المؤسسة الاقتصادية:
30.....	2. أنواع المؤسسة الاقتصادية:
31.....	3. أهداف المؤسسة الاقتصادية:
32.....	4. خطوات تحسين أداء العمال:
33.....	5. عناصر أداء العمال:
33.....	6. محددات أداء العمال:
35.....	خلاصة الفصل الثاني:
<b>الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
37.....	أولاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:
37.....	1. مجتمع وعينة الدراسة.
37.....	2. مجالات الدراسة.
43.....	3. المنهج المستخدم: .....
43.....	4. أدوات جمع البيانات:
45.....	ثانياً: جدولة وتحليل بيانات الدراسة .....
78.....	ثانياً: النتائج العامة للدراسة .....
81.....	ثالثاً: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....
82.....	رابعاً: استنتاج عام.....
85.....	خاتمة:.....
87.....	قائمة المصادر والمراجع:.....
91.....	الملاحق .....

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
45	الجدول رقم 01: توزيع مجتمع البحث حسب الجنس .....
46	الجدول رقم 02: توزيع مجتمع البحث حسب السن .....
47	الجدول رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي: .....
48	الجدول رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب الخبرة المهنية:.....
49	الجدول رقم 05: وسائل الاتصال الأكثر استخداما بالبنك .....
50	الجدول رقم 06: أدوات الاتصال الرقمي الأكثر استخداما ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة ...
51	الجدول رقم 07: دور وسيلة الاتصال في تعزيز التواصل بالبنك .....
52	الجدول رقم 08: الوسيلة الاتصالية المستخدمة تتوافق مع طبيعة العمل .....
53	الجدول رقم 09: الوسائل الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل .....
54	الجدول رقم 10 معرفة إذا ما يمكن الاستغناء على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أثناء إنجاز العمل .....
55	الجدول رقم 11: معرفة ماذا يوفر استخدام تقنيات الاتصال في البنك .....
56	الجدول رقم 12: هناك تواصل منظم بين مختلف الموظفين بالبنك .....
57	المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية في بيئة العمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة .....
57	الجدول رقم 13: الحجم الساعي اليومي في استخدام الأجهزة الذكية للتواصل الرقمي .....
58	الجدول رقم 14: تقييم سهولة استخدام المنصات الرقمية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية .....
59	الجدول رقم 15: تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تعزز كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية .....
60	الجدول رقم 16: طريقة التواصل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدلاً من الزيارة الشخصية ....
61	الجدول رقم 17: استخدام المنصات الرقمية يعزز فعالية التواصل مع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية .....
62	الجدول رقم 18: الاعتماد على المنصات الرقمية يسهل توزيع المهام بين موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية .....

المحور الثالث : دور الاتصال الرقمي في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة ..... 63
الجدول رقم 19: تقييم سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية..... 63
الجدول رقم 20: وسائل الاتصال الرقمي تعزز فهم رؤية وأهداف البنك:..... 64
الجدول رقم 21: أسلوب الاتصال المعتمد بالبنك من المبحوثين:..... 65
الجدول رقم 22: الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز الشفافية والتفاعل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة :..... 66
الجدول رقم 23: معرفة على ماذا يعتمد الاتصال الرقمي بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة .... 67
الجدول رقم 24: تقييم رضا المبحوثين عن الجو العام للعمل بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة بعد الاعتماد وسائل الاتصال الرقمي ..... 68
الجدول رقم 26: الاتصال الرقمي يسهل الوصول إلى المعلومات والموارد التي تحتاجها لأداء العمل بفعالية:..... 69
الجدول رقم 27: ت الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز الرضا الشخصي والراحة في بيئة العمل: ..... 70
المحور الرابع: التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة ..... 71
الجدول رقم 28: معرفة إذا كانت هناك مشكلات في استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب قلة التدريب أو الخبرة في هذا المجال ..... 71
الجدول رقم 29: نوع المشكلات المواجهة ..... 72
الجدول رقم 30: الضغوط الزمنية وكثرة المهام قد تجعل من الصعب الاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال الرقمي ..... 73
الجدول رقم 31: تقنية المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية غير كافية لتلبية احتياجات العمل اليومية ..... 74
الجدول رقم 32: هناك صعوبات في التواصل وتبادل المعلومات مع الزملاء عبر وسائل الاتصال الرقمي ..... 75
الجدول رقم 33: الاتصال الرقمي قد يقلل من جودة التواصل البشري والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل ..... 76

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل
40 .....	الشكل رقم 01: ا الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – المؤسسة الأم- .....
42 .....	الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لوكالة بدر تبسة-488- .....
45 .....	الشكل رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب حسن الجنس .....
46 .....	الشكل رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب السن: .....
47 .....	الشكل رقم 05: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي: .....
48 .....	الشكل رقم 06: توزيع البحث حسب الخبرة المهنية: .....



# مقدمة



## مقدمة:

لقد ظهر الاتصال كوسيلة أساسية للتفاعل بين البشر منذ بداية الحضارات القديمة، حيث استخدمت الإشارات الصوتية والبصرية للتواصل ونقل المعلومات، ثم تطورت وسائل الاتصال عبر العصور لتشمل الرسائل المكتوبة باستخدام الألواح الطينية وجلود الحيوانات، وصولاً إلى اختراع الطباعة في القرن الخامس عشر، التي أحدثت ثورة في نقل المعرفة والمعلومات.

مع تقدم التكنولوجيا، شهد الاتصال تحولاً كبيراً نحو الرقمنة، وقد بدأ هذا التحول مع اختراع الهاتف والراديو، وتطور لاحقاً ليشمل التلفزيون والحواسيب. في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، أحدثت الإنترنت ثورة في وسائل الاتصال، مما أتاح التواصل الفوري والمباشر عبر البريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية وتطبيقات المحادثة الفورية، فأضحت المؤسسات لا تستغني عنه بوسيلة فعالة تؤثر في ازدهار المؤسسة وأداء عمالها.

فالالاتصال الرقمي من أهم الابتكارات التي غيرت طرق التواصل داخل المؤسسات في العصر الحديث. مع التطور السريع للتكنولوجيا، أصبح الاتصال الرقمي جزءاً لا يتجزأ من بيئة العمل، مما أتاح للموظفين والفرق التواصل الفوري والمباشر بغض النظر عن المسافات الجغرافية. تتيح أدوات الاتصال الرقمي مثل البريد الإلكتروني، الدردشة الفورية، ومنصات التعاون الافتراضية نقل المعلومات بشكل سريع وفعال، مما يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات وتعزيز التنسيق بين الفرق المختلفة.

من جهة أخرى، يعتبر أداء العمال محورياً أساسياً لنجاح أي مؤسسة. يعتمد هذا الأداء على العديد من العوامل المتداخلة التي تؤثر على قدرة الموظفين على تنفيذ مهامهم بفعالية. يلعب الاتصال الفعال دوراً حاسماً في هذا السياق، حيث يساهم في تسهيل تبادل الأفكار والمعلومات، وحل المشكلات بسرعة، وتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة. في ظل التحول الرقمي، أصبح الاتصال الرقمي أداة رئيسية لتحسين أداء العمال من خلال تعزيز التعاون وزيادة الإنتاجية وتحفيز الابتكار داخل المؤسسة.

وعليه أتت هاته الأدراسة لتعالج موضوع دور الإتصال الرقمي في تحسين أداء العمال في المؤسسة الإقتصادية دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، وحتى يتم الالمام بكافة حيثيات الموضوع، ارتأينا إلى تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول.

جاء الفصل الأول بعنوان الإطار المنهجي للدراسة، تضمن اشكالية الدراسة، أهدافها واسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة والتعليق عليها

أما الفصل الثاني فكان بعنوان: الإطار النظري، قسمناه إلى ثلاث مباحث؛ المبحث الأول بعنوان الاتصال الرقمي، ذكرنا المفهوم، الخصائص والمستويات، الشبكات والوسائل، دوافع وجود الاتصال الرقمي، ومزايا وعيوب الاتصال الرقمي

المبحث الثاني كان بعنوان العلاقات العامة الرقمية، ذكرنا المفهوم، الخصائص، الوسائل وأشكال العلاقات الرقمية

في المبحث الثالث تطرقنا إلى المؤسسة الاقتصادية، حيث أشرنا إلى مفهومها، أنواعها، أهدافها، خطوات تحسين أداء العمال، عناصر أداء العمال، محددات أداء العمال

وخصصنا الفصل الثالث للإطار التطبيقي، ذكرنا أولاً الإجراءات المنهجية للدراسة، أولاً مجتمع وعينة الدراسة، مجالات الدراسة، المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، ثم ذكرنا جدولاً وتحليل بيانات الدراسة وعرجنا في آخر الفصل على نتائج الدراسة العامة والمتعلقة بالدراسات السابقة والاستنتاج العام



الفصل الأول  
الإطار المنهجي للدراسة



## 1- طرح الاشكالية:

يعتبر الاتصال موضوعًا مهمًا يشمل جوانب واسعة من حياتنا اليومية، إذ يتمثل في تلك الآلية التي من خلالها يتفاعل الأفراد في مجتمعاتهم وكيف يبنون علاقاتهم الشخصية والاجتماعية. كما يعكس أساسيات التواصل بين الأفراد، سواء كان ذلك من خلال اللغة الشفوية، اللغة الكتابية، أو حتى لغة الجسد.

ومع تقدم التكنولوجيا، أدت التطور في وسائل الاتصال وتحولها إلى وسائل رقمية إلى تحولات كبيرة في طبيعة التفاعلات البشرية. يتمثل هذا التحول في اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى تغييرات هائلة في كيفية تبادل المعلومات والتواصل. يشمل ذلك استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، التراسل الفوري، والبريد الإلكتروني، مما جعل الاتصال الرقمي لا غنى عنه في حياتنا اليومية.

وبينما توفر هذه التقنيات فرصًا هائلة للتواصل وتبادل المعلومات، فإنها تحمل أيضًا تحديات تتعلق بالخصوصية والأمان. يزيد الانخراط المكثف في الاتصال الرقمي من مخاطر فقدان الخصوصية، حيث يتم تسجيل وتخزين العديد من البيانات الشخصية. كما يمكن أن يؤدي انتشار الأخبار الكاذبة والمعلومات غير الدقيقة إلى آثار سلبية على فهمنا للواقع.

في سياق موازي، يعد أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية محورًا أساسيًا يؤثر بشكل مباشر على نجاح واستدامة هذه المؤسسات. إذ يعتبر فهم كيفية تحسين أداء العمال تحديًا حيويًا للقيادة وإدارة الموارد البشرية. وهذا بالنظر إلى عدة جوانب تتعلق بالبيئة العامة للعمل وكذلك العوامل الفردية والتنظيمية التي تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية.

فأداء العمال يعد مصدرًا للقدررة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية. وهذا بالنظر إلى الدور الحيوي الذي يلعبه الإنسان كعنصر محوري في عمليات الإنتاج والابتكار، كما أنه يتأثر للعديد من العوامل البيئية والاقتصادية، إضافة إلى العوامل الفردية التي تلعب دورًا في تحديد أداء العامل. مثل المهارات الشخصية، والرغبة في التطوير المهني، والعوامل الصحية والنفسية التي يمكن أن تؤثر على كفاءة وفعالية العامل في المؤسسة.

وبالتالي يمكن القول بأن الاتصال الرقمي يترابط بشكل وثيق مع أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية، حيث يشكل التفاعل الرقمي منصة حيوية لتحسين فعالية وكفاءة العمل. وهذا كون أن وسائل الاتصال الرقمي تعتبر محفزًا لتعزيز التواصل وتحسين تنظيم العمل. على غرار استخدام تطبيقات التراسل الفوري ومنصات التعاون الرقمي لتسهيل التواصل بين الفرق وتحسين تبادل المعلومات.

كما أنه من خلال استغلال وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية، يمكن تحفيز التواصل وتبادل الأفكار بين العاملين في المؤسسة، مما يعزز روح الفريق ويؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي. تلعب أيضًا وسائل التواصل الرقمي دورًا في تسريع انتقال المعلومات، مما يساهم في اتخاذ القرارات السريعة والفعالة. واستخدام التكنولوجيا لتعزيز تطوير المهارات الشخصية والمهنية للعاملين. كتقديم دورات تدريبية عبر الإنترنت وورش العمل الرقمية لتعزيز المهارات الفنية والتخصصية. تحفز الأدوات الرقمية أيضًا على التعلم الذاتي والابتكار، حيث يمكن للعمال الاستفادة من الموارد الرقمية لتحسين أدائهم وتحقيق التميز في مجالات عملهم.

ومن خلال ما سبق جاءت هاته الدراسة لتعالج الاشكالية التالية :

- "ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة؟

الأسئلة الفرعية:

- ✓ ما مدى تأثير وسائل الاتصال الرقمي على فعالية التواصل داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة؟
- ✓ ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية في بيئة العمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة؟
- ✓ هل يمكن للاتصال الرقمي أن يؤدي دورًا في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة؟
- ✓ ما هي التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة؟

2- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة محل الدراسة
- تحديد تأثير استخدام وسائل الاتصال الرقمي على فعالية التواصل داخل المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية في بيئة العمل

- تحديد دور لاتصال الرقمي في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم لتحقيق أداء أفضل داخل المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة
- معرفة التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة

### 3-أسباب إختيار الموضوع:

قد يكون اهتمام الباحث ورغبته في استكشاف موضوع محدد نابعين في الواقع من تفضيلاته وميوله الشخصية. إذ يتأثر الباحث بعوامل ذاتية تتصل بشخصيته، وتوجه اهتماماته يتبع الميل الذي يشعر به نحو موضوعات محددة. بالإضافة إلى الجوانب الشخصية، تأتي العوامل الموضوعية لتلعب دورًا هامًا، حيث يتعلق اهتمام الباحث بقيمة الموضوع من الناحية العلمية، وحدائته، وصلاحيته البحث في هذا المجال. وفي ضوء ما تم ذكره سابقًا، يُظهر هذا التنوع في الدوافع مدى أهمية تناول الباحث لهذا الموضوع.

### 3-1-أسباب موضوعية

- حداثة الموضوع حيث تنطلق حداثة الموضوع من الوسائل الاتصالية الالكترونية والمعتمدة مؤخرًا في تسيير الاتصال في المؤسسات الاقتصادية خاصة لاتسامها بالسرعة والفعالية في نقل وتبادل المعلومات والبيانات.
- تقديم تصور حول الاستعمال المحلي للمؤسسات الاقتصادية للاتصال الرقمي ضمن بيئة العمل الداخلية لها.
- يعكس اختيار الموضوع أهمية استخدام التكنولوجيا في بيئات العمل الحديثة، حيث تلعب الاتصالات الرقمية دورًا حاسمًا في تسهيل التواصل وتحسين أداء الفرق العاملة.
- يأتي اختيار الموضوع في سياق توجه العديد من المؤسسات نحو تبني التحول الرقمي كوسيلة لتحسين الكفاءة والفاعلية.
- يرتبط الموضوع بقضايا هامة مثل كيف يمكن للابتكار في مجال الاتصال الرقمي أن يؤثر إيجابيًا على أداء العمال ويساهم في تحقيق التطور في بيئات العمل.
- الارتباط المباشر لموضوع دراستنا بمجال تخصصنا.

2-3-أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي، مما يدفعنا لاستكشاف كيف يمكن توظيف هذه التقنيات لتحسين أداء العمال.
- الرغبة في تجربة شخصية في بيئة العمل ميدانيا، والوقوف عند دور الاتصال الرقمي في التأثير على أداء الفرق العاملة.
- الرغبة الشخصية في المساهمة في تحسين أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية من خلال استخدام التكنولوجيا.
- اثراء المكتبة الجامعية بموضوع في مجال التخصص.

6-تحديد المفاهيم:

1-6- الاتصال:

لغة

الاتصال مشتقة من أصلها اللاتيني (communis) أي (common) ومعناه مشترك، فعندما نقوم بعملية اتصال فنحن نحاول أن نقيم (رسالة مشتركة) مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات او أفكار أو مواقف محددة، وتحتاج عملية الاتصال الى المصدر والرسالة والهدف (الفار، 2007، ص7).

اصطلاحا:

- عرفه "ابراهيم أبو عرقوب" بأنه عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صورا ذهنية ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز (عدون، 2004، ص13).

- التعريف الاجرائي للاتصال:

الاتصال هو عملية أساسية في كافة المجتمعات بدائية كانت او متطورة، فهي عملية تبادل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفها أو باستعمال الكلمات والرموز والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.

2-6- الاتصال الرقمي:

لغة:

يطلق مصطلح "الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الإندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية و الإتصال وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو ان الحروف والصور والأصوات تحول الى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وارسالها بواسطة أجهزة الحاسوب " (عبد الحميد، 2007، ص 24-25)

إصطلاحاً:

" بأنه العملية التي يحدث فيها الإتصال عن بعد بين طرفين أو عدة اط ارف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة المعلومات بواسطة النظم الرقمية ". (عبد الحميد، 2007، ص 25)

اجرائي :

هو العملية الإجتماعية ،التي يتم فيها الاتصال عن بعد، بين أطراف يتبدلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية و وسائلها المختلفة لتحقيق أهداف معينة.

3-6- الأداء:

لغة: من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به (ابن منظور ، 1997 ، ص 21).

اصطلاحاً: هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به (بدوي ومصطفى، دت، ص 14).

ويعرف الأداء على أنه "أي نشاط أو سلوك يؤدي الى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال (عشوي، 1992 ، ص 214).

كما يشير مفهوم الأداء إلى درجة تحقيق واتمام المهام المكفوفة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالب ما يحدث لبس وتداخل بين أداء والجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج التي حققها الفرد (راوية، دت، ص 259).

كما يعرف ناصر قاسمي بأنه هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأف ارد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية (العالي، 2007، ص 47).

المفهوم الاجارئي: هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي اتصالات الج ازئر من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغيي ار بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة بالوادي .

### 7-الدراسات السابقة:

إن الدراسات و البحوث السابقة هي من الخطوات التي تعين الباحث على إعطاء حدود فاصلة بين دراسته و الدراسات التي لها علاقة بالظاهرة المتناولة، و ذلك من خلال تفادي تكرار الدراسات و المواضيع حيث يجب أن تكون دراسة أي باحث هي امتداد لما سبقها من الدراسات ، إضافة إلى ذلك فهذه الدراسات تسمح للباحث بالإحاطة بموضوعه من حيث الدراسة النظرية أو التطبيقية و تساعده على تجنب الأخطاء التي وقع فيها الدارسون، و من أبرز الدراسات التي بين أيدينا و لها جانب كبير من معالجة نفس الموضوع الذي نحن بصدد تناوله

- الدراسة الاولى : بعنوان و اقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية "سونلغاز" لمكاوي فوزية، مذكرة ماستر تخصص اتصال تنظيمي جامعة أم البواقي سنة 2016.

أجرت الباحثة هاته الدراسة أين تم استكشاف واقع الاتصال الرقمي في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز في ورقلة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة وأهميتها والعوائق التي تعترض استخدامها في المؤسسة. اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة واستخدمت أدوات المقابلة والاستبيان، وتم اختيار عينة قوامها 60 موظفاً بالطريقة القصدية.

أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز أصبح أمراً حتمياً في ظل التطورات التكنولوجية المعاصرة. وجدت الدراسة أن هناك استخداماً واسعاً لمختلف أشكال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرقمي داخل المؤسسة. كما أبرزت أهمية الاتصال الرقمي في تحسين إدارة الأنظمة المعلوماتية وزيادة الكفاءة التشغيلية.

أشارت الدراسة أيضاً إلى بعض العوائق التي تفرضها عملية استخدام الاتصال الرقمي، مثل نقص التدريب الكافي للموظفين وقضايا البنية التحتية التكنولوجية. ومع ذلك، أكدت الدراسة أن التغلب على هذه العوائق سيعزز من فعالية الاتصال الرقمي ويعزز من أداء المؤسسة ككل. بشكل عام، توصلت الدراسة إلى أن الاتصال الرقمي يمثل ضرورة ملحة لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

- الدراسة الثانية: بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة قلمة/ وكالة بوشنوف/ وكالة دراسته بولاية قلمة" للباحثين أحمد قوادري ومراد بن ساعد،

تم استكشاف فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي. هدفت الدراسة إلى الإجابة على مدى توافق التقنيات الحديثة مع محددات الأداء الوظيفي، وكيفية تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على معايير الأداء، ودور آلية العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي. وقد وُضعت فرضية رئيسية تنص على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في رفع الأداء الوظيفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت أدوات المقابلة والاستمارة والملاحظة لجمع البيانات. توصلت النتائج إلى أن التقنيات الاتصالية الحديثة ترتبط بشكل إيجابي بمحددات الأداء الوظيفي، حيث تؤدي إلى تطوير ورفع مستوى الأداء بشكل ملحوظ. كما وجدت الدراسة أن معايير الأداء الوظيفي تتأثر بشكل إيجابي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال تحسين متابعة المهام وتقييم العمل، بالإضافة إلى القيام بالإجراءات التصحيحية اللازمة بسرعة وتكلفة منخفضة.

أبرزت الدراسة أيضاً دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التواصل الداخلي بين الموظفين والتواصل الخارجي مع العملاء، مما أدى إلى تفاعل إيجابي وسريع مع احتياجات العاملين والعملاء على حد سواء. وأكدت الدراسة أن آلية العمل عن بعد تُحسن الأداء الوظيفي من خلال توفير الوقت وتلبية الحاجات الخاصة للعاملين، مما يعزز من كفاءة وإنتاجية المؤسسة بشكل عام. بشكل عام، خلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً محورياً في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتطوير العمل المؤسسي.

- الدراسة الثالثة: للباحثة شابونور الهدى حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر أم البواقي

هدفت الباحثة إلى استكشاف تأثير التكنولوجيا الحديثة على تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر. انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية حول دور هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمات. اعتمدت الدراسة على منهج المسح باستخدام استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية بسيطة من 60 موظفاً من إجمالي 109 موظف.

توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة بريد الجزائر في أم البواقي تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل فعال، مما ساهم في تحقيق انسجام إداري وزيادة كفاءة تقديم الخدمات. كما أظهرت النتائج أن التكنولوجيا الحديثة ساعدت في تنظيم العمل وتخفيف الضغط على الموظفين، مما أدى إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

- الدراسة الرابعة: دراسة سليم منى وبوقرة رايح حول دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة المسيلة

تناولت الدراسة تأثير التكنولوجيا الاتصالية على أداء الموظفين في البنك. بدأت الدراسة من إشكالية حول دور تكنولوجيا الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي واستخدمت استمارة استبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 34 موظفاً داخل الوكالة.

أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا الاتصالات يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي في البنك، حيث بلغ متوسط الدرجة الكلية (4.35) وهو معدل مرتفع. كشفت الدراسة أن الدورات التدريبية التي ينظمها البنك للموظفين على استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات تساعدهم على فهم العمل بشكل أسرع وزيادة فاعلية الأداء. كما يستخدم البنك تقنيات الاتصال الحديثة لتعزيز التواصل بين الموظفين أثناء عملية اتخاذ القرار.

تشارك الدراسات في تأكيد أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة. في حالة مؤسسة بريد الجزائر، أدت التكنولوجيا إلى تحسين الانسجام الإداري وزيادة كفاءة الخدمة وتنظيم العمل. وفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ساعدت التكنولوجيا على تطوير الأداء الوظيفي من خلال التدريب وتعزيز التواصل بين الموظفين، مما أدى إلى تحسين سرعة وكفاءة اتخاذ القرارات. هذه النتائج تسلط الضوء على الدور الحيوي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات.

8-علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

بالنسبة لأوجه التشابه:

تناول جميع الدراسات السابقة والدراسة الحالية دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي أو المؤسسي. تهدف كل هذه الدراسات إلى فهم كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال لتحسين الكفاءة والفعالية في العمل. واعتمدت الدراسات السابقة والدراسة الحالية على مناهج وصفية وتحليلية.

كما استخدمت أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات، وهو ما يتوقع أن يكون مشتركاً مع الدراسة الحالية.

بالنسبة لأوجه الاختلاف:

تناولت الدراسة الأولى واقع الاتصال الرقمي في مؤسسة "سونلغاز"، بينما ركزت الدراسة الثانية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والدراسة الثالثة على مؤسسة بريد الجزائر، أما الدراسة الحالية فتركز على

مؤسسة اتصالات الجزائر، مما يضيف بعداً جديداً للبحث في كيفية تطبيق الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال في بيئات متنوعة.

أما الدراسة الثانية فقد ركزت على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي وكيفية تحقيق التوازن بين العمل عن بعد والأداء. استهدفت الدراسة الثالثة تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال التكنولوجيا. في حين تركز الدراسة الحالية بشكل أكثر تحديداً على كيفية تأثير الاتصال الرقمي على أداء العمال بشكل يومي ودقيق في مؤسسة اقتصادية

### التعليق:

تتشارك الدراسات السابقة والدراسة الحالية في التركيز على أهمية تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي والمؤسسي، وتعتمد على مناهج وصفية وتحليلية وأدوات جمع بيانات مشابهة. مع ذلك، تختلف في السياق، الأهداف المحددة، التركيز على العوائق، والعينة، مما يجعل كل دراسة فريدة في إضافتها للمعرفة حول تأثير الاتصال الرقمي على الأداء. تستفيد الدراسة الحالية من تلك الدراسات من خلال البناء على نتائجها وتوسيع البحث ليشمل جوانب أو سياقات جديدة، مما يعزز الفهم الشامل للدور الحيوي لتكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء العمال.



الفصل الثاني  
الإطار النظري للدراسة



## المبحث الاول: الاتصال الرقمي

تمهيد:

مع تقدم التكنولوجيا بشكل متسارع في عصرنا الحديث، شهد الاتصال ثورة كبيرة في كيفية تبادل المعلومات والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات وبات ضمن متطلبات التكنولوجيا الحديثة بفهوم الاتصال الرقمي، فهو يمثل نقلة نوعية في عالم الاتصالات، حيث أصبحت البيانات تتداول بصورة رقمية تمامًا، وتأثير ذلك يمتد إلى جميع جوانب حياتنا اليومية.

ومن خلال هذا المبحث سندسعى إلى استكشاف مفهوم الاتصال الرقمي، ونحاول الاحاطة بمختلف جوانبه وأبعاده.

### 1. مفهوم الاتصال الرقمي

يُطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الذي جاء بعد اندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تعبر كلمة "رقمي" من الناحية التقنية عن تحويل الحروف والصور والأصوات إلى بيانات رقمية (أي أحادي وأصفار)، والتي يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها باستخدام أجهزة الحاسوب. وفي سياق تعريف "كريستي أهو"، يُعرف الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية التي يجب أن يكتسبها الفرد في مفهوم المفاهيم والإنتاج والتوصيل والاستقبال عبر وسائل الاتصال الرقمية في وظائفهم وحياتهم. وبالتالي، يعبر الاتصال الرقمي عن القدرة على تحقيق اتصال فعال باستخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمية. (الديبسي والطاهات، 2012، ص04)

فالالاتصال الرقمي هو استخدام النظم الرقمية وتقنياتها كوسيلة أساسية وفعّالة للتفاعل بين الأطراف. يعتبر الكمبيوتر ومستحدثاته جزءًا أساسيًا من هذا التعريف، حيث يُعتبر الكمبيوتر الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين الأفراد. هذا المفهوم لا يختلف كثيرًا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، حيث تبرز هذه المفاهيم دور الكمبيوتر كأداة رئيسية في عملية الاتصال. (عبد المجيد، 2006، ص103).

ومن جانب آخر لا يمكن القياس على استخدام الوسيلة فنقرر انه يقترب من الاتصال بالجماهير الذي يعتمد على الوسائل بالجماهير الاتصال الشخصي والجمعي وان كل لا يتم مواجهة وهو مالا نتيجة وسائل الاتصال الشخصي الانية مثل: التلفون والرقمنة ثم الشبكات الرقمية بعد ذلك. (عبد المجيد، 2006، ص104) وفي الوقت نفسه، يجسد الاتصال الرقمي في هذا المفهوم جزءًا من الإطار الأوسع لمفهوم الاتصال بكل عناصره وأشكاله ونماذجه. يُعتبر الاتصال الرقمي في نهاية المطاف تفاعلًا إنسانيًا أو بين الأفراد، يحمل في طياته

كل صفات الاتصال الإنساني. ويُنظر إلى الاتصال الرقمي على أنه عملية معقدة تتم من خلال عمليات فرعية عديدة، تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي اهتم بها علماء النفس والاجتماع واللغة. قدموا نماذج متعددة لشرح الاتصال الإنساني وعملياته وعلاقاته، من جهة أخرى، لا يُمكن قياس استخدام الوسيلة بشكل دقيق، لذلك نقرر أنه يقترب من نوع من أنواع الاتصال بالجماهير. يعتمد هذا الاتصال على الوسائل الشخصية والجماعية، حيث يتم التواصل بشكل فردي وجماعي مع الجماهير. وفي هذا السياق، يظهر أن عمليات الاتصال الفورية والشخصية، مثل التلفون والبرقية، تأتي في المقام الأول، تليها الشبكات الرقمية. (عبد المجيد، 2006، ص104).

## 2. خصائص ومستويات الاتصال الرقمي

### 1.2. خصائص الاتصال الرقمي

نظرا لتطور المستحدثات وامكانياتها فإن نظام الاتصال الرقمي قد تجاوز الكثير من الفروق واقام حزمة من الخصائص الموحدة التي تتميز بها كل اشكال الاتصال الرقمي وهذه الخصائص لاتميز عن الاتصال الرقمي فحسب وانما اثرت في بناء المفاهيم الخاصة به وبعناصره من هذه الخصائص نجد مايلي:

#### - التفاعلية:

حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الادوار ويطلق علي القائمين بالاتصال لفظ مبحوثين بدلا من مصادر وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقين ثنائية الاتجاه وتبادلية ويصبح المشاهد مبحوثا ومتفاعلا في العملية الاتصالية يؤثر فيها وفي عناصرها.

#### - التفتيت:

وتعني تعدد الرسائل التي يمكن الاختيار من بينها حسب رغبات الافراد او الجماعات الصغيرة بدلا من توحيد الرسائل

#### - التلازمة:

تعني امكانية ارسال واستقبال الرسائل في الوقت المناسب للفرد المستخدم للاتصال وبغض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين.

- الحركة والمرونة :

حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة الي اي مكان مثل الحاسب الشخصي والتلفون والمحمول والكميرات الفيديو المحمولة المسموعة الي رسائل مطبوعة او مصورة والعكس.

- الكونية :حيث اصبحت بيئة الإتصال بيئة عالمية تتخطي حواجز الزمان والمكان والرقابة(مكاوي والسيد، 2006، ص107)

- الانتشار :يعني تحول الوسائل الجديدة من مجرد ترف وإضافات الي وسائل ضرورية ووظيفية ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار التيلفون المحمول علي نطاق واسع التنوع :مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددها بالاضافة الي ارتفاع القدرة علي الانتاج والتخزين ادي ذلك الي التنوع في المحتوى وفي اشكال الاتصال التي وفرت للمتلقي اختيارات اكبر لتوفير عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته و دوافعه.

- التكامل :تمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال واشكالها والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوي باشكاله ووظائفه بمنظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في اطار متكامل.

2.2. مستويات الاتصال الرقمي:

تتنوع مستويات الاتصال الرقمي وتشمل مجموعة من الأبعاد والتفاصيل. نذكر منها: ( البياتي: ، 2015،، ص 10)

✓ **المستوى الفردي:** يشمل التواصل الرقمي بين الأفراد على مستوى الأفراد، سواء كان ذلك عبر الرسائل النصية، مكالمات الفيديو، أو وسائل التواصل الاجتماعي.

✓ **المستوى الاجتماعي أو التواصل الاجتماعي:** يتعلق بالتواصل الرقمي عبر المنصات الاجتماعية حيث يشارك الأفراد في تفاعلات جماعية وبناء علاقات اجتماعية.

✓ **المستوى المؤسسي:** يتضمن التواصل الرقمي داخل المؤسسات والشركات، حيث يُستخدم لتيسير التفاعل بين الأقسام وتحسين التنسيق والتواصل الداخلي.

✓ **المستوى الحكومي:** يشمل التواصل الرقمي بين الحكومات والمواطنين، ويشمل خدمات الحكومة الإلكترونية والتفاعل الرقمي مع الجمهور.

✓ **المستوى الدولي:** يتعلق بالتواصل الرقمي بين دول مختلفة، سواء كان ذلك عبر التجارة الإلكترونية أو التعاون الدولي في مجالات مثل الأمان الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.

✓ المستوى التعليمي: يشمل التواصل الرقمي في سياق التعليم والتدريس، حيث يُستخدم لتحقيق التواصل بين المعلمين والطلاب وتوفير محتوى تعليمي رقمي.

✓ المستوى الثقافي والترفيهي: يشمل التفاعل الرقمي في مجالات الثقافة والفنون والترفيه، حيث يتم تبادل المحتوى الرقمي والإشارة إلى الثقافات المختلفة.

✓ المستوى الاقتصادي: يشمل التفاعل الرقمي في مجال الأعمال والتجارة الإلكترونية، حيث يتم إجراء الصفقات وتبادل السلع والخدمات عبر الإنترنت.

كما حدد محمد عبد الحميد مستويات أفقية تتعلق بالتقنية الرقمية خاصة بالاتصال الرقمي تتمثل في (عبد المجيد، 2006، ص 39):

#### - الاتصال بالحاسوب وبرامجه:

في هذا السياق، يتضمن الاتصال بالحاسوب التفاعل مع جهاز الحاسوب وبرامجه. يعتبر جهاز الحاسوب وبرامجه قاعدة بيانات تشارك في عملية الاتصال، حيث تعتبر البرامج الرسائل المستهدفة التي تتميز بالتفاعلية وتوفير المعلومات بشكل فوري وفعال. يتفاعل المستخدم مع هذه البرامج ويحصل على المعلومات التي يحتاجها في الوقت والمكان الذي يختاره، ويتم ذلك وفقاً لتصميم البرامج والأهداف التي تحققها، سواء كانت لأغراض تعليمية أو بحثية في قواعد البيانات.

#### - الاتصال بقواعد البيانات:

تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات المخزنة على حاسوب رئيسي يتصل بالعديد من الحواسيب عبر شبكة محلية داخل المؤسسة. تتيح هذه الشبكات للمستخدمين الدخول إلى قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي أو تقنيات الاتصال اللاسلكي. يمكن لكل مستخدم أو مسؤول الدخول إلى قواعد البيانات والاستعلام عن المعلومات باستخدام الاتصالات الكابلية أو التكنولوجيات اللاسلكية بين الحواسيب والحاسوب الرئيسي أو بين الحواسيب في تنظيمات محددة للاتصال أو باستخدام شبكات الإنترنت داخل التنظيم المؤسسي.

#### - الاتصال المباشر من خلال الشبكات:

يقترّب هذا الاتصال من شكل الاتصال المباشر، حيث يعتمد على الشبكات في التواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك تواصلًا شخصيًا أو مع مجموعات صغيرة. في هذه الحالة، يعتبر كارت الترميز (المودم) ضروريًا لتحويل الإشارات الصوتية أو المرئية أو الرسائل المكتوبة إلى رسائل رقمية. يمكن أن يكون الاتصال عبر الشبكات بشكل

مباشر من خلال الحوار المكتوب مع تبادل الرسائل على الشاشة أو الصوت، ويمكن أن يكون الاتصال بشكل فردي أو جماعي مع الأفراد. لا تقتصر الرسائل المتبادلة في هذه الحالة على الرموز المكتوبة فقط، بل يتم تبادل الرسائل والرسوم بأشكالها المختلفة خلال هذا الحوار.

### 3. شبكات ووسائل الاتصال الرقمي:

.....1.3. شبكات الاتصال الرقمي:

الإنترنت: يقوم المستخدمون بالدخول إلى الشبكة باستخدام متصفح الإنترنت بدلاً من استخدام سطح المكتب حيث يتم الدخول إلى الملفات وقواعد المعطيات والبريد الإلكتروني والطابعات والموارد الأخرى عبر المتصفح.

-الإكسترا نت: إن الإنترنت يقوم بتزويد العاملين في داخل المنظمة بإحتياجاتهم من المعلومات فإن الإكسترا نت تصمم لتلبية حاجات خارج المنظمة من الموردين وعملاء وحملة الأسهم هذه الشبكة لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال .

#### الشبكات الخارجية:

-هي شبكة الشبكات التي تضم الحواسيب المرتبطة بالإنترنت حول العالم والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول، تقدم الإنترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العالمية (IP).

كما يعتمد الاتصال الرقمي على عدة شبكات اتصالية تتمثل في:

-شبكات ذات هيكلية خطية: يكون وسط نقلها عبارة عن خط واحد تتصل به مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة.

-شبكة ذات هيكلية حلقيية: يكون وسط النقل في هذه الهيكلية على شكل حلقة تتواصل فيها الأجهزة تتابعياً مع وصل الجهاز الأخير بالأول.

-شبكة ذات هيكلية نجمية: تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، وتكون هذه النقطة عادة موزعا شبكياً أو محولاً.

-شبكة ذات هيكلية ترابطية: وفيها يتم وصل كل جهاز بجميع أجهزة الشبكة أو ببعض أجهزة الشبكة أو ببعض أجهزة الشبكة فقط ولقد اعتمدت شبكة "أربانت" سلف الإنترنت على هذا الهيكلية الجزئية لأسباب عسكرية أمنية بحيث إذا تعطل التواصل بين بعض الأجهزة يتم تأمين تبادل المعلومات عن طريق إرتباطات جزئية أخرى.

(دليو ، 2014، ص114)

### 2.3. وسائل الاتصال الرقمي:

- تتعدد وتنوع وسائل الاتصال الرقمي مع تطور التكنولوجيا الحديثة، وتشمل ما يلي: (منصور ، 2022 ، ص 84-88)

- الإنترنت: يعد الإنترنت الوسيلة الأساسية للاتصال الرقمي، حيث يمكن من خلاله الوصول إلى مختلف الخدمات والمعلومات عبر الشبكة العالمية
- البريد الإلكتروني: واحدة من أقدم وسائل الاتصال الرقمي، وتستخدم بشكل واسع في البيئات المهنية والشخصية للتواصل المكتوب
- وسائل التواصل الاجتماعي: تشمل منصات مثل فيسبوك، تويتر، وإنستغرام، التي تسهل التفاعل والتواصل الفوري بين المستخدمين في مختلف أنحاء العالم
- المواقع الإلكترونية: توفر المعلومات والخدمات المتنوعة للمستخدمين، وتستخدمها المؤسسات لتعزيز تواجدها الرقمي والتفاعل مع الجمهور
- التطبيقات الذكية: تطبيقات الهواتف الذكية التي تقدم خدمات الاتصال الفوري مثل واتساب، تليجرام، وسناب شات، تسهل التواصل السريع والمباشر بين الأفراد
- منصات التعليم الإلكتروني: تستخدم لأغراض التعليم والتدريب عن بعد، مما يتيح الوصول إلى الدورات التعليمية والمواد الدراسية عبر الإنترنت

## 4. دوافع وجود الاتصال الرقمي وأهدافه

### 1.4. دوافع وجود الاتصال الرقمي

تتعدد هذه الدوافع ونذكر منها:

#### أ. الحصول على معلومات إضافية:

يلتحق العديد من العاملين بجماعات العمل غير الرسمية للحصول على معلومات وبيانات غير متاحة عبر قنوات الاتصال الرسمية. يعزى هذا الانضمام إلى وجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمي، حيث يتسم بطء وتكدس الرسائل، مما يجعل الحصول على المعلومات أمرًا صعبًا. لذلك، يتبنى العديد منهم الاتجاه نحو الاتصالات غير الرسمية كوسيلة للوصول إلى المعلومات بشكل أكثر فعالية وسرعة. في هذا السياق، يظهر أهمية عدم كبت هذه الاتصالات غير الرسمية، حيث تساهم في تيسير تداول المعلومات وتعزيز التفاعل بين الأفراد في بيئة العمل. (الخطيب، 2012، ص 235).

ب. تسهيل التفاعل الاجتماعي:

نظراً لأن العمال يلتقون يومياً في أماكن العمل، ويتشاركون المسؤوليات ويقضون الغالبية العظمى من وقتهم مع بعضهم البعض، ينشأ بينهم علاقات شخصية واجتماعية. هذا يتطلب وجود اتصالات غير رسمية تُيسر عملية التفاعل بينهم، فوجود الاتصالات غير الرسمية يعتبر في حد ذاته ظاهرة صحية لأن وجودها دلالة على أن العاملين بالمؤسسة لا يهتمون بها اهتماماً سطحياً أو بأمورها اهتماماً شخصياً وبالتالي ينبغي على المدير أن لا يغفل عن وجود الاتصال غير الرسمي ويعمل على التعايش معه لصالح المؤسسة. (روبية و سلطان، 2013، ص 282)

2.4. اهداف الاتصال الرقمي

لقد لخص بعض التقنيين اهم اهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية: (تمار، 2021، ص 19)

- ✓ هدف تقني: يكمن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال ارسفتها حتي يستفيد منها جمهور المتلقين.
- ✓ المحافظة علي التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالايدي.
- ✓ امكانية تحويل المعلومات من كتابة الي محفوظات حيث يتم تغيير نظامها الي صيغ رقمية عديدة باللغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع ارجاعها.
- ✓ يهدف كذلك الي تحقيق لا مركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق اخري فلا تكون المعلومة حكرا علي منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف علي الافراد.
- ✓ تحقيق قدر عالي من الدقة الالية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير اوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها
- ✓ التحكم في مشكلة الصدي وتحقيق التوافق الصوتي او التناغم بين الاصوات من اجل القضاء علي مشكلة التشويش.

5. محددات الاتصال الرقمي ووظائفه

1.5. محددات الاتصال الرقمي يمكن اجمالها فيما يلي: (عبد المجيد، 2006، z37):

- طبيعة العلاقات الرقمية: يتميز الاتصال الرقمي بتوسيع نطاق العلاقات، حيث لا تقتصر العلاقات على العناصر الفردية في العملية فقط، بل تتعدها لتشمل العلاقات بين عناصر النظم الرقمية التي تعزز استمرارية وتطور الاتصال.

- وظائف اجتماعية للشبكة: يقدم الاتصال الرقمي عبر الشبكة وظائف وأدوارًا اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي وتلبي متطلبات التفاعل الاجتماعي في سياق الاتصال الرقمي.
  - الاتصال عن بُعد: يُظهر أن الاتصال بين الأفراد هو اتصال عن بُعد، سواء كان الاتصال ثنائيًا أو جماعيًا، وباستخدام التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال، سواء كان ذلك عبر الكتابة، أو الصوت، أو الصورة.
  - توفير مقومات الاتصال: يُظهر الاتصال الرقمي ومستحدثاته أهمية توفير مقومات الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية، وتعزيز وظائف الاتصال عبر النظم الرقمية.
  - ضرورة النظم الرقمية: تُعتبر النظم الرقمية وتطوراتها ضرورية لتحقيق وظائف الاتصال، ويعتبر الاتصال السلبي واللاسلكي غير كافٍ ما لم يعتمد على النظم الرقمية.
  - عناصر الاتصال: تظهر أن عناصر الاتصال في هذا المفهوم لا تختلف عن عناصر الاتصال في الأشكال التقليدية، ولكن يتم إضافة ضرورة توفير أجهزة الترميز الرقمية في عملية الإرسال والاستقبال.
  - مهارات التفاعل الرقمي: تُعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية مهاراتًا ضرورية لأطراف عملية الاتصال الرقمي، نظرًا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسوب وطبيعة الرسالة الرقمية التي تتطلب عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها واستقبالها.
- 2.5. وظائف الاتصال الرقمي ووظائف الاتصال الرقمي تشمل مجموعة من الأهداف والأدوار التي تتمثل في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات باستخدام التكنولوجيا الرقمية. ويمكن اجمالها فيما يلي (بوشخوخة، ودريس، 2022، ص ص 37-38):
- ✓ تبادل المعلومات: يُمكن الاتصال الرقمي من تبادل المعلومات بسرعة وفعالية عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، مما يعزز انتقال المعرفة بين الأفراد أو الكيانات.
  - ✓ توسيع دائرة الاتصال: يُمكن للاتصال الرقمي توسيع دائرة الاتصال إلى مستويات عالية، حيث يصبح التفاعل ممكنًا مع أفراد من مختلف الثقافات والبلدان.
  - ✓ تحسين التواصل الاجتماعي: يعزز الاتصال الرقمي التواصل الاجتماعي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الدردشة عبر الإنترنت، حيث يُمكن الأفراد من التفاعل وبناء العلاقات الاجتماعية.
  - ✓ الترويج والتسويق: يُستخدم الاتصال الرقمي في ترويج وتسويق المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، مما يوفر وسيلة فعالة للشركات للتواصل مع الجمهور وجذب انتباهه.
  - ✓ توفير وسائل التعلم: يُستخدم الاتصال الرقمي في توفير فرص التعلم عبر الإنترنت، سواء من خلال الدورات الرقمية أو الموارد التعليمية الإلكترونية.

- ✓ إدارة الأعمال والعمليات: يُسهم الاتصال الرقمي في تحسين إدارة الأعمال والعمليات من خلال استخدام أنظمة المعلومات والتقنيات الرقمية لتحسين فعالية العمليات.
- ✓ تحقيق التفاعل الحكومي: يسهم الاتصال الرقمي في تيسير التفاعل بين الحكومات والمواطنين، مما يُيسر إجراءات الخدمات الحكومية الإلكترونية وتسهيل التواصل.
- ✓ حماية البيانات والخصوصية: يلعب الاتصال الرقمي دورًا في تحسين حماية البيانات والخصوصية من خلال استخدام تقنيات التشفير والأمان الرقمي.
- ✓ تمكين العمل عن بُعد: يتيح الاتصال الرقمي العمل عن بُعد بفعالية، حيث يمكن للأفراد الاتصال والتعاون بغض النظر عن الموقع الجغرافي.
- ✓ تحسين تجربة المستخدم: يُسهم الاتصال الرقمي في تحسين تجربة المستخدم عبر الواجهات الرقمية والتصميم الجذاب لتحقيق تفاعل أفضل.

## 6. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي:

### 1.6 مزايا الاتصال الرقمي:

يذكر الدكتور حسن عماد مكاوي العديد من مزايا الاتصال الرقمي منها: (مكاوي، 2005، ص ص 101-103).

- التواصل الفوري: يسمح الاتصال الرقمي بالتواصل الفوري بين الأفراد، سواء كانوا في نفس المدينة أو في قارات مختلفة، مما يعزز العلاقات الشخصية والتجارية.
- الوصول إلى المعلومات: يمكن للأفراد الوصول إلى كمية هائلة من المعلومات في وقت قصير، مما يسهم في تعزيز التعليم والبحث العلمي.
- تعدد الوسائط: يتيح الاتصال الرقمي استخدام النصوص، الصور، الفيديوها، والأصوات في عملية الاتصال، مما يجعلها أكثر تفاعلية وجاذبية.
- الكفاءة والفعالية: يساعد الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التجارية والإدارية، من خلال أتمتة العمليات وتسهيل التواصل داخل المؤسسات.
- التكلفة المنخفضة: بالمقارنة مع وسائل الاتصال التقليدية، فإن الاتصال الرقمي يكون غالباً أقل تكلفة، خاصة فيما يتعلق بالاتصالات الدولية.
-

## 2.6. عيوب الاتصال الرقمي:

الاتصال الرقمي له العديد من الفوائد، ولكن هناك أيضًا عيوب وتحديات يمكن أن تؤثر على المستخدمين والمؤسسات. نذكر منها: (نبار، 2018، ص 93)

- انتهاك الخصوصية: واحدة من أبرز العيوب هي المخاطر المتعلقة بخصوصية المستخدمين. يمكن أن يؤدي الاتصال الرقمي إلى تعرض البيانات الشخصية للاختراق أو سوء الاستخدام
- الاعتماد المفرط على التكنولوجيا: الاعتماد الكبير على الأنظمة الرقمية يمكن أن يسبب مشكلات كبيرة في حالة حدوث أعطال تقنية أو انقطاعات في الخدمة، مما يؤدي إلى تعطيل العمليات اليومية للأفراد والمؤسسات
- الفجوة الرقمية: هناك تفاوت في الوصول إلى التكنولوجيا بين المناطق الحضرية والريفية، وبين الدول المتقدمة والنامية. هذا التفاوت يؤدي إلى فجوة رقمية تعيق بعض الأفراد من الاستفادة من فوائد الاتصال الرقمي
- التأثير على العلاقات الاجتماعية: يمكن أن يؤثر الاستخدام المفرط لوسائل الاتصال الرقمي سلبيًا على التفاعلات الاجتماعية الواقعية، مما يقلل من جودة العلاقات الشخصية ويعزز العزلة الاجتماعية
- الأمن السيبراني: يعتبر التهديد الأمني من العيوب الرئيسية للاتصال الرقمي. الهجمات السيبرانية، والفيروسات، والبرمجيات الخبيثة يمكن أن تضر بالأفراد والمؤسسات على حد سواء، مما يستدعي ضرورة تعزيز إجراءات الأمان الرقمي
- التعقيد التكنولوجي: تزايد تعقيد الأنظمة الرقمية قد يؤدي إلى صعوبة في استخدامها وإدارتها، خاصة بالنسبة للأشخاص غير المتمرسين في التكنولوجيا، مما يزيد من الحاجة إلى تدريب وتطوير مهارات جديدة

### الخلاصة:

من خلال ما تم ذكره، فإن توظيف الاتصال الرقمي في مجال الاتصال فتح أفقًا جديدًا يربط البشرية ببعضها البعض، مما ساهم في تبادل المعلومات والثقافات بين الأفراد. وقد أثر هذا الجانب بشكل إيجابي وسلب على الأفراد، الأمر الذي يتطلب من المختصين في هذا المجال مكافحة الرواسب السلبية واستغلال الجوانب الإيجابية بقدر الإمكان. ومن بين القطاعات التي اعتمدت على الاتصال الرقمي، نجد البلديات التي

## المبحث الثاني: العلاقات العامة الرقمية

تمهيد:

في عصر التكنولوجيا الحديثة، أصبحت العلاقات العامة الرقمية لها دور كبير وأساسي في عالم الأعمال والاتصالات. تشكل العلاقات العامة الرقمية جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيات التسويق والاتصال الحديثة، حيث تعتمد على توظيف التكنولوجيا والوسائط الرقمية لبناء العلاقات وتعزيز التفاعل مع الجمهور.

### 1. مفهوم العلاقات العامة الرقمية

إذا نظرنا إلى مفهوم العلاقات العامة الرقمية، سنجد أنه يتكون من شقين: الأول هو "العلاقات"، والثاني "الرقمية". يمكن القول إن الشق الأول، العلاقات، أصبح واضحًا ومعروفًا على نطاق واسع بعد مروره بالعديد من التطورات منذ ظهوره في عشرينيات القرن الماضي. يُعرّف المعهد البريطاني للعلاقات العامة هذا المفهوم بأنه "الجهود المخططة والمبذولة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها". كما يشمل "إدارة الاتصال بين المنظمات وجمهورها"، وتتضمن عملية إدارة الاتصال قسمين فرعيين: الأول هو قسم الاتصال الداخلي، المسؤول عن بناء الاتصال بين الموظفين والحفاظ عليه بهدف ضمان مناخ وظيفي جيد، والثاني هو إدارة الاتصال الخارجي، الذي يختص ببناء واستمرارية التواصل مع البيئة الخارجية للمنظمة، بما في ذلك الجمهور العام وجميع المؤسسات التي تؤثر وتتأثر بعمل المنظمة.

أما الشق الثاني من التعريف، "الرقمية"، فيشير إلى "الرموز التي تقرأها الوسائل والنظم الرقمية"، مثل مواقع الويب، والاتصال عبر الحاسب، والهواتف النقالة، ومنصات التواصل الاجتماعي، وغيرها من التقنيات الحديثة التي تُستخدم لتبادل المعلومات وتمييزها ومعالجتها. (الصالح، 2021، ص53).

### 2. خصائص العلاقات العامة الرقمية

تتجلى أهمية العلاقات الرقمية فيما يلي (الخياط، 2015، ص9):

- ✓ - الاتصال الدائم.
- ✓ - الاستجابة الفورية: تستطيع المؤسسة أن تستجيب بشكل فوري للقضايا والتطورات في العمل واتجاهات الجماهير نحوها.
- ✓ - الانتشار العالمي: يمكن للمؤسسة الوصول إلى جمهورها في أي مكان في العالم.

- ✓ - رجع الصدى: بفضل الطبيعة التبادلية للإنترنت، يمكن للمؤسسة الحصول على ردود فعل فورية من الجمهور، مما يسمح لها بالتعرف على آرائهم ووجهات نظرهم بسرعة.
- ✓ - الاتصال ثنائي الاتجاه: يسهل التواصل في اتجاهين بين المؤسسة وجمهورها.
- ✓ - الاستمرارية: تظل المواد المنشورة محفوظة لفترة طويلة، ويمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- ✓ - السرعة: التفاعل السريع مع الأحداث والمناسبات والأزمات.
- ✓ - الشفافية: التفاعل لا يقتصر على المتحدث الرسمي أو أعلى مسؤول، بل يأتي من عدة مصادر داخل الجهة وخارجها..

### 3. وسائل العلاقات العامة الرقمية :

تتعدد وسائل العلاقات الرقمية نذكر أبرزها فيما يلي:

#### 1.3. خدمة البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني من الوسائل الهامة في العلاقات العامة، حيث يوفر سرعة التبادل مع الآخرين وإمكانية إرسال المعلومات بسرعة وسهولة إلى الجمهور المستهدف. أثبتت الحملات الترويجية التي استخدمت البريد الإلكتروني الشخصي كفاءتها العالية، محققة أعلى عائد على الاستثمار عند استخدامها بطريقة سليمة ومتسقة. يتيح البريد الإلكتروني للمؤسسة توزيع رسائلها بطرق متنوعة تلبي احتياجات المتلقين. كما يساهم البريد الإلكتروني في تعزيز قدرة المؤسسة على متابعة حملاتها بشكل واضح ودقيق، من خلال تتبع زوار الموقع، وعدد الأشخاص الذين فتحوا الرسائل، وعدد الذين مروا بالرسائل للآخرين. (العلاقات العامة والإنترنت، مقال، ت.ز 2024/03/25)

#### 2.3. المجموعات الإخبارية:

مجموعات المناقشة على الإنترنت تتيح تبادل المعلومات والآراء مع أشخاص من جميع أنحاء العالم عبر برامج قراءة الأخبار. عند استخدامها بشكل صحيح، توفر فرصة لإشراك الجمهور النشط والمهتم، مما يؤثر على تكوين الرأي العام. بعض البرامج تسمح للمنظمات بإرسال المعلومات والإعلانات تلقائيًا إلى هذه المجموعات. لضمان النجاح وتجنب التأثيرات السلبية، يجب أن يكون هناك مسؤول من المنظمة لإدارة هذه الرسائل، حيث يمكن أن تؤدي الأخطاء إلى الإضرار بسمعة المنظمة بسرعة.

### 4.3. استخدام قواعد البيانات:

توفر شبكة الإنترنت وسيلة فعالة للحصول على المعلومات والأخبار ومعرفة كل جديد في مختلف المجالات، مما يساعد في إعداد نشرات ومطبوعات المنظمة. الإنترنت ليست فقط وسيلة لنشر المعلومات، بل توفر أيضاً إدارات العلاقات العامة بكم هائل من المعلومات حول التطورات في مجال عمل المؤسسات في بيئتها الخارجية. هذا يساعدها في تحليل الفرص المتاحة والتحديات والتهديدات المحتملة التي قد تؤثر على عمل المؤسسة، بالإضافة إلى تحديد قوة وصورة المنافسين..

### 4. أشكال العلاقات العامة الرقمية:

تحتوي شبكة الشبكات العديد من الأنماط والأشكال للعلاقات التي تتم عبرها من خلال مجموعة من أشكال الاتصالات الحديثة والممارسة عبر الإنترنت، وذلك بهدف التواصل مع فئات جماهير المنظمة وإعطاء صورة حسنة وطيبة عنها، وتكمن أشكال العلاقات الإلكترونية على شبكة الإنترنت فيما يلي:

#### 1.4. المدونات الإلكترونية الشخصية "Blog":

في البداية، يجب توضيح مفهوم كلمة "Blog"، والتي تعني بالأصل "Web Log"، وتختصر إلى "BLOG". تشير هذه الكلمة إلى فكرة إلكترونية تحتوي على مقالات محفوظة بترتيب زمني. عند الدخول إلى هذه المواقع، نجد المواضيع مرتبة ومصنفة بشكل منظم، مما يجعل التفاعل معها أسهل وأكثر فعالية. الـ Blog تُعتبر أداة مفيدة لاختصاصي العلاقات العامة، ولكن يتعين علينا في البداية تحديد نقاط قوتها وضعفها لفهم كيف يمكن لهذه الأداة أن تفيد المختصين. يمكننا بعد ذلك مناقشة نقاط القوة وكيف يمكن لاختصاصي العلاقات العامة الاستفادة منها. فالـ Blog توفر كمية كبيرة من المعلومات، مما يمكن استخدامها في تحليل البيئة الخارجية وتحديد إطار المشكلة، ويمكن الاستفادة منها في الأبحاث والتحليلات اللاحقة.. (مخللاني و النحلاوي، 2010، ص4)

#### 2.4. "الواب سيت":

موقع الإنترنت لأي شركة أو منظمة يُعدُّ بمثابة أداة للعلاقات العامة، حيث يمثل واجهتها الرئيسية وناطقها الرسمي، ويُقدِّم معلومات موثوقة وتصريحات رسمية. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر مصدراً مهماً للمعلومات حول منتجات الشركة، على شكل "كتالوج رقمي"، وهذا النوع من المعلومات لا يُعتبر إعلاناً للمنتجات لأنه غير مدفوع. وبالإضافة إلى ذلك، تحتوي مواقع الشركات على بيانات صحفية حول منتجاتها، يتم إرسالها إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو الإنترنت إلى وسائل الإعلان للنشر. كما تُزوّد مواقع الشركات

بروابط لمساعدة المتصفحين على نشر الأخبار عبر الإنترنت، وحتى مناقشة هذه الأخبار. (مخللاوي و النحلاوي، 2010، ص6)

### 3.4. خدمة المحادثة والتفاعل المباشر (Chat):

هذه الأدوات تسمح بالحوار المباشر أو النقاش المتزامن بين الأفراد، حيث يتبادلون النصوص أو الرموز على المواقع في الوقت الفعلي. تتيح هذه الأدوات، والتي تشمل البرامج الجاهزة للدردشة، التفاعل بين المتحدثين بشكل نصي أو صوتي، وقد تتضمن الصور أيضاً في برامج مصممة خصيصاً لهذا الغرض..

### 4.4. خدمة الانترنت في التواصل الاجتماعي:

إذا تحدثنا عن استخدامات شبكة الانترنت في الوقت الحاضر فلن نستطيع حصرها، فهي كثيرة ومتشعبة للغاية، ولكننا نستطيع ذكر بعض الاستخدامات الشائعة لتلك الشبكة وهي: موقع التواصل الاجتماعي " فيس بوك Facebook"، وهو موقع ويب للتواصل الاجتماعي الذي يمكن الدخول إليه مجاناً وتديره شركة ( فيس بوك) محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضاً تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم. ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيدية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفاً الأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم (عبد الحميد، 2007، ص81).

### 5.4. خدمة البريد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت:

من بين استخدامات البريد الإلكتروني E-Mail وهو استخدامه كوسيلة اتصالية بين الملقى والمحرر كذلك يمكن استخدامه في تبادل المعارف والخبرات مع مجموعات المتخصصين في مجال أو مجالات أخرى، بالإضافة إلى أنه وسيلة للاتصال مع المجتمعات الافتراضية نهيك عن إرسال الأخبار والموضوعات بصفة شخصية وتحديث المعلومات، ولكل وسيلة أو خدمة مميزات تجعله تتميز عن غيرها وخاصة مع اشتداد التنافس في مجال تطوير الخدمات والوسائل (رضوان، 2009 ص28)

### 6.4. التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية تشمل عمليات الشراء والبيع ونقل الأموال عبر الإنترنت، وترتبط بأنشطة التسويق الإلكتروني التي تستهدف فهم حاجات المستهلكين وترويج المنتجات. يتم تنفيذ هذه العمليات من خلال مواقع الإنترنت الخاصة بالشركات أو المواقع المتخصصة في التجارة الإلكترونية. توفر هذه الأنشطة العديد من

الفرص للتواصل مع العملاء وتحسين تجربتهم، بالإضافة إلى إمكانية استهداف الجمهور المناسب من خلال الإعلانات الإلكترونية وفهم رغباتهم بشكل أفضل. (رضوان، 2009ص28)

### خلاصة:

إجمالاً، نستطيع القول أنه من خلال العلاقات العامة الرقمية، يمكن للشركات والمؤسسات التواصل مع جماهيرها بطريقة مباشرة وفعّالة عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. تتيح هذه الأدوات استهداف الجمهور المناسب، وتبادل المعلومات والأفكار، وبناء الثقة والولاء.

بفضل العلاقات العامة الرقمية، يمكن للشركات قياس تأثير حملاتها بشكل دقيق، والتفاعل مع ردود الفعل بسرعة، وتكوين صورة إيجابية عن العلامة التجارية عبر الإنترنت. وبهذا، تلعب العلاقات العامة الرقمية دوراً حيوياً في بناء وتعزيز هوية العلامة التجارية وتعزيز التفاعل مع الجمهور في عصر التكنولوجيا والتواصل الرقمي.

## المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية:

### 1. مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

تعتبر المؤسسة تنظيمًا يجمع بين وسائل الإنتاج والإنسان، ويمكن تعريفها بشكل متعدد كما يلي:

المؤسسة هي تجمع إنساني متدرج يستخدم وسائل فكرية ومادية ومالية لاستخراج وتحويل ونقل وتوزيع السلع أو الخدمات وفقًا لأهداف محددة، وذلك بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة (درحمون بلال، 2005، ص 13).

المؤسسة الاقتصادية تمثل اندماج عوامل إنتاج أو تبادل السلع والخدمات مع الأعوان الاقتصاديين الآخرين، وذلك في إطار قانوني ومالي واجتماعي يختلف نسبيًا ومكانيًا، حيث يتم اندماج عوامل الإنتاج بواسطة التدفقات النقدية والعينية. (دادي وآخرون، 1998، ص 10)

المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستخدم رؤوس الأموال والقدرات لإنتاج سلعة معينة يمكن بيعها بسعر أعلى مما تكلفته. (العدلوني، 2002، ص 14)

المؤسسة هي تنظيم إنتاجي يهدف إلى إيجاد قيمة سوقية من خلال جمع عوامل الإنتاج وبيعها في السوق لتحقيق الربح. (صخري، 1993، ص 25)

### 2. أنواع المؤسسة الاقتصادية:

هناك عدة أشكال يمكن أن تأخذها المؤسسات الاقتصادية، ومن المفيد التمييز بينها بدلالة بعض المعايير، حتى يتضح لنا تنوع المؤسسات من جهة، وإظهار متطلبات التسيير المختلفة حسب أنماط المؤسسات، ومن المعايير الأكثر استعمالًا في تصنيف المؤسسات الاقتصادية، مايلي: المعيار القانوني (معياري)، المعيار الاقتصادي (نوع النشاط) (فرحات، -2008، ص ص 17-18)

➤ تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني: يتم تصنيف المؤسسات طبقًا لهذا المعيار إلى صنفين رئيسيين هما: مؤسسات خاصة، مؤسسات عمومية.

أ. المؤسسات الخاصة: قد تكون مؤسسات فردية أو شركات، فالمؤسسات الفردية تنشأ عن شخص واحد هو رب العمل أو صاحب رأس المال، عوامل الانتاج، بالإضافة إلى عمل الإدارة والتنظيم أحيانًا، أما مؤسسات الشركاء فتكون تحت حيازة عدة حاملين لرؤوس الأموال، بحوزتهم شخصية معنوية وذمة خاصة، حيث يتوزع التنظيم والتسيير ورأس المال على أكثر من شخص المؤسسة.

ب. المؤسسات العمومية: في هذا النوع من المؤسسات يكون رأس المال مملوكا لمجموعة عمومية ممثلة في الدولة أو الجماعات المحلية، كما أن سلطة القرار ترجع إليهما، فهي مؤسسات تابعة للقطاع العام وتخضع للتشريعات الخاصة به.

➤ تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم: من اهم المعايير المعتمد عليها في تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب هذا المعيار، عدد العمال، وهنا تختلف تقسيمات المختصين للمؤسسات، حيث نجد من يميز بين خمسة أنواع من المؤسسات والبعض يميز بين أربعة والأخر ثلاثة أنواع فقط.

➤ تصنيف المؤسسات حسب المعيار الاقتصادي: قسم الاقتصادي Colinclark النشاطات الاقتصادية إلى 3 قطاعات وهي:

أ. القطاع الأول: يجمع تلك المؤسسات المتخصصة في الزراعة بمختلف أنواعها ومنتجاتها، وتربية المواشي، بالإضافة إلى أنشطة الصيد البحري...

ب. القطاع الثانوي: تتمثل في قطاع الصناعة، أي المؤسسات الصناعية، وهي مختلف المؤسسات التي تعمل على تحويل المواد الطبيعية أساسا إلى منتوجات قابلة للاستعمال أو الاستهلاك النهائي أو الوسيط، وتشمل بعض الصناعات المرتبطة بتحويل الموارد الزراعية إلى منتوجات غذائية وصناعية بالإضافة إلى صناعات تحويل و تكرير الموارد الطبيعية من معادن و طاقة وغيرها (الصناعات الاستخراجية).

ج. القطاع الثالث: يتمثل في المؤسسات الخدمانية أي المؤسسات المنتجة للخدمات (التوزيع، النقل، السياحة، البنوك، التأمين). تجدر الإشارة إلى أن قطاع الخدمات يعرف تطورا مذهلا في العقدين الأخيرين، وعليه هناك من يضيف قطاعا رابعا الذي يشتمل في تلك المؤسسات التي تمنح الخدمات لمؤسسات أخرى ، إعلام آلي، الأمن، الاستشارة. (داداي وآخرون، 1998، ص 10)

### 3. أهداف المؤسسة الاقتصادية:

نلخص أهم هذه الأهداف في العناصر التالية: (فرحات، -2008، ص 18)

- الأهداف الاقتصادية: تتمثل في تحقيق الربح، تحقيق متطلبات المجتمع، قلنة الإنتاج
- الأهداف الاجتماعية: تتمثل ضمان مستوى مقبول من الأجور مقابل مجهوداتهم، المبدولة من العاملين، وهو ما يسمح بتحسين مستوى معيشة العمال في ظل التطور السريع للمجتمعات تكنولوجيا، مما جعل رغباتهم تتزايد باستمرار (منتوجات جديدة).
- الأهداف الثقافية والرياضية: تتعلق هذه الأهداف بالجانب التكويني والترفيهي، ومن بينها:

- توفير الوسائل الترفيهية والثقافية، التي تعمل على إفادة العمال وأبناء العمال(المسرح، المكتبات، الرحلات...) لأن ذلك له الأثر البالغ على مستوى العامل الفكري والشعور باهتمام المؤسسة به والعمل على تحسين مستواه وكفاءته من أجل مساهمة تطورات العصر .
- الأهداف التكنولوجية : من خلال قيام المؤسسة بالبحث والتطوير، وذلك بتوفير إدارة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا وترصد لها مبالغ كبيرة.

#### 4. خطوات تحسين أداء العمال:

إن واحدا من أهم الأطراف لعملية تقييم الأداء هو تحسين من خلال الخطوات التالية(سهيلة ، 2013، ص 157، 158):

لتحسين مستوى أداء العمال، يمكن اتخاذ العديد من الإجراءات والتدابير التي تعزز التحفيز وتطوير المهارات. منها:

- ✓ توفير برامج تدريب فعّالة: تقديم فرص تدريبية مستمرة تساهم في تطوير المهارات وزيادة الكفاءات. ضمن هذه البرامج، يمكن توفير دورات تخصصية وورش عمل لتحسين المهارات الفنية والشخصية للعمال.
- ✓ توجيه التغذية الراجعة: توفير آليات فعّالة لتقديم التغذية الراجعة. يمكن أن يساهم هذا في توجيه العمال نحو التحسين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير. الفيدباك البناء يعزز الأداء ويعطي العمال فهماً أفضل لتوقعات العمل.
- ✓ تعزيز روح الفريق: تطوير بيئة عمل إيجابية وداعمة للفريق. تشجيع على التعاون وتبادل الأفكار يمكن أن يؤدي إلى روح الفريق المحسنة وزيادة الإنتاجية.
- ✓ تحفيز ميزات الإثراء: إتاحة فرص للعمال لتحسين مهاراتهم من خلال تحمل المزيد من المسؤوليات. هذا يشجع على الإبداع ويعزز شعور الانتماء.
- ✓ توفير فرص الترقية: تحديث سياسات الترقية لتكون شفافة وعادلة. إعطاء العمال إمكانية النمو المهني والتقدم في مسار وظيفي يعزز الالتزام والأداء الجيد.
- ✓ تحسين بيئة العمل: توفير بيئة عمل مريحة وآمنة تعزز الرفاهية النفسية والجسدية. قد يؤدي تحسين الظروف المحيطة إلى تحسين تركيز العمال وإنتاجيتهم.

- ✓ تحفيز بمكافآت ومكافآت غير مالية: إعطاء المكافآت المادية وغير المالية للعمال الذين يحققون أداءً متميزًا. يمكن أن تتضمن هذه المكافآت المبحوثة في الأرباح، تقديم تكريمات، أو حتى إعطاء إجازات إضافية.
- ✓ تبني تكنولوجيا حديثة: توفير الأدوات والتقنيات الحديثة التي تساهم في تسهيل العمل وتحسين الكفاءة.

## 5. عناصر أداء العمال:

الجدير بالذكر أن هناك عدة عناصر أساسية لأداء العاملين وهي: (المومني، 2015، ص 56-57)

- ❖ العناصر التنفيذية: وهي المقدرة على تحديد الأمور اللازمة لإنجاز العمل المطلوب، و ثم تحديد الموارد البشرية اللازمة لإنجاز العمل من قبل الموارد المختارة بفعالية وإتقان.
- ❖ العناصر التطويرية: وهي القدرة على المتابعة للعمل المنجز وما يستجد في مجال العمل، واقتراح الأفكار البناءة التي من الممكن أن تعمل على تطوير بيئة العمل وإمكانية تحمل مسؤوليات أعلى.
- ❖ العناصر الاجتماعية: وهي العلاقات العامة مع الأفراد والزملاء، كما تدخل من ضمنها علاقة الموظف بالمدرء والزبائن.
- ❖ العناصر الأخلاقية: وهي الأمور المتعلقة بأخلاق الموظف والتزامه، وكذلك في التزامه في أوقات الدوام الرسمي، واهتمامه بمظهره، والقدرة على الحوار وتحمل المسؤولية.
- ❖ العناصر الأكاديمية: وهي معرفة الفرد الواسعة بعمله وإجراءاته وأنظمتها، والامام التام بأهداف المنظمة والمهام الموكلة إليه، بالإضافة إلى المعرفة الفنية الخاصة بالعمل الموكل إليه.

## 6. محددات أداء العمال:

- ينتج الأداء من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على هذا الأداء سلبا أو إيجابا، يطلق على هذه العناصر محددات الأداء، وتتمثل هذه المحددات في: (بعجي، 2007، ص 11)
- أ. الجهد: يُعرف بالطاقة البدنية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه، ويتأثر بالتحفيز والحوافز التي يحصل عليها.
  - ب. القدرات: تشير إلى الصفات الشخصية والمهارات التي يمتلكها الفرد ويستخدمها في أداء الوظيفة. تلعب هذه القدرات دورًا هامًا في تحديد قدرة الفرد على تحقيق الأداء الممتاز.
  - ج. إدراك الدور أو المهمة: يُفهم هذا العنصر كيفية رؤية الفرد لأهمية الأنشطة والمهام التي يقوم بها في سياق العمل. يتأثر إدراك الدور بفهم الفرد للأهداف المحددة والدور الذي يلعبه في تحقيقها.

وهناك تصنيف آخر لهاته المحددات يتمثل في: (العتيبي، 2017، ص ص 17، 18)

- أ. الدافع الفردي على العمل: يعبر الدافع عن القوى الداخلية التي تحفز سلوك الفرد وتوجهه نحو هدف محدد. يلعب الدافع دورًا مهمًا في تحفيز الأفراد لتحقيق الأداء المرغوب وتحقيق الأهداف المنظمة.
- ب. بيئة العمل: تتألف بيئة العمل من عدة عناصر، بما في ذلك البيئة الداخلية للمنظمة التي تشمل السياسات والقيادات والأنظمة. أما البيئة الخارجية، فتتأثر المنظمة بعوامل كثيرة مثل البيئة العالمية والإقليمية والمحلية. يتطلب فهم تأثير هذه العوامل ومتابعتها لتحقيق استدامة الأداء المؤسسي.
- ج. -القدرة على أداء العمل: تشمل المهارات والمعارف والخبرات التي يمتلكها الفرد لأداء العمل بشكل فعال. يعتبر هذا الجانب محددًا أساسيًا للأداء الفعال، حيث يتوقع من الموظفين أن يكونوا مؤهلين ومستعدين لتنفيذ المهام المطلوبة بنجاح.

### خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل، تناولنا موضوع الاتصال الرقمي الذي أصبح جزءًا أساسيًا من حياتنا اليومية، حيث يشمل هذا النوع من الاتصال استخدام التقنيات الرقمية مثل الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل وتبادل المعلومات مع الآخرين. كما تم التطرق إلى مفهوم العلاقات العامة الرقمية التي تركز على استخدام الوسائط الرقمية لبناء العلاقات والتواصل مع الجمهور، سواء كان ذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية للشركات والمؤسسات. وتم التأكيد على أهمية هذا النوع من العلاقات في تعزيز سمعة المؤسسات وتوجيه رسائلها بفعالية لجمهورها المستهدف.

بالإضافة إلى ذلك، تم استعراض مفهوم المؤسسة الاقتصادية ودورها في الاقتصاد الحديث، حيث تعتبر المؤسسة جسرًا يربط بين وسائل الإنتاج والإنسان. تم توضيح أن المؤسسة تشمل تنظيمًا يجمع بين الموارد البشرية والمالية والمادية لتحقيق أهداف محددة، وأنها تعمل في إطار اقتصادي واجتماعي قانوني يختلف باختلاف النشاط الاقتصادي ومكان تواجدها.



الفصل الرابع:  
الإطار التطبيقي للدراسة



أولاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

## 1. مجتمع وعينة الدراسة

تعتبر العينة من بين أهم الأدوات في البحوث الميدانية التي تقام في المجتمعات الكبيرة، إذ يعتبر البحث عن طريق المعاينة اختصاراً للوقت والجهد والمال والوصول إلى النتائج بسرعة، إلا أنه في المقابل يحتاج إلى تكون العينة ممثلة للمجتمع المراد دراسته. (إبراهيم، 2000، ص 157)

تعتبر العينة من العناصر الأساسية في البحوث الميدانية التي تقام في المجتمعات الكبيرة، إذ يعتبر البحث عن طريق المعاينة اختصاراً للوقت والجهد والمال والوصول إلى النتائج بسرعة إلا أنه في المقابل يحتاج إلى تكون العينة ممثلة للمجتمع المراد دراسته. (إبراهيم، 2000، ص 157)

وقد وقع الاختيار عن أسلوب المسح الشامل في دراستنا نظراً لأنها تختص بفئة موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، والذين بلغ عددهم 38 موظف ، إذ يعرف أسلوب المسح الشامل على أنه طريقة لجمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة (ربعي ، 2001 ، ص106)

## 2. مجالات الدراسة

### 1.2. المجال المكاني:

تمت الدراسة الميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، وسنتطرق في هذا المبحث لتقديم شامل للبنك.<sup>1</sup>

### 1.1.2. التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – المؤسسة الأم-

بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، مؤسسة تنتمي إلى القطاع العمومي ، أنشئ بتاريخ 13 مارس 1983 وفقاً للمرسوم رقم 82-106 ، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية المحيط الريفي ، تكون في بداية مشواره من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري ، أصبح اليوم يتضمن 300 وكالة و39 مديرية جهوية ، وفي ماي 1986 تحول إلى مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ 200.000.000 دينار جزائري ، ومن جهة أخرى بموجب قانون 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1990 ، والذي أعطى استقلالية للبنك، بعد إلغاء نظام التخصص سنة 1986 ، فبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من البنوك، عمد إلى توسيع نشاطه في المجال المالي، ويقدر حالياً رأس ماله بحوالي 3.300.000.000 دينار جزائري ، ويبلغ مجموع

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

تعاملاته الاقتصادية والبنكية 5.5 مليار دولار ويغطي 30 % من التجارة الخارجية ، ويشمل حوالي 7000 موظف.<sup>1</sup> ونظرا لكثافة شبكته و أهمية تشكيلته البشرية، صنف بنك بدر من طرف مجلس قاموس البنوك

أ- مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

مر البنك بثلاث مراحل أساسية هي :

- مرحلة ما بين (1982-1990).

خلال هذه المرحلة (1991-1999). لبنك وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية ، واهتم بتمويل القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية وهو ما كان منصوبا عليه في آلية الاقتصاد الاشتراكي .

- مرحلة ما بين (1991-1999) .

بموجب صدور قانون 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك فتوسع نشاط البنك ليشمل مجالات اقتصادية أخرى ، وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيق نظام (Swift) ، وبدء العمل ببطاقة إلكترونية .

- المرحلة ما بين (2000-2011) .

تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لمسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية لإرضاء تطلعات الزبائن، وفقد وضع البنك برنامجا فعالا يتمثل في تحسين خدماته وتأهيلها وتطوير أنظمتها.

ج- مهام بنك الفلاحة والتنمية الفلاحية-BADR -

✓ تتمحور مهام بنك الفلاحة والتنمية الفلاحية في الفعاليات الآتية :

✓ تلقي الودائع الفورية والأجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين .

✓ قيام البنك بعمليات مصرفية خاصة بالقرض و الصرف التي تخص أعماله قصد تسيير نشاطاته

✓ تقديم المساعدة المالية للمهن الفلاحية والمهن المرتبطة بأعمالها وأعمال الهياكل الصناعية والتجارية .

✓ تمويل عمليات التجارة في حدود الإمكانيات .

✓ الاكتتاب واستئجار وشراء السندات والسجلات الخاصة بالعمليات الفلاحية والحرفية والتقليدية

والزراعية .

<sup>1</sup> .- http://www.badr-bank.dz/

✓ سنة 2001 : تم إحداث تطهير في الميدان المحاسبي والمالي بالإضافة إلى وضع البنك لبرامج تركز على عصر نته وتحسين خدماته .

ب- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR .

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- ✓ إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي .
- ✓ إشراك الزراعة في التراكم الوطني وتنمية نصيبها في مجال الإنتاج الوطني .
- ✓ توسيع الأراضي الزراعية وتحسين جودة الخدمات .
- ✓ سعي البنك إلى تكوين موظفين والعمل على رفع قدراتهم وكفاءتهم .
- ✓ استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم .
- ✓ فتح المزيد من الوكالات على المستوى الوطني ، سعياً لكسب مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري<sup>1</sup> .

ج- مصادر تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

من خلال قيامه بمهامه على أكمل وجه ، ولتحقيق أهدافه المسطرة ، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يستعمل كل الوسائل المنقولة التجارية والمالية التي بحوزته وتنص المادة 25 من المرسوم رقم 82-106 والمتعلقة بمصادر بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، فهذه الأخيرة تتكون من :

- ح- رأس مال البنك واحتياطاته .
- خ- الودائع المحصل عليها من الزبائن .
- د- الأموال التي توضع تحت تصرف البنك .
- ذ- تنسيقات الخزينة المخصصة لتمويل برامج التنمية .
- ر- القروض الممنوحة من طرف البنك الجزائري بتطبيق سعر إعادة الخصم .
- د- الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – المؤسسة الأم-

يخضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية للنظامين المركزية واللامركزية، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة تحت إدارة الرئيس مدير عام، بمساعدة مديرين مركزيين، بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس قسم، ومهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية.

<sup>1</sup> - [www.badr-bank.net.op-cit](http://www.badr-bank.net.op-cit)

## الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة

أما اللامركزية فتتمثل في فروع البنك الممتدة عبر التراب الوطني، تقوم بالإشراف والعمل على التسيير الحسن عبر النطاق المحدد لها، أما الوكالات فهي الخلية القاعدية لنشاطات البنك، وهذا التوزيع الشامل لفروع التنمية الريفية عبر مختلف مناطق الوطن، والغرض منه هو تحقيق تنمية شاملة أيضا تقديم خدمات مختلفة من إقراض وغيرها لجميع المواطنين.

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - المؤسسة الأم-



المصدر: معلومات مقدمة من البنك

2.1.2. تقديم وكالة بدر تبسة-488-

أنشأت وكالة بدر تبسة -488- بواسطة المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 13 مارس 1982 المؤرخ في مارس 1982 ، وهي الممثلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية تبسة ، كونها وكالة رئيسية للفرع الجهوي 012 أو ما يسمى بالمجموعة الجهوية للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي تقع في حي " نهج العقيد محمد الشريف" وهو كمكان استراتيجي ، إذ يتوسط معظم المرافق العمومية في المدينة ووكالة بدر تبسة -488- منها 6 وكالات أخرى وهي :

➤ الوكالة الواقعة وسط المدينة رقم 494 .

➤ وكالة بئر العاتر رقم 490 .

➤ وكالة العينات رقم 491 .

➤ وكالة الماء الأبيض رقم 492 .

➤ وكالة الشريعة 485 .

أ- مهام وكالة بدر تبسة -488-

تتمثل مهام الوكالة في :

✓ القيام بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن ؛

✓ العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن ؛

✓ السهر على استمرار وإعلام وتكوين الموظفين ؛

✓ منح القروض والضمانات المطلوبة وضمان متابعة تحقيقها ؛

✓ تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني ؛

✓ العمل على مواكبة الإصلاحات البنكية والنقدية الحاصلة ؛

✓ تحصيل أكبر عدد ممكن من الودائع .

ج- امتيازات وكالة بدر تبسة -488-

من المعروف أن البنوك التجارية تشترك جميعا في مجال واحد ، وهو العلاقات المحلية والمصرفية وعليه تعرض الوكالة العديد من الامتيازات أبرزها :

✓ التقديم المنظم للبيانات تسليم منح القروض ، وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها ؛

✓ سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب ، إيداع وتحويل ؛

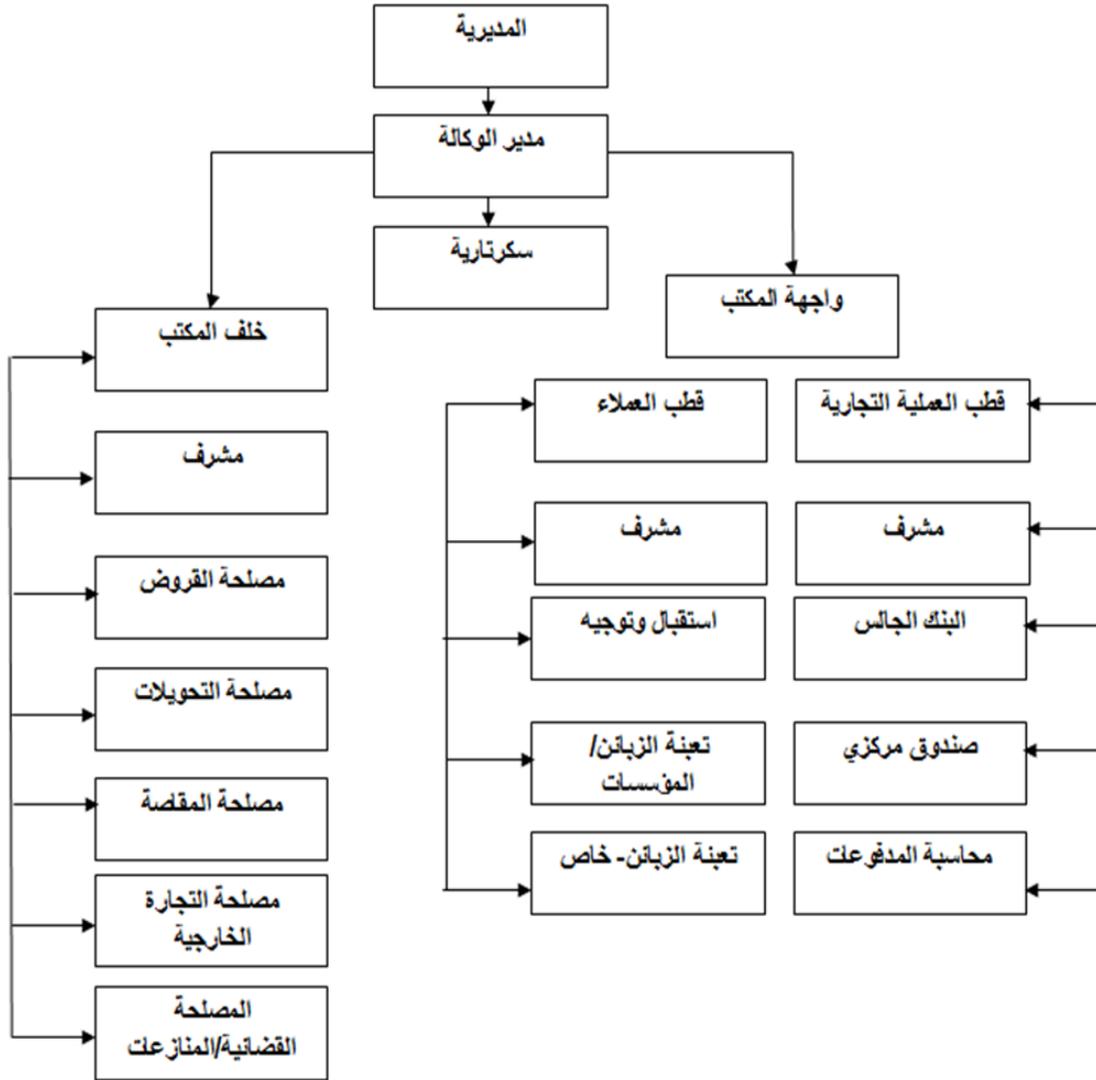
✓ الاعتماد على الموزعات المالية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية ، وكذا سرعة تنفيذها ؛

✓ تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض ؛

- ✓ تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف جد قصير ؛
  - ✓ النجاح بعض الخدمات عبر شبكات الانترنت ، حيث يتاح للزبائن معرفة أرصدهم وكذا الاطلاع على معلومات تهمهم ؛
  - ✓ ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة كل عمليات الزبون ؛
  - ✓ الجودة والسرعة في الأداء الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب.
- د- الهيكل التنظيمي لوكالة بدر تبسة-488 .

اتخذت الوكالة بدر هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات التي تشهدها المنظومة المصرفية الجزائرية من إصلاحات نقدية وتطور تكنولوجي لتحسين جودة الخدمة البنكية

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لوكالة بدر تبسة-488 .



المصدر: معلومات مقدمة من البنك

## 2.2. المجال الزمني:

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

- القراءات الاولية: طيلة شهر جانفي 2024
  - المعلومات النظرية والاستطلاعية شهر فيفري 2024
  - توزيع الاستمارة شهري مارس و أبريل 2024
  - تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية شهر ماي 2024
- 3.2-. المجال البشري: تمثل في جميع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة

## 3. المنهج المستخدم:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، ويقوم المنهج الوصفي التحليلي كغيره من المناهج الأخرى "على عدة مراحل أهمها التعرف على مشكلة البحث، وتحديدتها، ووضع الفروض، واختيار الفئة المناسبة، واختيار أساليب جمع البيانات وإعدادها، ووضع قواعد لتصنيف البيانات، ووضع النتائج وتحليلها في عبارات واضحة، ومحاولة استخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة (فان دالين، 1984، ص 313).

ويعرف على أنه: "المنهج الذي يصف الظاهرة وموضوع الدراسة ويحلل بيناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها، حيث يعرف هذا المنهج بأنه يصف قضية اوحدث موجود حاليا يمكن الحصول منه على معلومات تجيب على التساؤلات التي يطرحها الباحث خلال موضوعه دون تدخل الباحث فيها" (البرديني، 2006، ص 146)..

## 4. أدوات جمع البيانات:

تختلف وتتنوع الأدوات المعتمدة في تجسيد الدراسة الميدانية، ولعل أبرز ما ساعدنا على معالجة موضوع البحث قيد الدراسة "الاستبيان"، فهو أداة للبحث تتكون من مجموعة أسئلة سيتم صياغتها من قبل الباحث للحصول على إجابات علمية لتحقيق أهداف يحددها الباحث في دراسته (المعماري، 2021، ص 182)

يعرف أيضا بأنه: أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين ولجمع حقائق هم على علم بها، ولهذا يستخدم بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد (ريال، 2021، ص ص 137، 138).

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

- ✓ محو البيانات العامة: (04 عبارات)
- ✓ المحور الأول: تأثير استخدام وسائل الاتصال الرقمي على فعالية التواصل بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة (07 عبارات)
- ✓ المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية في بيئة العمل بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة (07 عبارات)
- ✓ المحور الثالث: دور الاتصال الرقمي في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة (08 عبارات)
- ✓ المحور الرابع: التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة (09 عبارات)

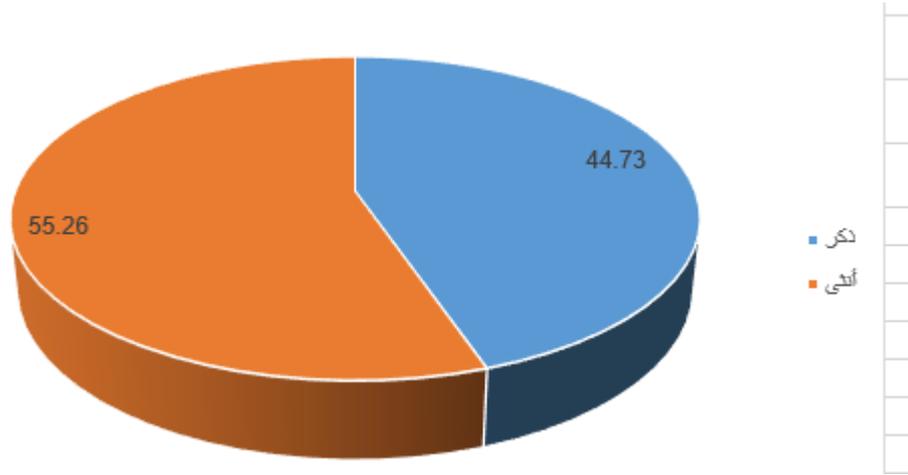
ثانياً: جدولة وتحليل بيانات الدراسة  
محور البيانات العامة

الجدول رقم 01: توزيع مجتمع البحث حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
44.73	17	ذكر
55.26	21	أنثى
%100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

الشكل رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب جنس الجنس



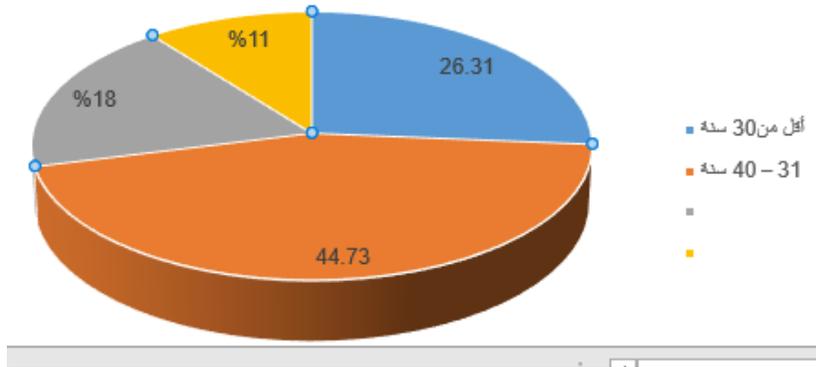
من خلال نتائج الجدول ، والذي يمثل توزيع مجتمع حسب الجنس، فيلاحظ أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور بشيء يسير، حيث بلغت نسبة الإناث 55.26%، في حين أن عدد الذكور قدرت نسبته بـ44.73% وبالتالي، هذا التوزيع يعكس توازناً من حيث الجنس في مجتمع البحث، وهذا عائد لطبيعة التوظيف بالمؤسسة وكذا نوع الوظيفة التي تستعدي توفر كلا الجنسين من ذكور أو إناث

الجدول رقم 02: توزيع مجتمع البحث حسب السن:

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	10	26.31
31 - 40 سنة	17	44.73
41-50 سنة	7	18.42
أكثر من 50 سنة	4	10.52
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

الشكل رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب السن:



يتبين من خلال نتائج الجدول الخاص بتوزيع مجتمع البحث حسب السن أن 44.73% من الموظفين تتراوح أعمارهم ضمن الفئة العمرية 31 و 40 سنة، بالإضافة إلى ذلك، يلاحظ أن 26.31% من الموظفين ينتمون للفئة العمرية بأقل من 30 سنة، في حين أن الأفراد الأكبر سناً (41-50 سنة) يشكلون نسبة أقل من العينة بنسبة 18.42%، وأخيراً فئة أكثر من 50 سنة تشكل نسبة 10.52%

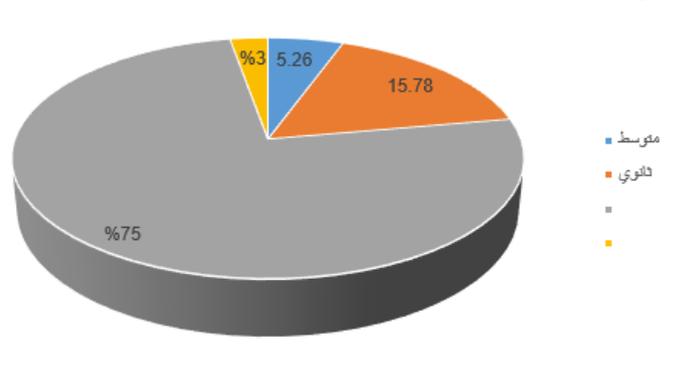
يمكن تفسير هذا التوزيع في السن على أنه انعكاس لعوامل متعددة تتعلق بسوق العمل ومتطلبات البنك، يعكس التركيز الأكبر على الفئات العمرية الوسطى اهتمام المؤسسة بالاستفادة من الخبرات والكفاءات الناضجة لهؤلاء الموظفين في إدارة الأعمال اليومية وتحقيق الأهداف المؤسسية. من جهة أخرى، قد يشير النسبة المنخفضة من الأفراد الأكبر سناً إلى سياسات التوظيف الجديدة التي تستهدف الشباب وتشجيعهم على الانضمام إلى القوى العاملة. وبالتالي فإن هذا التوزيع العمري يعكس التفاعل بين احتياجات البنك وتكوين القوى العاملة، ويبرز أهمية التوجهات الإدارية والسياسات الاجتماعية في تشجيع التنوع العمري وتعزيز الاستفادة في بيئة العمل.

الجدول رقم 03: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
5.26	2	متوسط
15.78	6	ثانوي
71.05	27	جامعي
2.63	1	مهني
%100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

الشكل رقم 05: توزيع مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي:



يظهر الجدول أن 71.05% من الموظفين في العينة حاصلون على مستوى جامعي.. تليها نسبة المبحوثين الذين لديهم مستوى ثانوي والمقدرة بـ 15.78%، ثم المستوى المتوسط بـ 5.26% بينما يمثل الموظف الوحيد الباقي 2.63% من الموظفين متحصل شهادة مهنية.. يمكن تفسير هذا التوزيع على أنه انعكاس لمتطلبات التوظيف داخل المؤسسة، فالوظائف المتوفرة في هذه المؤسسة تتطلب مستوى تعليمي متقدم مثل الجامعي، مما يشير إلى توجه البنك نحو الاستفادة من الخبرات والمهارات التي يقدمها الأفراد الحاصلون على تعليم عالي.

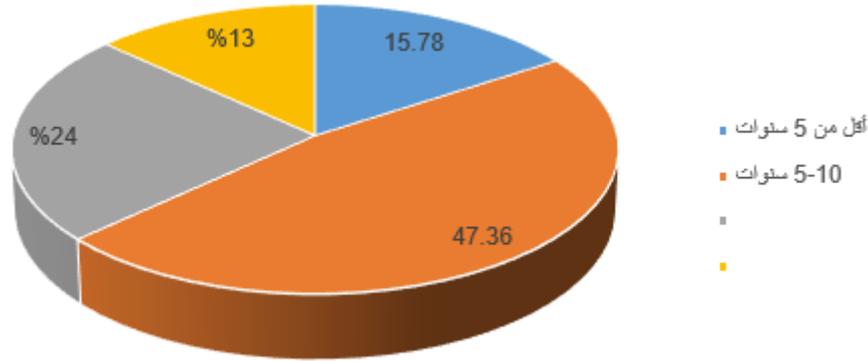
على الجانب الآخر، يمكن أن يعكس وجود بقية المستويات الدراسية التركيز على تنوع التعليم والخبرات في بيئة العمل. هذا يمكن أن يكون استراتيجية لتعزيز التنوع وتعظيم الاستفادة من مجموعة متنوعة من المواهب والمهارات. يعكس هذا التوزيع الدراسي توجهات البنك واحتياجاتها الخاصة، وقد يعكس أيضاً تحديات التوظيف في القطاع الذي تنشط فيه، مما يبرز أهمية تطوير سياسات التوظيف والتعليم والتدريب لضمان توازن مثالي في مستويات التعليم والخبرات داخل بيئة العمل.

الجدول رقم 04: توزيع مجتمع البحث حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	6	15.78
5-10 سنوات	18	47.36
11-15 سنوات	9	23.68
أكثر من 15 سنوات	5	13.15
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

الشكل رقم 06: توزيع البحث حسب الخبرة المهنية:



يظهر الجدول أن النسبة الأكبر من المبحوثين المقدرة بـ 47.36% لديهم خبرة مهنية بين 5-10 سنوات، تليها نسبة 23.68% لمن لديهم خبرة محصورة بين 11-15 سنة، ثم نسبة 15.78% لأقل من 5 سنوات وأخير 13.15% أكثر من 15 سنة.

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

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

المحور الأول: تأثير استخدام وسائل الاتصال الرقمي على فعالية التواصل بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

الجدول رقم 05: وسائل الاتصال الأكثر استخداماً بالبنك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال المباشر	13	34.21
لوحة الاعلانات	4	10.52
الاجتماعات	8	21.05
شبكة الاتصال الداخلية	13	34.21
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

يعرض الجدول وسائل الاتصال الأكثر استخداماً في البنك، إذ يتبين أن كل من الاتصال المباشر وشبكة الاتصال الداخلية يتساوا في أعلى نسبة استخدام، حيث كلاهما يستخدم بنسبة 34.21% من قبل المبحوثين. يتبعها الاجتماعات بنسبة 21.05%، وأخيراً، لوحة الإعلانات بنسبة 10.52%. هذه التوزيعات تشير إلى تفضيل واضح لوسائل الاتصال التي تتيح تفاعلاً مباشراً أو فورياً بين الموظفين.

يُظهر الجدول أن هناك ميلاً قوياً نحو استخدام وسائل الاتصال التي تعزز التفاعل المباشر والشخصي بين الموظفين في البنك. الاتصال المباشر وشبكة الاتصال الداخلية يمثلان أكثر من ثلثي الاتصالات، مما يعكس أهمية التفاعل السريع والفعال في بيئة العمل المصرفية. هذا قد يكون بسبب الطبيعة الديناميكية لعمل البنك، حيث تتطلب العمليات المالية اتخاذ قرارات سريعة ومعالجة فورية للمعلومات.

أيضاً تعكس هذه النتائج الثقافة التنظيمية داخل البنك. يبدو أن هناك تقديراً عالياً للتواصل الشخصي والمباشر، سواء من خلال اللقاءات المباشرة أو عبر التكنولوجيا الداخلية. الاجتماعات تُشكل جزءاً مهماً من وسائل الاتصال، مما يشير إلى وجود تقاليد مؤسسية قوية تتعلق بالنقاش الجماعي واتخاذ القرارات المشتركة. من جهة أخرى، تظهر النسبة المنخفضة لاستخدام لوحة الإعلانات قلة الاعتماد على وسائل الاتصال الأحادية الاتجاه التي لا تسمح بالتفاعل المباشر، مما يدل على أهمية التفاعل الثنائي والحوار المستمر داخل البنك.

الجدول رقم 06: أدوات الاتصال الرقمي الأكثر استخداماً ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	38	100
الفاكس	30	78.94
الحاسوب	37	100
البريد الالكتروني	32	84.21
وسائل التواصل الاجتماعي	30	78.94
شبكة الاتصال الداخلية	30	78.94
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

يعرض الجدول أدوات الاتصال الرقمي الأكثر استخداماً في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة، إذ توضح أن كل من الهاتف والحاسوب يُستخدم بنسبة 100%، مما يعني أن جميع الموظفين يعتمدون عليهما في اتصالاتهم الرقمية. البريد الإلكتروني يأتي في المرتبة الثانية بنسبة استخدام تبلغ 84.21%. الفاكس ووسائل التواصل الاجتماعي وشبكة الاتصال الداخلية تُستخدم بنسبة 78.94% لكل منها. يُظهر هذا الجدول تنوعاً في أدوات الاتصال الرقمي المستخدمة، مع تركيز كبير على الأدوات الأساسية مثل الهاتف والحاسوب. يُظهر الجدول أن هناك اعتماداً شبه كامل على الهاتف والحاسوب في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة. هذا يشير إلى بيئة عمل تعتمد بشكل كبير على الاتصال الفوري والسريع، مما يعكس ضرورة الوصول السريع للمعلومات والقدرة على التواصل الفوري لحل المشاكل واتخاذ القرارات. الاعتماد العالي على البريد الإلكتروني (84.21%) يدل على استخدام واسع للتواصل الكتابي الرسمي والشبه رسمي، مما يعزز من تسجيل وحفظ المعلومات بشكل منهجي.

وبالتالي تعكس هذه البيانات ثقافة تنظيمية تقدر التفاعل الرقمي السريع والفعال. استخدام الهاتف بنسبة 100% يُظهر أهمية الاتصال الصوتي المباشر، بينما يُشير استخدام الحاسوب والبريد الإلكتروني العالي إلى بيئة عمل تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإدارة الأعمال اليومية. الفاكس ووسائل التواصل الاجتماعي وشبكة الاتصال الداخلية تُستخدم بنسبة كبيرة، مما يدل على دمج تقنيات التواصل التقليدية والحديثة في ثقافة العمل. يعكس الاعتماد المتنوع على أدوات الاتصال الرقمي مدى مرونة البنك في التكيف مع تطورات التكنولوجيا وتحقيق تواصل فعال بين الموظفين.

الجدول رقم 07: دور وسيلة الاتصال في تعزيز التواصل بالبنك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	21	55.26
أحياناً	14	36.84
أبداً	3	7.9
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

يعرض الجدول آراء الموظفين حول دور وسائل الاتصال في تعزيز التواصل داخل البنك. الأغلبية العظمى من الموظفين، بنسبة 55.26%، يرون أن هذه الوسائل تلعب دوراً كبيراً في تعزيز التواصل دائماً. 36.84% منهم يرون أن هذه الوسائل تعزز التواصل أحياناً، بينما 7.9% فقط يرون أنها لا تعزز التواصل أبداً. هذا يشير إلى توافق واسع حول فعالية وسائل الاتصال في تحسين التفاعل والتواصل داخل البنك.

يُظهر الجدول أن هناك إجماعاً كبيراً بين الموظفين حول أهمية وفعالية وسائل الاتصال في تحسين التواصل داخل البنك. غالبية الموظفين (55.26%) يرون أن وسائل الاتصال تلعب دوراً دائماً ومهماً في التواصل، مما يعكس ثقافة تنظيمية تقدر الاتصالات الفعالة والمستدامة. النسبة الكبيرة التي ترى أن وسائل الاتصال تعزز التواصل أحياناً (36.84%) قد تشير إلى وجود بعض التحديات أو القيود التي تحد من فعالية وسائل الاتصال في بعض الأوقات أو المواقف.

تعكس هذه النتائج ثقافة تنظيمية تركز على أهمية التواصل الجيد كجزء أساسي من عمل البنك. تأكيد أكثر من نصف الموظفين على الدور الكبير لوسائل الاتصال في تعزيز التواصل يشير إلى تقدير عالي للبنية التحتية والأنظمة التكنولوجية المستخدمة في البنك. النسبة الأقل التي ترى أن وسائل الاتصال تعزز التواصل أحياناً، والذين يرون أنها لا تعزز التواصل أبداً، تشير إلى وجود حاجة لتحسين أو تطوير بعض جوانب الاتصال لتلبية احتياجات جميع الموظفين بشكل أفضل. يمكن أن تعزز هذه النتائج من استراتيجيات إدارة البنك لتحسين أدوات ووسائل الاتصال لتحقيق تواصل أكثر فعالية وشمولية.

الجدول رقم 08: الوسيلة الاتصالية المستخدمة تتوافق مع طبيعة العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	31	81.57
أحياناً	6	15.78
أبداً	1	2.63
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

يعرض الجدول آراء الموظفين حول توافق الوسائل الاتصالية المستخدمة مع طبيعة العمل في البنك. تُظهر البيانات أن 81.57% من الموظفين يرون أن الوسائل الاتصالية المستخدمة تتوافق دائماً مع طبيعة العمل، بينما 15.78% يرون أنها تتوافق أحياناً، و2.63% يرون أنها لا تتوافق أبداً. هذه الأرقام تشير إلى أن الأغلبية العظمى من الموظفين راضون عن توافق وسائل الاتصال مع متطلبات عملهم. تُظهر النتائج أن هناك رضا كبير بين الموظفين حول مدى توافق وسائل الاتصال مع طبيعة العمل في البنك. أن جلّ الموظفين يرون أن وسائل الاتصال تتوافق دائماً مع طبيعة عملهم يعكس مدى ملاءمة الأدوات والوسائل الاتصالية المستخدمة في البنك لاحتياجات العمل اليومي. هذه النسبة العالية تشير إلى أن البنك يملك بنية تحتية اتصالية قوية وفعالة تلي متطلبات العمل المصرفي بشكل جيد. كما تعكس هذه النتائج ثقافة تنظيمية متكاملة ومرنة، حيث يتم اختيار وتطبيق وسائل الاتصال بما يتماشى مع طبيعة العمل المصرفي ومتطلباته. كما يشير الرضا العالي من الموظفين إلى أن الإدارة تولي اهتماماً كبيراً لضمان أن تكون الأدوات الاتصالية المستخدمة ملائمة ومفيدة في أداء المهام اليومية. النسبة الأقل التي ترى التوافق أحياناً والنسبة الضئيلة التي ترى عدم التوافق قد تشير إلى وجود بعض الحالات أو الظروف التي يمكن أن تستفيد من تحسينات إضافية في وسائل الاتصال. بناءً على هذه النتائج، يمكن للبنك التركيز على تلك المناطق المحددة لتحسين وتطوير وسائل الاتصال لضمان توافرها التام مع جميع جوانب العمل المصرفي.

الجدول رقم 09: الوسائل الاتصالية التي تستخدمها ملائمة لطبيعة العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	28	73.68
أحيانا	9	2.36
أبدا	1	2.63
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

يعرض الجدول آراء الموظفين حول مدى ملاءمة الوسائل الاتصالية المستخدمة لطبيعة العمل في البنك. تُظهر البيانات أن 73.68% من الموظفين يرون أن الوسائل الاتصالية ملائمة دائماً لطبيعة العمل، بينما 23.68% يرون أنها ملائمة أحياناً، و2.63% يرون أنها غير ملائمة أبداً. هذه الأرقام تشير إلى أن غالبية الموظفين يعتبرون أن الوسائل الاتصالية المستخدمة تتوافق بشكل جيد مع متطلبات عملهم.

تُظهر النتائج رضا عالياً بين الموظفين حول ملاءمة وسائل الاتصال لطبيعة العمل في البنك. أن 73.68% من الموظفين يرون أن الوسائل الاتصالية ملائمة دائماً لطبيعة عملهم يعكس وجود بيئة عمل تتسم بالكفاءة والتكيف مع متطلبات العمل اليومية. النسبة التي ترى أن الوسائل ملائمة أحياناً (23.68%) تشير إلى وجود بعض الظروف أو السياقات التي يمكن فيها تحسين أو تعزيز وسائل الاتصال لتكون أكثر ملاءمة.

تعكس هذه النتائج ثقافة تنظيمية تقدر الكفاءة والملاءمة في اختيار وسائل الاتصال. الرضا العالي بنسبة 73.68% يشير إلى أن البنك يعتمد على وسائل اتصالية تلي بشكل كبير احتياجات العمل المصرفي. مع ذلك، النسبة التي ترى التوافق أحياناً (23.68%) والنسبة الصغيرة التي ترى عدم التوافق (2.63%) تشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين المستمر لضمان أن تكون جميع الوسائل الاتصالية متوافقة تماماً مع طبيعة العمل في كل الظروف. هذا يمكن أن يتضمن تدريب إضافي للموظفين على استخدام وسائل الاتصال بشكل أكثر فعالية أو تحديث التقنيات والأدوات المستخدمة لتتماشى مع تطورات العمل ومتطلباته.

الجدول رقم 10 معرفة إذا ما يمكن الاستغناء على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أثناء إنجاز العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	1	2.63
أحيانا	16	42.10
لا	21	55.26
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من المبحوثين (55.26%) يرون أن هذه التقنيات ضرورية لإنجاز عملهم، بينما يعتقد 42.10% أنه يمكنهم أحيانا الاستغناء عنها، ونسبة ضئيلة جداً (2.63%) تعتقد بإمكانية العمل دون هذه التقنيات. هذه الأرقام توضح الأهمية الكبيرة لتقنيات الاتصال الحديثة في بيئة العمل، حيث يعتمد معظم الموظفين عليها بشكل كبير في أداء مهامهم اليومية.

تشير نتائج الجدول بوضوح إلى أن تقنيات الاتصال الحديثة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من بيئات العمل المعاصرة، حيث أن غالبية المبحوثين (حوالي 55%) أكدوا على عدم إمكانية الاستغناء عنها أثناء إنجاز عملهم. هذا يعكس التحول الكبير نحو الاعتماد على التكنولوجيا في العمليات اليومية، وهو أمر يعزز من الكفاءة والإنتاجية من خلال تسهيل التواصل السريع وتبادل المعلومات بفعالية. في المقابل، رغم أن نسبة لا يستهان بها (42%) من المبحوثين يعتقدون أن بإمكانهم أحيانا الاستغناء عن هذه التقنيات، إلا أن ذلك ربما يكون في سياقات أو مهام معينة لا تتطلب تفاعلاً فورياً. إن هذا الاستنتاج يؤكد على أهمية تقنيات الاتصال الحديثة في العمل اليومي، لكنه يشير أيضاً إلى وجود مرونة نسبية في بعض الحالات. بشكل عام، يمكن القول إن الابتكار التكنولوجي له تأثير عميق وإيجابي على بيئات العمل، مما يجعل التقنيات الحديثة ضرورة أكثر من كونها مجرد خيار.

الجدول رقم 11: معرفة ماذا يوفر استخدام تقنيات الاتصال في البنك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
توفير الجهد في انجاز العمل	38	100
توفير الوقت في انجاز العمل	38	100
الدقة في إنجاز العمل	37	97.36
تسريع أداء المهام	30	78.94

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

من خلال النتائج الواضحة في الجدول أعلاه، يتضح أن كل المبحوثين من مجتمع البحث يؤكدون على مساهمة تقنيات الاتصال تكون في توفير الجهد والوقت في انجاز العمل، في حيث أجابت نسبة 92.85% منه بالدقة في العمل ، والنسبة الأقل 85.71% أكدوا على أن هاته المساهمة متعلقة بتسريع المهام بالمؤسسة بالنظر إلى أن جميع الموظفين يرون أن تقنيات الاتصال تسهم في توفير الجهد في إنجاز العمل، يمكن أن يؤكد هذا على أن الوسائل الرقمية تساعد في تقليل الجهد اليدوي والتكرار في أداء المهام، مما يزيد من الكفاءة والإنتاجية.

نستخلص من نتائج الجدول أن تقنيات الاتصال الحديثة تعتبر أساسية ولا غنى عنها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بفرع تبسة. فقد أكد جميع المبحوثين أن هذه التقنيات تسهم في توفير الجهد والوقت في إنجاز العمل، مما يشير إلى دورها الكبير في تحسين كفاءة العمل وتقليل الضغط على الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تعزز الدقة في أداء المهام، وتسرع من أداء المهام. هذه النتائج تدل بوضوح على أن تقنيات الاتصال الحديثة ليست فقط مفيدة، بل ضرورية لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والدقة والإنتاجية في المؤسسة.

الجدول رقم 12: هناك تواصل منظم بين مختلف الموظفين بالبنك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	78.94
أحيانا	6	15.78
لا	2	5.26
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

يظهر الجدول مدى تنظيم التواصل بين الموظفين في البنك. تتوزع الإجابات كما يلي: 30 مبحوثاً (78.94%) أجابوا بنعم، 6 مبحوثين (15.78%) أجابوا أحياناً، و2 مبحوثين (5.26%) أجابوا بلا. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصاً.

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين (78.94%) يرون أن هناك تواصلاً منظماً بين الموظفين في البنك. هذا يدل على أن البنك قد يكون لديه نظم وإجراءات فعالة لضمان تبادل المعلومات والتنسيق بين الأفراد. وجود هذا المستوى العالي من التنظيم في التواصل يمكن أن يعزز من الكفاءة التشغيلية ويقلل من الأخطاء الناتجة عن سوء التواصل.

أما نسبة 15.78% من المبحوثين الذين أشاروا إلى أن التواصل منظم أحياناً، فقد يكون لديهم تجارب متفاوتة أو يواجهون تحديات معينة في فترات معينة أو في مواقف معينة، مما يشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين في استمرارية وفعالية التواصل.

النسبة الصغيرة (5.26%) التي أجابت بعدم وجود تواصل منظم تشير إلى أن هناك بعض الأفراد الذين يشعرون بوجود قصور في نظم التواصل، وهو ما يمكن أن يؤثر سلباً على أداء العمل وتنسيق المهام. يمكن أن تكون هذه الحالات مرتبطة بأقسام معينة أو مواقف استثنائية تحتاج إلى معالجة خاصة لتحسين التنظيم والتواصل.

بناءً على النتائج، يمكن الاستنتاج أن التواصل المنظم بين الموظفين في البنك يعتبر فعالاً إلى حد كبير، حيث أن أغلبية المبحوثين يؤكدون على وجوده. هذا يعكس اهتمام البنك بوضع آليات وأنظمة تواصل فعالة تدعم العمل الجماعي وتضمن تدفق المعلومات بشكل سلس بين الموظفين. ومع ذلك، فإن نسبة قليلة من الموظفين التي لم تشعر بوجود تواصل منظم أو شعرت به أحياناً تشير إلى وجود بعض التحديات التي يمكن معالجتها لتحسين هذه الجوانب بشكل أكبر وضمان أن جميع الموظفين يشعرون بالاندماج والتواصل الفعال في جميع الأوقات.

## المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات

الفردية والجماعية في بيئة العمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

الجدول رقم 13: الحجم الساعي اليومي في استخدام الأجهزة الذكية للتواصل الرقمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ساعة	14	36.84
من ساعة إلى ساعتين	17	44.73
أكثر من ساعتين	9	2.36
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

يُظهر الجدول عدد الساعات التي يقضها الموظفون يوميًا في استخدام الأجهزة الذكية (هواتف ذكية، حواسيب) للتواصل الرقمي. توزعت الإجابات كالتالي: 14 مبحوثا (36.84%) يقضون أقل من ساعة يوميًا، 17 مبحوثا (44.73%) يقضون من ساعة إلى ساعتين يوميًا، و9 مبحوثين (2.36%) يقضون أكثر من ساعتين يوميًا. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصًا.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين (44.73%) يقضون من ساعة إلى ساعتين يوميًا في استخدام الأجهزة الذكية للتواصل الرقمي. هذا يدل على أن هذه الأجهزة تلعب دورًا مهمًا في عملياتهم اليومية، مما يعزز من تواصلهم الفعال وسرعة استجابتهم للمهام المختلفة. النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين يقضون أقل من ساعة يوميًا (36.84%) قد تعني أن بعض الموظفين يعتمدون على وسائل أخرى للتواصل أو أن طبيعة عملهم لا تتطلب استخدامًا مكثفًا للأجهزة الذكية. قد يكون هؤلاء الموظفون يعملون في وظائف تتطلب تفاعلًا شخصيًا أكثر أو يعتمدون على أساليب تقليدية للتواصل.

من ناحية أخرى، فإن النسبة الصغيرة من الموظفين (2.36%) الذين يقضون أكثر من ساعتين يوميًا في استخدام الأجهزة الذكية قد تشير إلى أن هناك مجموعة معينة من الموظفين تعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا، ربما لأداء مهام تتطلب تواصلًا مستمرًا أو العمل على مشاريع رقمية مكثفة.

يمكن الاستنتاج من الجدول أن استخدام الأجهزة الذكية للتواصل الرقمي يعتبر جزءًا أساسيًا من بيئة العمل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة. يشير قضاء معظم الموظفين من ساعة إلى ساعتين يوميًا في استخدام هذه الأجهزة إلى أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الكفاءة والتواصل اليومي. هذا الاستخدام المعقول للتكنولوجيا يمكن أن يساهم في تطوير المهارات الفردية والجماعية من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتيسير التواصل السريع بين الموظفين. ومع ذلك، فإن هناك تنوعًا في استخدام الأجهزة الذكية بين الموظفين، مما يعكس اختلاف الاحتياجات والمهام التي يقومون بها في بيئة العمل. يعتبر هذا التنوع مؤشرًا على أن التكنولوجيا تُستخدم بطرق متنوعة لتلبية احتياجات وظيفية مختلفة، مما يعزز من القدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات التكنولوجية.

الجدول رقم 14: تقييم سهولة استخدام المنصات الرقمية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
سهلة	11	28.94
متوسطة	25	65.78
صعبة	2	5.26
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يُظهر الجدول تقييم الموظفين لسهولة استخدام المنصات الرقمية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية. توزعت الإجابات كالتالي: 11 مبحوثا (28.94%) يرون أن المنصات سهلة الاستخدام، 25 مبحوثا (65.78%) يصفونها بالمتوسطة، و 2 مبحوثين (5.26%) يجدونها صعبة الاستخدام. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصا.

تشير النتائج إلى أن الأغلبية العظمى من الموظفين (65.78%) يعتبرون أن سهولة استخدام المنصات الرقمية المقدمة من البنك متوسطة. هذا قد يعني أن المنصات توفر واجهات وظيفية ولكنها قد تحتاج إلى بعض التحسينات في تجربة المستخدم لجعلها أكثر سهولة وفعالية. يعكس هذا التقييم أن هناك مجالا لتحسين واجهة المستخدم وتبسيط العمليات لجعلها أكثر سهولة.

من ناحية أخرى، يرى 28.94% من الموظفين أن المنصات سهلة الاستخدام، مما يشير إلى أن هناك جزءاً من الموظفين الذين يجدون أن المنصات تلبي احتياجاتهم بكفاءة وسهولة. هؤلاء الموظفون قد يكونون أكثر دراية بالتكنولوجيا أو قد يكونون استفادوا من تدريب إضافي على استخدام هذه المنصات.

أما النسبة الصغيرة (5.26%) من الموظفين الذين يجدون أن المنصات صعبة الاستخدام، فإن هذا يشير إلى وجود تحديات تواجه بعض الأفراد في التعامل مع التكنولوجيا المقدمة. قد يكون هؤلاء الموظفون بحاجة إلى تدريب إضافي أو تحسينات محددة في تصميم المنصات لجعلها أكثر قابلية للاستخدام.

تُظهر النتائج أن هناك رضا عام عن المنصات الرقمية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة، حيث يعتبرها معظم الموظفين متوسطة السهولة، بينما يجدها جزء آخر سهلة الاستخدام. تشير هذه النتائج إلى أن المنصات تلبي بشكل عام احتياجات الموظفين، لكنها تحتاج إلى تحسينات مستمرة لتسهيل الاستخدام وزيادة الفعالية. من المهم للبنك أن يأخذ بعين الاعتبار التعليقات والتقييمات المختلفة لتحسين تجربة المستخدم وتوفير التدريب المناسب للموظفين الذين يجدون صعوبة في استخدام هذه المنصات. هذا سيعزز من قدرة الموظفين على الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الرقمية، مما يساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة الإنتاجية في بيئة العمل.

الجدول رقم 15: تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تعزز كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	32	84.21
أحيانا	7	18.42
أبدا	1	2.63
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يُظهر الجدول اعتقاد الموظفين بشأن تأثير تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي على كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية. توزعت الإجابات كالتالي: 32 مبحوثا (84.21%) يرون أن التكنولوجيا تعزز الكفاءة دائما، 7 مبحوثين (18.42%) يرون أنها تعزز الكفاءة أحيانا، و 1 مبحوث (2.63%) يرى أنها لا تعزز الكفاءة أبداً. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصا.

تشير النتائج إلى أن الأغلبية العظمى من الموظفين (84.21%) يعتقدون أن تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تعزز دائما كفاءة الخدمات المصرفية. هذا يعكس ثقة كبيرة في الفوائد التي تجلبها التكنولوجيا لعمليات البنك، بما في ذلك تحسين سرعة المعاملات، تقليل الأخطاء، وزيادة رضا العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر فعالية وسهولة.

النسبة الأقل (18.42%) التي تعتقد أن التكنولوجيا تعزز الكفاءة أحيانا قد تشير إلى وجود بعض التحديات أو الظروف التي يمكن أن تؤثر على فعالية التكنولوجيا في بعض الأوقات. ربما تكون هناك حالات تعتمد على عوامل خارجية مثل مشاكل في الاتصال بالإنترنت أو صعوبات في استخدام بعض الأدوات التكنولوجية في ظروف معينة أما النسبة الضئيلة (2.63%) التي تعتقد أن التكنولوجيا لا تعزز الكفاءة أبداً فقد تمثل رأي شخص واحد يواجه تحديات فريدة أو يفضل الأساليب التقليدية في العمل. قد يكون هذا الشخص يعاني من قلة التدريب أو يواجه مشكلات تقنية متكررة.

توضح النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تُعتبر من العوامل الأساسية لتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة. إن الاعتقاد السائد بين الأغلبية العظمى من الموظفين بأن التكنولوجيا دائما تعزز الكفاءة يدل على الدور الحاسم الذي تلعبه في تحسين العمليات المصرفية. تعكس هذه الثقة إدراك الموظفين للفوائد الكبيرة التي تجلبها التكنولوجيا، مما يعزز من الأداء العام للبنك ويزيد من قدرته على تلبية احتياجات العملاء بفعالية.

ومع ذلك، يجب على البنك مراعاة أن هناك بعض الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا تعزز الكفاءة أحيانا فقط أو لا تعززها أبداً. من الضروري توفير دعم إضافي وتدريب مستمر لهؤلاء الموظفين لضمان أنهم قادرون على الاستفادة الكاملة من الأدوات التكنولوجية المتاحة. بهذا النهج، يمكن للبنك تعزيز الكفاءة بشكل أكبر وضمان استخدام أمثل لتكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في جميع أقسامه.

الجدول رقم 16: طريقة التواصل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدلاً من الزيارة الشخصية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	19	50.00
بشمل محدود	23	60.52
لا	6	15.79
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

يُظهر الجدول تفضيلات التواصل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، سواء عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال بدلاً من الزيارة الشخصية. توزعت الإجابات كالتالي: 19 مبحوثاً (50.00%) يفضلون التواصل بشكل كبير عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال، 23 مبحوثاً (60.52%) يفضلون التواصل بشكل محدود عبر هذه الوسائل، و6 مبحوثين (15.79%) يفضلون عدم التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال ويفضلون الزيارة الشخصية. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصاً.

تشير النتائج إلى أن نصف المبحوثين يفضلون بشكل كبير التواصل مع البنك عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال بدلاً من الزيارة الشخصية. هذا يعكس تفضيلاً قوياً للتكنولوجيا الرقمية في التعاملات المصرفية، مما يشير إلى راحة وسهولة استخدام هذه الوسائل للتواصل الفوري والوصول إلى الخدمات. أما يفضلون التواصل بشكل محدود عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال تشير إلى أن هناك ميلاً لاستخدام هذه الوسائل، ولكن بشكل معتدل. قد يكون هذا التفضيل ناتجاً عن الاعتماد على التكنولوجيا في حالات معينة فقط، بينما لا تزال الزيارة الشخصية مهمة لبعض العمليات المصرفية التي تتطلب تفاعلاً مباشراً أو تفصيلات دقيقة.

أما التي تفضل عدم استخدام البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال وتشجع على الزيارة الشخصية، فإن هذا يعكس تفضيل بعض العملاء للاتصال المباشر والشخصي، ربما بسبب اعتبارات تتعلق بالخصوصية، الثقة، أو الرغبة في الحصول على خدمة مخصصة وشخصية أكثر.

توضح النتائج أن هناك تفضيلاً كبيراً بين العملاء لاستخدام البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال في التواصل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية. هذا التوجه يعكس التكيف مع التكنولوجيا الحديثة والرغبة في الاستفادة من السرعة والراحة التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية. ومع ذلك، فإن النسبة الكبيرة من العملاء الذين يفضلون التواصل بشكل محدود أو لا يفضلون استخدام هذه الوسائل تشير إلى أهمية الحفاظ على قنوات التواصل التقليدية مثل الزيارات الشخصية.

الجدول رقم 17: استخدام المنصات الرقمية يعزز فعالية التواصل مع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	32	84.21
أحياناً	4	12.50
أبداً	2	6.25
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

يُظهر الجدول تأثير استخدام المنصات الرقمية على فعالية التواصل مع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية. توزعت الإجابات كالتالي: 32 مبحوثاً (84.21%) يرون أن استخدام المنصات الرقمية يعزز فعالية التواصل دائماً، 4 مبحوثين (12.50%) يرون أنه يعزز التواصل أحياناً، و2 مبحوثين (6.25%) يرون أنه لا يعزز فعالية التواصل أبداً. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصاً.

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين (84.21%) يرون أن استخدام المنصات الرقمية يعزز دائماً فعالية التواصل مع زملائهم. هذا يعكس مدى الاعتماد الكبير على هذه المنصات في تسهيل التفاعل وتبادل المعلومات بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق والكفاءة في بيئة العمل. النسبة الأقل (12.50%) التي تعتقد أن المنصات الرقمية تعزز فعالية التواصل أحياناً قد تكون نتيجة لتجارب متفاوتة مع هذه التكنولوجيا، ربما بسبب عوامل مثل جودة الاتصال بالإنترنت، تصميم المنصات، أو تحديات في استخدام بعض الأدوات الرقمية في ظروف معينة.

أما النسبة الصغيرة (6.25%) التي ترى أن استخدام المنصات الرقمية لا يعزز فعالية التواصل أبداً فقد تعكس بعض التحديات أو المشكلات التقنية المستمرة التي تعيق القدرة على التواصل الفعال عبر هذه الوسائل. قد يكون هؤلاء الأفراد بحاجة إلى تدريب إضافي أو تحسينات محددة في المنصات المستخدمة.

تشير النتائج بوضوح إلى أن استخدام المنصات الرقمية يلعب دوراً حاسماً في تعزيز فعالية التواصل بين موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية. مع اعتقاد الأغلبية العظمى بأن هذه المنصات تعزز التواصل دائماً، يمكن للبنك أن يطمئن إلى فعالية الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية. ومع ذلك، يجب على البنك أن يأخذ بعين الاعتبار أن هناك نسبة صغيرة من الموظفين الذين يواجهون تحديات مع هذه المنصات. لتلبية احتياجات جميع الموظفين، من المهم توفير تدريب مستمر ودعم فني لضمان أن الجميع يستطيع الاستفادة الكاملة من المنصات الرقمية. تحسين تجربة المستخدم وتقديم الدعم اللازم يمكن أن يزيد من كفاءة التواصل بشكل عام، مما يعزز الأداء الجماعي ويساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية للبنك.

الجدول رقم 18: الاعتماد على المنصات الرقمية يسهل توزيع المهام بين موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	20	52.63
أحياناً	14	36.84
أبداً	4	10.52
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

يُظهر الجدول تأثير الاعتماد على المنصات الرقمية في تسهيل توزيع المهام بين موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية. توزعت الإجابات كالتالي: 20 مبحوثاً (52.63%) يرون أن الاعتماد على المنصات الرقمية يسهل دائماً توزيع المهام، 14 مبحوثاً (36.84%) يرون أنها تسهل أحياناً، و4 مبحوثين (10.52%) يرون أنها لا تسهل أبداً توزيع المهام. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 شخصاً.

تشير النتائج إلى أن أكثر من نصف الموظفين (52.63%) يعتقدون أن الاعتماد على المنصات الرقمية يسهل دائماً توزيع المهام بين الموظفين. هذا يشير إلى فعالية المنصات الرقمية في تنظيم العمل وتوزيع المهام بشكل يتسم بالكفاءة والوضوح، مما يعزز من الإنتاجية ويقلل من احتمالات وقوع الأخطاء.

النسبة الكبيرة التي تعتقد أن المنصات الرقمية تسهل توزيع المهام أحياناً (36.84%) قد تشير إلى وجود بعض التحديات أو القيود في بعض الحالات أو الظروف. ربما تكون هذه التحديات مرتبطة بمشاكل تقنية مؤقتة، أو ربما تتعلق ببعض أنواع المهام التي قد لا تتناسب تماماً مع المنصات الرقمية المستخدمة.

أما النسبة الصغيرة (10.52%) التي ترى أن الاعتماد على المنصات الرقمية لا يسهل توزيع المهام، فقد تكون ناتجة عن مقاومة للتغيير، أو صعوبات في استخدام التكنولوجيا، أو تفضيل للأساليب التقليدية في توزيع المهام. قد يحتاج هؤلاء الموظفون إلى مزيد من التدريب والدعم لتبني التكنولوجيا بشكل أكثر فعالية.

توضح النتائج أن الاعتماد على المنصات الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتبر أداة فعالة في تسهيل توزيع المهام بين الموظفين، حيث يعتقد أكثر من نصف المبحوثين أنها تسهل دائماً عملية توزيع المهام. هذه النتيجة تعكس أهمية التكنولوجيا في تعزيز التنظيم والكفاءة في بيئة العمل.

ومع ذلك، تشير النسبة الكبيرة التي تعتقد أن المنصات الرقمية تسهل أحياناً توزيع المهام، بالإضافة إلى النسبة الصغيرة التي تعتقد أنها لا تسهل أبداً، إلى وجود مجالات للتحسين. ينبغي للبنك أن يواصل تحسين وتطوير المنصات الرقمية المستخدمة، بالإضافة إلى توفير التدريب والدعم الفني اللازم للموظفين لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من هذه الأدوات. تعزيز فهم الموظفين لكيفية استخدام هذه المنصات بفعالية يمكن أن يؤدي إلى توزيع أكثر سلاسة للمهام، وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء العام للبنك.

**المحور الثالث: دور الاتصال الرقمي في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم ببنك الفلاحة والتنمية**

**الريفية تبسة**

الجدول رقم 19: تقييم سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي المقدمة من بنك الفلاحة

والتنمية الريفية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
ممتازة	10	36.31
متوسطة	19	50.00
ضعيفة	9	23.68
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

يُظهر الجدول تقييم الموظفين لسرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية. توزعت الإجابات كالتالي: 10 مبحوثين (36.31%) قيموا الوسائل بأنها ممتازة، 19 مبحوثا (50.00%) قيموها بأنها متوسطة، و 9 مبحوثين (23.68%) قيموها بأنها ضعيفة. مجموع المبحوثين في الاستطلاع هو 38 مبحوث.

تشير النتائج إلى أن نصف الموظفين (50.00%) يعتبرون أن سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي متوسطة. هذا يشير إلى وجود مستوى مقبول من الفعالية والسهولة، لكنه يعكس أيضا وجود مجال للتحسين لضمان تجربة أفضل للمستخدمين. قد تكون هناك تحديات تقنية أو قيود على البنية التحتية تحتاج إلى معالجة لتحسين هذه التجربة.

النسبة التي تقدر بـ 36.31% من الموظفين والذين قيموا وسائل الاتصال الرقمي بأنها ممتازة، تعكس رضا جيد لدى جزء كبير من الموظفين عن هذه الوسائل. هذا قد يكون ناتجا عن استخدام ممارسات جيدة وتقنيات حديثة تساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة سرعة وسهولة التواصل.

أما النسبة (23.68%) التي قيمت وسائل الاتصال الرقمي بأنها ضعيفة، فإنها تشير إلى وجود تحديات أو مشاكل متكررة يواجهها هؤلاء الموظفون في استخدام هذه الوسائل. قد تشمل هذه المشاكل البطء في الاتصال، صعوبة في استخدام الأنظمة، أو مشاكل تقنية أخرى تؤثر على فعالية وسهولة الاستخدام.

وإجمالاً هناك تبايناً في تقييم سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية. نصف الموظفين يعتبرونها متوسطة، في حين أن ثلثهم تقريباً يراها ممتازة، وهناك نسبة مهمة ترى أنها ضعيفة. هذا التباين يعكس وجود تجارب مختلفة بين الموظفين مع وسائل الاتصال الرقمي.

من أجل تحسين رضا الموظفين وكفاءة العمليات، ينبغي على البنك أن يركز على تحسين البنية التحتية الرقمية وتقديم دعم فني مستمر. يجب تقييم نقاط الضعف والعمل على معالجتها من خلال تحديث الأنظمة وتوفير التدريب المناسب للموظفين. تحسين سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي سيعزز من إنتاجية الموظفين ويساهم في تحقيق أداء أفضل للبنك بشكل عام.

الجدول رقم 20: وسائل الاتصال الرقمي تعزز فهم رؤية وأهداف البنك:

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	44.73
أحياناً	14	36.84
لا	7	18.42
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

يوضح الجدول آراء الموظفين حول تأثير وسائل الاتصال الرقمي على فهمهم لرؤية وأهداف البنك. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 17 موظفًا (44.73%) يعتقدون أن وسائل الاتصال الرقمي تعزز فهمهم لرؤية وأهداف البنك. 14 موظفًا (36.84%) يشعرون أحيانًا بهذه الفائدة، بينما 7 موظفين (18.42%) لا يرون أن هذه الوسائل تساعدهم في هذا الجانب.

تشير النتائج إلى أن الغالبية من الموظفين، حيث تبلغ نسبتهم حوالي 81.57% (تجميع نسبة "نعم" و"أحيانًا")، يعتقدون بأن وسائل الاتصال الرقمي تلعب دورًا إيجابيًا في تعزيز فهمهم لرؤية وأهداف البنك، سواء بشكل دائم أو بشكل متقطع. هذا يمكن تفسيره بأن وسائل الاتصال الرقمي، مثل البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، ومنصات التواصل الاجتماعي، والتطبيقات الداخلية، تساهم في توفير معلومات محدثة وسريعة، مما يساعد الموظفين على البقاء على اطلاع بأهداف المؤسسة.

من ناحية أخرى، يرى 18.42% من الموظفين أن وسائل الاتصال الرقمي لا تساعد في فهم رؤية وأهداف البنك. قد يعود ذلك إلى عدة أسباب، منها صعوبة استخدام هذه الوسائل بالنسبة لبعض الموظفين، أو ربما يكون هناك نقص في وضوح الرسائل المرسلة، أو ربما تكون طبيعة المحتوى غير مناسبة لشرح الرؤية والأهداف بوضوح.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن وسائل الاتصال الرقمي تلعب دورًا هامًا في تعزيز فهم الموظفين لرؤية وأهداف البنك. ومع ذلك، هناك حاجة لتحسين بعض الجوانب لضمان أن جميع الموظفين يستفيدون بشكل كامل من هذه الوسائل. ينبغي على البنك النظر في تحسين جودة ووضوح الرسائل المرسلة عبر هذه الوسائل، وكذلك تقديم التدريب اللازم للموظفين على استخدام هذه الوسائل بفعالية لضمان توصيل المعلومات بشكل أفضل لجميع الموظفين.

الجدول رقم 21: أسلوب الاتصال المعتمد بالبنك من المبحوثين:

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
وسائل الاتصال الرقمي	15	39.47
الاتصالات الورقية	16	42.10
الاجتماعات	7	18.42
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يوضح الجدول فضيلات الموظفين في الاعتماد على وسائل الاتصال المختلفة في البنك. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 15 موظفًا (39.47%) يفضلون وسائل الاتصال الرقمي، بينما 16 موظفًا (42.10%) يفضلون الاتصالات الورقية، و 7 موظفين (18.42%) يفضلون الاجتماعات.

تشير النتائج إلى أن التفضيلات بين وسائل الاتصال الرقمي والورقي متقاربة، حيث يفضل حوالي 39.47% من الموظفين وسائل الاتصال الرقمي و42.10% يفضلون الاتصالات الورقية. هذا التوزيع المتقارب يشير إلى أن هناك توازنًا في التفضيلات بين الطريقتين، مما يعكس وجود تنوع في طرق الاتصال المستخدمة بين الموظفين. تفضيل الاتصالات الورقية قد يكون نتيجة لعدة عوامل، مثل الإحساس بالأمان والموثوقية التي توفرها الوثائق الورقية، وكذلك سهولة الرجوع إلى المعلومات وتوثيقها بشكل ملموس.

من جهة أخرى، تفضيل 18.42% من الموظفين للاجتماعات يعكس أهمية التواصل الشخصي والتفاعل المباشر، والذي يمكن أن يكون أكثر فعالية في توضيح الأمور المعقدة، والتواصل الفوري، وتعزيز العلاقات بين الزملاء. الاجتماعات توفر فرصة للنقاش وتبادل الآراء بشكل مباشر، مما قد يكون أكثر فعالية في بعض الحالات مقارنة بالوسائل الرقمية أو الورقية.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن هناك توازنًا واضحًا في تفضيلات الموظفين بين وسائل الاتصال الرقمي والورقي، مع وجود نسبة أقل تفضل الاجتماعات. هذا يشير إلى ضرورة تبني استراتيجية اتصال متعددة القنوات في البنك، حيث يتم استخدام الوسائل الرقمية والورقية والاجتماعات بحسب ما يتطلبه الموقف. يجب أن يأخذ البنك في الاعتبار تفضيلات موظفيه المختلفة لضمان فعالية التواصل وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل. يمكن أيضًا النظر في تعزيز الاجتماعات التفاعلية ودمج التكنولوجيا لتعزيز فعالية جميع قنوات الاتصال المستخدمة.

الجدول رقم 22: الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز الشفافية والتفاعل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
تبسة :

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	18	47.36
أحيانا	12	31.57
أبدا	8	21.05
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يوضح الجدول آراء الموظفين حول تأثير الاتصال الرقمي على تعزيز الشفافية والتفاعل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 18 موظفًا (47.36%) يعتقدون أن الاتصال الرقمي يساهم دائمًا في تعزيز الشفافية والتفاعل، بينما 12 موظفًا (31.57%) يرون أن ذلك يحدث أحيانًا، و8 موظفين (21.05%) يرون أن الاتصال الرقمي لا يساهم أبدًا في هذا الجانب.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين، بما يصل إلى 78.93% (تجميع نسبة "دائما" و"أحيانا")، يرون أن الاتصال الرقمي يلعب دورًا هامًا في تعزيز الشفافية والتفاعل داخل البنك. هذا يعكس أهمية وسائل الاتصال الرقمي في توفير قنوات مفتوحة وسريعة للتواصل بين الموظفين والإدارة، مما يعزز من قدرة الموظفين على الوصول إلى المعلومات الضرورية، المبحوثة في النقاشات، وتقديم feedback، مما يدعم الشفافية في العمل ويزيد من التفاعل الإيجابي داخل البنك.

من ناحية أخرى، يرى 21.05% من الموظفين أن الاتصال الرقمي لا يساهم في تعزيز الشفافية والتفاعل. قد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل، منها عدم فعالية استخدام هذه الوسائل، أو وجود مشاكل تقنية، أو ربما بسبب طبيعة المحتوى المتاح عبر هذه الوسائل والذي قد لا يكون كافيًا لتعزيز الشفافية المطلوبة. بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الاتصال الرقمي يعتبر أداة فعالة في تعزيز الشفافية والتفاعل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة، حيث ترى الغالبية العظمى من الموظفين فائدته في هذا الجانب. ومع ذلك، يجب على البنك التركيز على تحسين استخدام هذه الوسائل لضمان تحقيق أقصى فائدة ممكنة لجميع الموظفين. يمكن القيام بذلك من خلال تحسين البنية التحتية التقنية، تقديم تدريب مستمر على استخدام الأدوات الرقمية، وضمان أن تكون المعلومات المتاحة عبر هذه القنوات شاملة وشفافة.

الجدول رقم 23: معرفة على ماذا يعتمد الاتصال الرقمي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الزيادة في فعالية العمل	17	44.72
تحقيق أهداف البنك	10	26.31
الاثنين معا	9	23.68
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

يوضح الجدول آراء الموظفين حول تأثير الاعتماد على الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة على فعالية العمل وتحقيق أهداف البنك. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 17 موظفًا (44.72%) يرون أن الاتصال الرقمي يزيد من فعالية العمل، و 10 موظفين (26.31%) يعتقدون أنه يساعد في تحقيق أهداف البنك، بينما 9 موظفين (23.68%) يعتقدون أن الاتصال الرقمي يحقق الاثنين معًا.

تشير النتائج إلى أن ما يقارب نصف الموظفين (44.72%) يرون أن الاتصال الرقمي يساهم بشكل كبير في زيادة فعالية العمل. هذا يمكن أن يُفسر بأن وسائل الاتصال الرقمي تتيح تبادل المعلومات بسرعة وسهولة، مما يعزز من قدرة الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أكبر، ويقلل من الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز الأعمال. من ناحية أخرى، يرى 26.31% من الموظفين أن الاتصال الرقمي يساعد في تحقيق أهداف البنك. هذا يشير إلى أن الاتصال الرقمي يمكن أن يكون أداة فعالة في توجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك من خلال تحسين التنسيق والتواصل بين الموظفين والإدارة.

أما نسبة 23.68% من الموظفين الذين يرون أن الاتصال الرقمي يحقق زيادة في فعالية العمل وتحقيق أهداف البنك معًا، فيعكس ذلك الفهم المتكامل لدور الاتصال الرقمي في تعزيز الكفاءة الفردية والجماعية في نفس الوقت، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل للبنك ككل.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الاعتماد على الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة يساهم بشكل إيجابي في زيادة فعالية العمل وتحقيق أهداف البنك. تشير النتائج إلى أهمية الاتصال الرقمي كأداة متعددة الفوائد، حيث يمكن أن يحسن من أداء الموظفين ويعزز من قدرة البنك على تحقيق أهدافه. ولتحقيق أقصى استفادة من الاتصال الرقمي، ينبغي على البنك الاستثمار في تحسين البنية التحتية التقنية، وتقديم التدريب المناسب للموظفين لضمان الاستخدام الأمثل لهذه الوسائل.

الجدول رقم 24: تقييم رضا المبحوثين عن الجو العام للعمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة بعد الاعتماد وسائل الاتصال الرقمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
إلى حد كبير	11	28.95
إلى حد متوسط	21	55.27
إلى حد قليل	6	15.78
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يوضح الجدول آراء الموظفين حول ما إذا كان الاتصال الرقمي يسهل لهم الوصول إلى المعلومات والموارد التي يحتاجونها لأداء عملهم بفعالية. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 9 موظفين (23.68%) يعتقدون أن الاتصال الرقمي يسهل لهم الوصول إلى المعلومات دائمًا، بينما 24 موظفًا (63.15%) يرون أن ذلك يحدث أحيانًا، و5 موظفين (13.15%) يرون أن الاتصال الرقمي لا يسهل لهم الوصول إلى المعلومات والموارد.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين (86.83%) عند جمع نسب "نعم" و "أحيانًا" يشعرون بأن الاتصال الرقمي يسهم بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء عملهم بفعالية، ولو بشكل متقطع. هذا يشير إلى أن الاتصال الرقمي يلعب دورًا مهمًا في توفير المعلومات بشكل أكثر سلاسة وسرعة، مما يعزز من كفاءة الموظفين في أداء مهامهم، النسبة الأكبر (63.15%) من الموظفين الذين يرون أن الاتصال الرقمي يسهل الوصول إلى المعلومات أحيانًا، قد تشير إلى وجود تفاوت في استمرارية أو جودة الوصول إلى المعلومات. قد يكون ذلك نتيجة لمشكلات تقنية مؤقتة، أو ربما تعتمد فعالية الاتصال الرقمي على نوعية الموارد المتاحة ومدى تحديثها.

أما النسبة التي ترى أن الاتصال الرقمي يسهل الوصول دائمًا (23.68%)، فتشير إلى أن هناك جزءًا من الموظفين يجدون النظام الرقمي موثوقًا ومتاحًا بشكل مستمر لتلبية احتياجاتهم من المعلومات والموارد. هؤلاء الموظفون قد يكونون أكثر تكييفًا مع استخدام التكنولوجيا الرقمية أو قد تكون لديهم مهارات تقنية أعلى تمكنهم من الاستفادة القصوى من هذه الوسائل. في المقابل، نسبة 13.15% من الموظفين الذين لا يجدون أن الاتصال الرقمي يسهل لهم الوصول إلى المعلومات تعكس وجود تحديات أو قصور في النظام الرقمي الحالي. قد يكون ذلك نتيجة لعدم كفاية التدريب على استخدام هذه الوسائل، أو مشكلات في البنية التحتية الرقمية، أو ربما عدم توافق بعض المعلومات المطلوبة مع الشكل الرقمي.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الاتصال الرقمي يسهم بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء العمل بفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة، رغم وجود بعض التحديات التي يجب معالجتها. لتعزيز فعالية الاتصال الرقمي، ينبغي على البنك تحسين البنية التحتية التقنية، وتقديم تدريبات مستمرة للموظفين على استخدام هذه الوسائل، وضمان تحديث الموارد الرقمية بشكل منتظم لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل.

الجدول رقم 26: الاتصال الرقمي يسهل الوصول إلى المعلومات والموارد التي تحتاجها لأداء العمل بفعالية:

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	23.68
أحياناً	24	63.15
لا	5	13.15
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

يوضح الجدول آراء الموظفين حول ما إذا كان الاتصال الرقمي يسهل لهم الوصول إلى المعلومات والموارد التي يحتاجونها لأداء عملهم بفعالية. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 9 موظفين (23.68%) يعتقدون أن الاتصال الرقمي يسهل لهم الوصول إلى المعلومات دائماً، بينما 24 موظفًا (63.15%) يرون أن ذلك يحدث أحياناً، و5 موظفين (13.15%) يرون أن الاتصال الرقمي لا يسهل لهم الوصول إلى المعلومات والموارد، كما تشير النتائج إلى أن الأغلبية العظمى من الموظفين (86.83% عند جمع نسب "نعم" و"أحياناً") يجدون أن الاتصال الرقمي يساعد في الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء عملهم بفعالية، ولو بدرجات متفاوتة. هذه النتائج توضح أن وسائل الاتصال الرقمي تلعب دوراً مهماً في تسهيل العمل داخل البنك، فنسبة الـ 23.68% من المبحوثين التي ترى أن الاتصال الرقمي يسهل دائماً الوصول إلى المعلومات: تعكس هذه النسبة أن هناك شريحة من الموظفين يعتبرون النظام الرقمي موثوقاً وفعالاً في تلبية احتياجاتهم من المعلومات بشكل مستمر. هؤلاء الموظفون ربما يتمتعون بمهارات تقنية جيدة أو أن لديهم تجارب إيجابية مع البنية التحتية الرقمية في البنك. نسبة الـ 63.15% التي ترى أن الاتصال الرقمي يسهل أحياناً الوصول إلى المعلومات: هذه النسبة الأكبر تشير إلى أن هناك تفاوتاً في الفعالية أو استمرارية الوصول إلى المعلومات. قد يكون السبب في ذلك مشكلات تقنية مؤقتة أو عدم تحديث بعض الموارد بشكل منتظم، مما يجعل الفائدة من النظام الرقمي متقطعة وغير متسقة. نسبة الـ 13.15% التي لا تجد أن الاتصال الرقمي يسهل الوصول إلى المعلومات: تعكس هذه النسبة وجود تحديات أو عقبات في استخدام النظام الرقمي. قد تكون هذه التحديات ناتجة عن نقص في التدريب على استخدام التقنيات الرقمية، أو مشاكل في البنية التحتية الرقمية، أو ربما عدم توافق بعض المعلومات المطلوبة مع النظم الرقمية.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة يلعب دوراً إيجابياً في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء العمل بفعالية. ومع ذلك، هناك بعض التحديات التي ينبغي معالجتها لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه الوسائل. لتحسين فعالية الاتصال الرقمي، يُنصح البنك بالاستثمار في تحسين البنية التحتية الرقمية، وتقديم تدريبات مستمرة للموظفين على استخدام هذه الوسائل، وضمان تحديث وتوفير الموارد الرقمية بشكل منتظم. بهذا يمكن للبنك تعزيز كفاءة ورضا الموظفين بشكل أكبر.

الجدول رقم 27: ت الاتصال الرقمي يسهم في تعزيز الرضا الشخصي والراحة في بيئة العمل:

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	36.84
أحيانا	17	44.73
لا	7	5.26
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يوضح الجدول آراء الموظفين حول تأثير الاتصال الرقمي على تعزيز رضاهم الشخصي وراحتهم في بيئة العمل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 14 موظفًا (36.84%) يعتقدون أن الاتصال الرقمي يعزز رضاهم وراحتهم في العمل، بينما 17 موظفًا (44.73%) يرون أن ذلك يحدث أحيانًا، و7 موظفين (18.42%) لا يعتقدون أن الاتصال الرقمي يسهم في تعزيز رضاهم وراحتهم. تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين (81.57% عند جمع نسب "نعم" و"أحيانًا") يشعرون بأن الاتصال الرقمي يسهم بشكل ما في تعزيز رضاهم الشخصي وراحتهم في بيئة العمل، مما يشير إلى أن وسائل الاتصال الرقمي توفر فوائد ملموسة للموظفين في البنك.

- إذ أن نسبة الـ 36.84% من المبحوثين التي ترى أن الاتصال الرقمي يسهم دائمًا في تعزيز رضاهم وراحتهم: تعكس هذه النسبة أن هناك شريحة كبيرة من الموظفين يجدون أن الاتصال الرقمي يوفر لهم بيئة عمل أكثر مرونة وسلاسة، مما يزيد من رضاهم الشخصي. قد يكون هؤلاء الموظفون مستفيدين من مزايا مثل الوصول السريع إلى المعلومات، والتواصل الفعال مع الزملاء والإدارة، والعمل عن بعد. في حين أن- نسبة الـ 44.73% التي ترى أن الاتصال الرقمي يسهم أحيانًا في تعزيز رضاهم وراحتهم: هذه النسبة الأكبر تشير إلى أن الفائدة من الاتصال الرقمي ليست مستمرة أو متسقة لجميع الموظفين. قد يكون ذلك نتيجة لتفاوت في استخدام التقنيات الرقمية أو تحديات تواجههم في بعض الأحيان، مثل مشكلات تقنية أو نقص في التدريب.

- ونسبة الـ 18.42% التي لا تجد أن الاتصال الرقمي يسهم في تعزيز رضاهم وراحتهم: تعكس هذه النسبة وجود تحديات أو قصور في النظام الرقمي الحالي الذي يؤثر على رضا هؤلاء الموظفين. قد يكون السبب عدم توافق وسائل الاتصال الرقمي مع احتياجاتهم الشخصية أو المهنية، أو ربما يفضلون طرق التواصل التقليدية. بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الاتصال الرقمي يسهم بشكل إيجابي في تعزيز رضا وراحة الموظفين في بيئة العمل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة. مع ذلك، توجد بعض التحديات التي يجب معالجتها لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه الوسائل لجميع الموظفين.

**المحور الرابع: التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء**

**العمال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة**

الجدول رقم 28: معرفة إذا كانت هناك مشكلات في استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب قلة التدريب أو الخبرة في هذا المجال

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	34.21
أحياناً	19	50.00
لا	6	15.79
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

يوضح الجدول مدى مواجهة الموظفين لمشكلات في استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب قلة التدريب أو الخبرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، 13 موظفًا (34.21%) يواجهون مشكلات بسبب قلة التدريب أو الخبرة، و19 موظفًا (50.00%) يواجهون هذه المشكلات أحيانًا، بينما 6 موظفين (15.79%) لا يواجهون مشكلات في استخدام التكنولوجيا الرقمية.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين (84.21% عند جمع نسب "نعم" و"أحيانًا") يواجهون مشكلات في استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب قلة التدريب أو الخبرة، ولو بدرجات متفاوتة. هذا يشير إلى وجود حاجة ملحة لتعزيز قدرات الموظفين في هذا المجال.

- نسبة الـ 34.21% التي تواجه مشكلات دائماً: تعكس هذه النسبة أن هناك شريحة كبيرة من الموظفين يجدون صعوبة دائمة في استخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يشير إلى ضرورة توفير برامج تدريبية مكثفة وشاملة لتحسين مهاراتهم التقنية.

- نسبة الـ 50.00% التي تواجه مشكلات أحياناً: تشير هذه النسبة الأكبر إلى أن هناك تفاوتاً في مدى تأثير قلة التدريب أو الخبرة على أداء الموظفين. قد تكون هذه المشكلات متقطعة أو تعتمد على طبيعة المهام التي يتعين على الموظفين إنجازها باستخدام التكنولوجيا الرقمية.

- نسبة الـ 15.79% التي لا تواجه مشكلات: تعكس هذه النسبة أن هناك جزءاً من الموظفين يتمتعون بالكفاءة والمهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية بفعالية، مما يعني أن بعض الموظفين قد تلقوا التدريب المناسب أو لديهم خبرة سابقة في هذا المجال.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن هناك حاجة ملحة لتوفير تدريب مستمر وشامل لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة لتحسين استخدام التكنولوجيا الرقمية. تواجه الأغلبية من الموظفين مشكلات بسبب قلة التدريب أو الخبرة، مما يؤثر على كفاءتهم في أداء المهام.

الجدول رقم 29: نوع المشكلات المواجهة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الاستخدام الالكتروني لتطبيقات البنك	9	23.68
استيعاب الإرشادات الصادرة عن الإدارة	12	31.57
عملية التواصل الالكتروني داخل البنك	8	21.05
لا أواجه أي مشاكل	9	23.68
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفريغ البيانات

يوضح الجدول المشاكل التي يواجهها الموظفون في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة عند استخدام التكنولوجيا الرقمية. من بين 38 موظفًا شملهم الاستطلاع، واجه 9 موظفين (23.68%) مشاكل في الاستخدام الإلكتروني لتطبيقات البنك، بينما واجه 12 موظفًا (31.57%) مشاكل في استيعاب الإرشادات الصادرة عن الإدارة، و8 موظفين (21.05%) واجهوا مشاكل في عملية التواصل الإلكتروني داخل البنك، و9 موظفين (23.68%) لم يواجهوا أي مشاكل. كما تشير النتائج إلى تنوع التحديات التي يواجهها الموظفون عند استخدام التكنولوجيا الرقمية في البنك. يمكن تحليل هذه التحديات كما يلي:

- الاستخدام الإلكتروني لتطبيقات البنك (23.68%): تشير هذه النسبة إلى أن حوالي ربع الموظفين يواجهون صعوبات في استخدام تطبيقات البنك الإلكترونية. قد تكون هذه الصعوبات ناجمة عن تعقيد التطبيقات، نقص التدريب، أو مشاكل تقنية.
- استيعاب الإرشادات الصادرة عن الإدارة (31.57%): هذه النسبة الأكبر تشير إلى أن هناك صعوبة في فهم الإرشادات والتعليمات التي تصدرها الإدارة. قد يكون السبب في ذلك عدم وضوح الإرشادات أو عدم فعالية قنوات التواصل المستخدمة لإيصال هذه الإرشادات.
- عملية التواصل الإلكتروني داخل البنك (21.05%): يعكس هذا التحدي مشاكل في التواصل بين الموظفين باستخدام الوسائل الرقمية. قد يكون السبب مشاكل تقنية في أنظمة التواصل، أو عدم توافر أدوات تواصل فعالة ومناسبة.
- عدم مواجهة أي مشاكل (23.68%): تعكس هذه النسبة أن هناك جزءًا من الموظفين يتمتعون بالكفاءة اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية دون مواجهة مشاكل تذكر، مما يشير إلى أن بعض الموظفين قد تلقوا التدريب المناسب أو لديهم خبرة جيدة في هذا المجال.

بشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة يواجهون مجموعة متنوعة من التحديات عند استخدام التكنولوجيا الرقمية. لتعزيز فعالية استخدام التكنولوجيا وتحسين رضا الموظفين،

الجدول رقم 30: الضغوط الزمنية وكثرة المهام قد تجعل من الصعب الاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال الرقمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	14	36.84
أحياناً	22	57.89
أبداً	2	5.27
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفرغ البيانات

من خلال تحليل الجدول نجد أن 36.84% من المستجيبين يعتقدون أن الضغوط الزمنية وكثرة المهام تجعل من الصعب الاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال الرقمي بشكل دائم. في حين أن 57.89% يرون أن هذه الضغوط تؤثر أحياناً على الاستفادة من وسائل الاتصال الرقمي. أما 5.27% فقط من المستجيبين يرون أن هذه الضغوط لا تؤثر أبداً على استخدامهم لهذه الوسائل. العدد الإجمالي للمستجيبين هو 38.

هذه البيانات توضح أن هناك تأثيراً كبيراً للضغوط الزمنية وكثرة المهام على الاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية. النسبة الأكبر من المستجيبين (57.89%) يرون أن هذه العوامل تؤثر أحياناً على قدرتهم على الاستفادة من التقنيات الرقمية. هذا يعني أن هناك أوقاتاً قد يكون فيها الموظفون قادرين على استخدام وسائل الاتصال الرقمي بكفاءة، ولكن في أوقات أخرى، تعيقهم الضغوط والمهام المتراكمة.

النسبة التي تعتقد أن الضغوط الزمنية وكثرة المهام تؤثر دائماً (36.84%) هي أيضاً كبيرة وتعكس وجود تحدٍ كبير يواجه الموظفين بشكل مستمر. هؤلاء الموظفون قد يكونون ممن يعملون في أقسام تتطلب تفاعلاً وتواصلًا مستمرًا مع تقنيات الاتصال الرقمي، وبالتالي يشعرون بثقل الضغوط الزمنية بشكل أكبر.

أما النسبة الصغيرة التي تبلغ 5.27% والتي ترى أن هذه الضغوط لا تؤثر أبداً، فقد تشير إلى أن هؤلاء الموظفين لديهم وسائل أو استراتيجيات تمكنهم من إدارة وقتهم ومهامهم بشكل يجعلهم يستفيدون من وسائل الاتصال الرقمي دون مشاكل تذكر. قد يكون لديهم بيئة عمل تدعم التوازن بين المهام واستخدام التقنيات الرقمية أو أنهم يتمتعون بخبرات ومهارات في إدارة الوقت والمهام بشكل فعال.

بناءً على التحليل السابق، من الواضح أن الضغوط الزمنية وكثرة المهام تعد تحدياً كبيراً للاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال الرقمي لدى غالبية موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية. ينبغي على إدارة البنك النظر في استراتيجيات لتخفيف هذه الضغوط، مثل تحسين إدارة الوقت، توزيع المهام بشكل أكثر فعالية، وتوفير تدريبات للموظفين على كيفية استخدام وسائل الاتصال الرقمي بكفاءة حتى في ظل الضغط. من خلال ذلك، يمكن تحسين الأداء وزيادة الاستفادة من التقنيات الرقمية المتاحة.

الجدول رقم 31: تقنية المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية غير كافية لتلبية احتياجات العمل اليومية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	7	18.42
بشكل محدود	20	52.63
لا	11	28.95
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

من خلال تحليل الجدول ، يتبين أن 18.42% من المستجيبين يرون أن تقنية المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية غير كافية لتلبية احتياجات العمل اليومية "بشكل كبير" ، بينما يعتقد 52.63% منهم أن الكفاية موجودة ولكن "بشكل محدود". أما البقية، والذين يمثلون 28.95%، فيرون أن هذه التقنيات كافية لتلبية احتياجات العمل اليومية. بذلك، يكون العدد الإجمالي للمستجيبين 38.

يعكس هذا التوزيع أن غالبية الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يرون أن هناك قصوراً في تقنية المعلومات والاتصالات، وإن كان هذا القصور بدرجات متفاوتة. الفئة الأكبر، التي تشكل 52.63% من المستجيبين، تعتبر أن التقنيات المتاحة تلي احتياجات العمل اليومية بشكل محدود. يمكن تفسير ذلك بأن البنك قد يكون يمتلك بنية تحتية تقنية أساسية تساعد في تسيير الأعمال اليومية، لكنها ربما تفتقر إلى التحديثات المستمرة أو الميزات المتقدمة التي تسهل العمل بشكل أكبر وتزيد من الكفاءة.

أما نسبة 18.42% الذين يرون أن التقنيات غير كافية بشكل كبير، فقد يكونون من العاملين في الأقسام التي تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في أداء مهامهم، وبالتالي يشعرون بالحاجة الملحة لتحسين البنية التحتية التقنية وتطويرها بشكل يواكب متطلبات العمل المتزايدة. هذا الشعور بعدم الكفاية الكبير قد ينشأ من مواجهتهم المستمرة لمشاكل تقنية تعيق سير العمل بشكل سلس.

في المقابل، يرى 28.95% من المستجيبين أن التقنيات الحالية كافية لتلبية احتياجات العمل اليومية. قد يكون هؤلاء من العاملين في الأقسام التي تتطلب استخداماً أقل للتكنولوجيا، أو قد يكون لديهم تكيف جيد مع الوضع الحالي للبنية التحتية التقنية. كما يمكن أن يكونوا راضين عن الدعم الفني المتاح أو قد اعتادوا على الوسائل المتاحة بشكل يمكنهم من أداء مهامهم بدون مشاكل تذكر.

من خلال التحليل والتفسير السابق، يتضح أن هناك تفاوتاً في تقييم كفاية تقنية المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بين الموظفين. الأغلبية ترى أن هناك مجالاً للتحسين، سواء بشكل محدود أو كبير، مما يشير إلى حاجة البنك للنظر في تحسين وتطوير بنيته التحتية التقنية. من الضروري أن يقوم البنك بتقييم دوري للتقنيات المستخدمة والعمل على تحديثها بما يتوافق مع احتياجات العمل المتزايدة، لضمان سير العمليات بكفاءة وتحقيق رضا الموظفين.

الجدول رقم 32: هناك صعوبات في التواصل وتبادل المعلومات مع الزملاء عبر وسائل الاتصال الرقمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	5	13.15
أحياناً	13	34.21
أبداً	20	52.63
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على تفريغ البيانات

بناءً على الجدول ، يتبين أن 13.15% من المستجيبين يواجهون صعوبات في التواصل وتبادل المعلومات مع الزملاء عبر وسائل الاتصال الرقمي دائماً، بينما يواجه 34.21% منهم هذه الصعوبات أحياناً. أما 52.63% من المستجيبين فلا يواجهون أي صعوبات في هذا الجانب. العدد الإجمالي للمستجيبين هو 38.

تشير هذه البيانات إلى أن غالبية الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يواجهون صعوبات في التواصل وتبادل المعلومات عبر وسائل الاتصال الرقمي، حيث يمثلون 52.63% من العينة المستجيبة. يمكن تفسير هذا بأن البنك قد يكون لديه بنية تحتية رقمية فعالة تمكن الموظفين من التواصل بسهولة، أو قد يكون لديهم تدريب كافٍ لاستخدام هذه الوسائل بكفاءة.

ومع ذلك، فإن 34.21% من المستجيبين الذين يواجهون صعوبات أحياناً يشيرون إلى أن هناك مواقف معينة أو ظروف قد تعيق استخدامهم الفعال لوسائل الاتصال الرقمي. هذه الظروف قد تتعلق بمشاكل فنية مؤقتة، أو صعوبات في التنسيق بين الفريق، أو ربما تحديات في استخدام بعض الأدوات الرقمية.

أما النسبة الأصغر، التي تمثل 13.15% من المستجيبين وتواجه صعوبات دائمة، قد تعكس مشاكل أكثر جدية في النظام التكنولوجي أو في البنية التحتية للاتصال الرقمي. هؤلاء الموظفون قد يكونون في مواقع أو أدوار تتطلب تواصلاً مكثفاً، مما يجعل أي خلل أو صعوبة في وسائل الاتصال تؤثر عليهم بشكل أكبر. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون هناك نقص في الدعم الفني أو التدريب اللازم لهؤلاء الأفراد.

عموماً، يبدو أن معظم الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية قادرين على التواصل وتبادل المعلومات عبر وسائل الاتصال الرقمي بدون مشاكل كبيرة. ومع ذلك، يوجد نسبة لا يستهان بها تواجه صعوبات أحياناً أو بشكل دائم. يُنصح البنك بمراجعة وتحسين البنية التحتية الرقمية وتقديم دعم مستمر للموظفين، خاصة أولئك الذين يواجهون صعوبات مستمرة. تعزيز التدريب الفني وتوفير حلول سريعة للمشاكل التقنية يمكن أن يساعد في تقليل الصعوبات وضمان تجربة تواصل أكثر سلاسة وكفاءة لجميع الموظفين.

الجدول رقم 33: الاتصال الرقمي قد يقلل من جودة التواصل البشري والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	44.73
لا	11	29.84
أحيانا	10	26.31
المجموع	38	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على تفرغ البيانات

يوضح الجدول ر آراء العاملين حول تأثير الاتصال الرقمي على جودة التواصل البشري والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل. من بين 38 مشاركاً، أجاب 17 منهم (44.73%) بأنهم يشعرون أن الاتصال الرقمي قد يقلل من جودة التواصل البشري والعلاقات الاجتماعية. في المقابل، 11 مشاركاً (29.84%) لا يعتقدون أن الاتصال الرقمي له تأثير سلبي على هذه الجوانب، بينما عبر 10 مشاركين (26.31%) عن شعورهم بأن تأثير الاتصال الرقمي يكون أحياناً فقط.

تشير النسب المئوية إلى أن غالبية المشاركين لديهم مخاوف بشأن تأثير الاتصال الرقمي على العلاقات الاجتماعية في العمل. ومع ذلك، هناك نسبة معتبرة تعتقد أن هذا التأثير ليس دائماً موجوداً أو مؤثراً بنفس الدرجة.

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن هناك تبايناً في الآراء حول تأثير الاتصال الرقمي على جودة التواصل البشري في بيئة العمل. النسبة الكبيرة التي تعتقد أن الاتصال الرقمي يقلل من جودة التواصل البشري (44.73%) قد تعكس مخاوف من أن الوسائل الرقمية قد تفتقر إلى الجوانب الإنسانية التي تسهم في بناء علاقات قوية وفعالة في مكان العمل. هذه النتيجة يمكن تفسيرها بأن الاتصال الرقمي قد يحد من التفاعلات الشخصية التي تعتبر جوهرية لتطوير الثقة والتفاهم بين الزملاء.

من جهة أخرى، النسبة التي ترى أن الاتصال الرقمي لا يؤثر (29.84%) أو يؤثر أحياناً فقط (26.31%) تعكس وجهة نظر مختلفة، ربما تعتمد على نوعية الاتصال الرقمي المستخدم أو مدى الاعتماد عليه. قد يرى هؤلاء المشاركون أن الاتصالات الرقمية، عندما تُستخدم بشكل صحيح ومكمل للاتصالات التقليدية، يمكن أن تكون فعالة دون التأثير سلباً على العلاقات الاجتماعية.

تعكس هاته النتائج تنوع الآراء بين العاملين، مما يشير إلى أن تأثير الاتصال الرقمي على العلاقات في بيئة العمل ليس أحادي الاتجاه ويعتمد على كيفية استخدام هذه التقنيات وتفاعل الأفراد معها.

السؤال رقم 30: ماذا تقترح لتحسين عملية الاتصال الرقمي بالبنك؟

كانت معظم اجابات المبحوثين متقاربة حول هذا السؤال، حيث أجمعوا على أنه بغرض تحسين عملية الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، يمكن اتباع العديد من الاستراتيجيات التي تهدف إلى تعزيز الكفاءة، وتقليل المشاكل، منها:

- تحديث المعدات والبرامج: التأكد من أن جميع الأجهزة والبرامج المستخدمة في الاتصال الرقمي محدثة ومتوافقة مع أحدث المعايير التقنية.
- تكوين الموظفين من خلال تقديم دورات تدريبية مستمرة للموظفين على استخدام أدوات الاتصال الرقمي بشكل فعال، بما في ذلك البريد الإلكتروني، وتطبيقات المراسلة الفورية، وأدوات إدارة المشاريع.
- عقد ورشات عمل لتعزيز مهارات التواصل الرقمي وتشجيع استخدام أفضل الممارسات.
- اختيار وتوحيد استخدام أدوات اتصال رقمية تلبي احتياجات البنك بشكل أفضل
- تشجيع الاجتماعات الدورية وجهاً لوجه لتعزيز التواصل الشخصي والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين.
- توزيع المهام بشكل متساوٍ بين الموظفين لتجنب الإرهاق وضمان الاستفادة الكاملة من أدوات الاتصال الرقمي.

السؤال رقم 31: ماذا تقترح للرفع من أداء العمال بالبنك؟

لرفع أداء العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، اقترح المبحوثون مجموعة من الاجراءات تتمثل فيما يلي:

- وضع نظام مكافآت وحوافز يعتمد على الأداء والإنجازات الفردية والجماعية. يمكن أن تشمل المكافآت المالية، الإجازات المدفوعة، أو جوائز عينية.
- تقدير جهود الموظفين بشكل علني، سواء من خلال اجتماعات الفريق، النشرات الإخبارية الداخلية، أو عبر البريد الإلكتروني. يشعر الموظفون بالتقدير والاعتراف مما يعزز معنوياتهم.
- توفير بيئة عمل مريحة وأمنة تشمل مساحات عمل مجهزة بأحدث التقنيات، مناطق استراحة مريحة، ومرافق ترفيهية. تحسين الإضاءة، والتهوية، والأثاث يمكن أن يساهم في زيادة الراحة والإنتاجية.
- إنشاء قنوات تواصل فعالة وشفافة بين الموظفين والإدارة. عقد اجتماعات دورية لمناقشة التحديات والاقتراحات وتحفيز الحوار المفتوح.
- تقديم سياسات عمل مرنة مثل العمل عن بُعد، ساعات عمل مرنة، أو إمكانية تقليل ساعات العمل في حالات خاصة. يساهم ذلك في تحسين الرضا الوظيفي وتقليل الإرهاق.

## ثانياً: النتائج العامة للدراسة

### 1- نتائج محور البيانات العامة:

- ✓ وبالتالي، هذا التوزيع يعكس توازناً من حيث الجنس في مجتمع البحث، وهذا عائد لطبيعة التوظيف بالمؤسسة وكذا نوع الوظيفة التي تستعدي توفر كلا الجنسين من ذكور أو إناث
- ✓ يمكن تفسير هذا التوزيع في السن على أنه انعكاس لعوامل متعددة تتعلق بسوق العمل ومتطلبات البنك، يعكس التركيز الأكبر على الفئات العمرية الوسطى اهتمام المؤسسة بالاستفادة من الخبرات والكفاءات الناضجة لهؤلاء الموظفين في إدارة الأعمال اليومية وتحقيق الأهداف المؤسسية. من جهة أخرى، قد يشير النسبة المنخفضة من الأفراد الأكبر سناً إلى سياسات التوظيف الجديدة التي تستهدف الشباب وتشجيعهم على الانضمام إلى القوى العاملة. وبالتالي فإن هذا التوزيع العمري يعكس التفاعل بين احتياجات البنك وتكوين القوى العاملة، ويبرز أهمية التوجهات الإدارية والسياسات الاجتماعية في تشجيع التنوع العمري وتعزيز الاستدامة في بيئة العمل.
- ✓ يظهر الجدول أن 71.05% من الموظفين في العينة حاصلون على مستوى جامعي، تليها نسبة المبحوثين الذين لديهم مستوى ثانوي والمقدرة بـ 15.78%، ثم المستوى المتوسط 5.26% بينما يمثل الموظف الوحيد الباقي 2.63% من الموظفين متحصل شهادة مهنية.. يمكن تفسير هذا التوزيع على أنه انعكاس لمتطلبات التوظيف داخل المؤسسة، فالوظائف المتوفرة في هذه المؤسسة تتطلب مستوى تعليمي متقدم مثل الجامعي، مما يشير إلى توجه البنك نحو الاستفادة من الخبرات والمهارات التي يقدمها الأفراد الحاصلون على تعليم عالي.
- ✓ بشكل عام، يعكس هذا التوزيع تنوعاً في خبرات العمل داخل البنك، ويبرز أهمية توجهات إدارة الموارد البشرية وتطوير القيادة لضمان استفادة كاملة من الخبرات المختلفة وتعزيز الاستدامة والنمو المستدام.

### المحور الأول: تأثير استخدام وسائل الاتصال الرقمي على فعالية التواصل ببنك الفلاحة

#### والتنمية الريفية تبسة

- ✓ هناك ميلاً قوياً نحو استخدام وسائل الاتصال التي تعزز التفاعل المباشر والشخصي بين الموظفين في البنك. الاتصال المباشر وشبكة الاتصال الداخلية يمثلان أكثر من ثلثي الاتصالات، مما يعكس أهمية التفاعل السريع والفعال في بيئة العمل البنكية.
- ✓ هناك اعتماداً شبه كامل على الهاتف والحاسوب في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة. هذا يشير إلى بيئة عمل تعتمد بشكل كبير على الاتصال الفوري والسريع،
- ✓ وسائل الاتصال تلعب دوراً دائماً ومهماً في التواصل، مما يعكس ثقافة تنظيمية تقدر الاتصالات الفعالة والمستدامة.

- ✓ هناك رضا كبير بين الموظفين حول مدى توافق وسائل الاتصال مع طبيعة العمل في البنك. أن جلّ الموظفين يرون أن وسائل الاتصال تتوافق دائماً مع طبيعة عملهم
- ✓ تتلائم وسائل الاتصال لطبيعة العمل في البنك.
- ✓ تقنيات الاتصال الحديثة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من بيئات العمل المعاصرة، فأصبح من الصعب عدلاً استغناء عنها أثناء إنجاز الأعمال
- ✓ تقنيات الاتصال الحديثة تعتبر أساسية ولا غنى عنها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة. فقد أكد جميع المبحوثين أن هذه التقنيات تسهم في توفير الجهد والوقت في إنجاز العمل.
- المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية في بيئة العمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة
- ✓ التواصل المنظم بين الموظفين في البنك يعتبر فعالاً إلى حد كبير، هذا يعكس اهتمام البنك بوضع آليات وأنظمة تواصل فعالة تدعم العمل الجماعي وتضمن تدفق المعلومات بشكل سلس بين الموظفين.
- ✓ استخدام الأجهزة الذكية للتواصل الرقمي يعتبر جزءاً أساسياً من بيئة العمل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة.
- ✓ هناك رضا عام عن المنصات الرقمية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة، حيث يعتبرها معظم الموظفين متوسطة السهولة، بينما يجدها جزء آخر سهلة الاستخدام.
- تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تُعتبر من العوامل الأساسية لتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة.
- ✓ هناك تفضيل كبير بين العملاء لاستخدام البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال في التواصل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ✓ استخدام المنصات الرقمية يلعب دوراً حاسماً في تعزيز فعالية التواصل بين موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية. مع اعتقاد الأغلبية العظمى بأن هذه المنصات تعزز التواصل دائماً،
- ✓ الاعتماد على المنصات الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتبر أداة فعالة في تسهيل توزيع المهام بين الموظفين
- ✓ وجمالاً هناك تبايناً في تقييم سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية. من متوسطة إلى مقبولة

### المحور الثالث: دور الاتصال الرقمي في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم ببنك الفلاحة والتنمية

#### الريفية تبسة

- ✓ من أجل تحسين رضا الموظفين وكفاءة العمليات، ينبغي على البنك أن يركز على تحسين البنية التحتية الرقمية وتقديم دعم فني مستمر.

- ✓ وسائل الاتصال الرقمي تلعب دورًا هامًا في تعزيز فهم الموظفين لرؤية وأهداف البنك. ومع ذلك، هناك حاجة لتحسين بعض الجوانب لضمان أن جميع الموظفين يستفيدون بشكل كامل من هذه الوسائل.
- ✓ هناك توازنًا واضحًا في تفضيلات الموظفين بين وسائل الاتصال الرقمي والورقي، مع وجود نسبة أقل تفضل الاجتماعات.
- ✓ الاتصال الرقمي يعتبر أداة فعالة في تعزيز الشفافية والتفاعل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة،
- ✓ الاعتماد على الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة يساهم بشكل إيجابي في زيادة فعالية العمل وتحقيق أهداف البنك.
- ✓ الاتصال الرقمي يساهم بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء العمل بفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة،
- ✓ الاتصال الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة يلعب دورًا إيجابيًا في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء العمل بفعالية.
- ✓ الاتصال الرقمي يساهم بشكل إيجابي في تعزيز رضا وراحة الموظفين في بيئة العمل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة.
- المحور الرابع: التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال بينك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة
- ✓ هناك حاجة ملحة لتوفير تدريب مستمر وشامل لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة لتحسين استخدام التكنولوجيا الرقمية.
- ✓ الموظفون في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة يواجهون مجموعة متنوعة من التحديات عند استخدام التكنولوجيا الرقمية. لتعزيز فعالية استخدام التكنولوجيا وتحسين رضا الموظفين،
- ✓ الضغوط الزمنية وكثرة المهام تعد تحدياً كبيراً للاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال الرقمي لدى غالبية موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ✓ هناك تفاوت في تقييم كفاية تقنية المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بين الموظفين. الأغلبية ترى أن هناك مجالاً للتحسين، سواء بشكل محدود أو كبير،
- ✓ معظم الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية قادرين على التواصل وتبادل المعلومات عبر وسائل الاتصال الرقمي بدون مشاكل كبيرة. ومع ذلك، يوجد نسبة لا يستهان بها تواجه صعوبات أحياناً أو بشكل دائم.
- ✓ تأثير الاتصال الرقمي على العلاقات في بيئة العمل يعتمد على كيفية استخدام هذه التقنيات وتفاعل الأفراد معها.

### ثالثاً: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

تساعد الباحث في تحديد الفرق بين دراسته والدراسات السابقة المتصلة بالظاهرة محل الدراسة. الهدف من ذلك هو تجنب تكرار المواضيع وضمان أن الدراسة الجديدة تُبنى على أساس معرفي متين من الدراسات السابقة. وفي هذا السياق، تم تناول أربع دراسات رئيسية ذات صلة بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات العامة، والتي توفر إطاراً نظرياً وتطبيقياً قيماً للدراسة الحالية.

#### 1. في ضوء الدراسة الأولى: واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية "سونلغاز"

دراسة مكايي فوزية حول "واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية 'سونلغاز'" تُبرز أهمية الاتصال الرقمي في تحسين إدارة الأنظمة المعلوماتية وزيادة الكفاءة التشغيلية. وجدت الدراسة أن استخدام الاتصال الرقمي أصبح ضرورياً لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. كما أشارت إلى العوائق المحتملة مثل نقص التدريب الكافي وقضايا البنية التحتية. هذه الدراسة تُعد أساساً لدراسة تأثير الاتصال الرقمي على أداء العمال حيث تُظهر الحاجة إلى التغلب على العوائق لتحقيق أقصى فائدة من التكنولوجيا الرقمية وهو ما الوصول إليه في دراستنا الحالية

#### 2. في ضوء الدراسة الثانية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي

في دراسة أحمد قوادري ومراد بن مساعد حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تبين أن التكنولوجيا الحديثة تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء من خلال تعزيز التواصل الداخلي والخارجي، وتوفير الوقت، وتلبية احتياجات العاملين. هذه الدراسة تدعم ما توصل إليه بأن الاتصال الرقمي يرفع من كفاءة الموظفين ويُحسن من أدائهم، مما يتماشى مع أهداف الدراسة الحالية التي تسعى إلى تحديد كيفية تحسين أداء العمال باستخدام الاتصال الرقمي.

#### 3. في ضوء الدراسة الثالثة: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة شابو نور الهدى حول تأثير التكنولوجيا الحديثة على تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، وجدت أن التكنولوجيا تساعد في تنظيم العمل وتخفيف الضغط على الموظفين مما يُحسن من الأداء العام للمؤسسة. تُبرز هذه الدراسة كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تُحقق انسجاماً إدارياً وزيادة في كفاءة الخدمات المقدمة، وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية التي وصلت إلى ضرورة تحسين أداء العمال من خلال تطبيق تقنيات الاتصال الرقمي.

#### 4. في ضوء الدراسة الرابعة: دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي

دراسة سليم منى وبوقرة رابع حول دور تكنولوجيا الاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وجدت أن استخدام التكنولوجيا يسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال التدريب الفعال وتعزيز التواصل بين

الموظفين. تُظهر هذه الدراسة أن توفير التدريب على التقنيات الحديثة يُسهم في زيادة فاعلية أداء الموظفين، مما يدعم الفرضية القائلة بأن الاتصال الرقمي يمكن أن يُحسن أداء العمال إذا تم توفير التدريب والدعم المناسبين.

### خلاصة

الدراسات السابقة تتفق بشكل كبير على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي والخدمات المؤسسية. سواء كان ذلك من خلال تعزيز التواصل الداخلي، تنظيم العمل، أو تحسين الكفاءة التشغيلية، تُظهر هذه الدراسات أن التكنولوجيا الرقمية تُعد عاملاً حاسماً في تحسين الأداء. الدراسة الحالية تبني على هذه النتائج من خلال التركيز على كيفية تحسين أداء العمال تحديداً عبر تطبيقات الاتصال الرقمي، مع الاستفادة من الدروس والعوائق التي تم تحديدها في الدراسات السابقة مثل الحاجة إلى التدريب المستمر والبنية التحتية المناسبة.

### رابعاً: استنتاج عام

من النتائج التي تم التوصل إليها ، يمكن استنتاج أن هناك اعتماداً كبيراً على وسائل الاتصال الرقمية مثل الهاتف والحاسوب في بيئة العمل البنكية، مما يعكس أهمية التفاعل السريع والفوري. تُظهر النتائج رضا الموظفين عن توافق وسائل الاتصال مع طبيعة عملهم، حيث تسهم هذه الوسائل في توفير الوقت والجهد، وتعزز من فعالية التواصل الداخلي والخارجي. يبرز أيضاً أن الاتصال الرقمي أصبح جزءاً أساسياً من الثقافة التنظيمية للبنك، مما يعكس التحول نحو تكنولوجيا الاتصالات كأداة لا غنى عنها في تحقيق الكفاءة التشغيلية.

أما بالنسبة لمساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية، فتوضح النتائج أن البنك يهتم بوضع أنظمة تواصل فعالة تدعم العمل الجماعي وتضمن تدفق المعلومات بسلاسة. يُظهر استخدام الأجهزة الذكية والمنصات الرقمية دوراً حاسماً في تحسين التواصل وتعزيز الكفاءة، مع رضا عام بين الموظفين عن هذه التقنيات. تسهم هذه الأدوات في تسهيل توزيع المهام وتعزيز الفعالية، رغم التباين في تقييم سهولة استخدامها. يعتمد العملاء بشكل كبير على وسائل الاتصال الرقمية مثل البريد الإلكتروني والهاتف الجوال، مما يعزز فعالية الخدمات المصرفية المقدمة.

فيما يتعلق بدور الاتصال الرقمي في تعزيز رضا وتحفيز الموظفين، تؤكد النتائج أن تحسين البنية التحتية الرقمية وتقديم دعم فني مستمر يُعد ضرورياً لتحقيق رضا الموظفين وكفاءة العمليات. تُظهر النتائج أن الاتصال الرقمي يعزز فهم الموظفين لرؤية وأهداف البنك ويسهم في الشفافية والتفاعل. هناك توازن في

تفضيلات الموظفين بين وسائل الاتصال الرقمي والورقي، مع فعالية ملحوظة للاتصال الرقمي في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد، مما يعزز رضا وراحة الموظفين.

أما بخصوص التحديات والعقبات، فيواجه الموظفون مجموعة متنوعة من التحديات عند استخدام التكنولوجيا الرقمية، منها الضغوط الزمنية وكثرة المهام. تحتاج البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات إلى تحسين مستمر، وتبرز الحاجة لتوفير تدريب شامل ومستمر للموظفين. على الرغم من قدرة معظم الموظفين على التواصل الفعال عبر وسائل الاتصال الرقمي، فإن بعضهم يواجه صعوبات أحياناً، مما يستدعي تحسينات لضمان استفادة الجميع من هذه التقنيات بشكل كامل وفعال.



خاتمة



### خاتمة:

أصبح للإتصال الرقمي دور مهم في تحسين أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا وانتشار استخدامات الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، وقد جاءت هاته الدراسة محاولة منا لفهم هذا الدور وتحليل كيفية تطبيقه في بيئة عمل محددة، مع التركيز على البنك الفلاحي والتنمية الريفية في وكالة تبسة.

وقد تبين أن في فهم كيفية استخدام الإتصال الرقمي لتحسين أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية، وتحديد العوامل التي تؤثر في نجاح هذه العملية يمكن أن يساهم في تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة العمل في البنك الفلاحي والتنمية الريفية في وكالة تبسة، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز مكانة المؤسسة في السوق.

وبشكل عام توصلنا إلى أن الإتصال الرقمي يلعب دوراً حيوياً في تحسين أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية، حيث يساهم في تسهيل تبادل المعلومات والتواصل بين العاملين وتحفيزهم لتحقيق الأهداف المنشودة. وأظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجيات الإتصال الرقمي يمكن أن يؤدي إلى زيادة التفاعل والتعاون بين الفرق العاملة، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة وتحقيق نتائج إيجابية على المدى الطويل.

واستناداً إلى النتائج المترتبة عن هذه الدراسة، نوصي بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز استخدام الإتصال الرقمي في بيئة العمل بالبنك الفلاحي والتنمية الريفية في وكالة تبسة. كما نشير إلى أهمية توفير التدريب المناسب للعاملين على استخدام التقنيات الرقمية بفعالية، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتواصل الفعّال داخل المؤسسة.



قائمة المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

7. ابن منظور ، محمد بن مكرم، (1997)، لسان العرب، بيروت: دار بيروت للطباعة والنشر
8. أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شياب الجامعية، الإسكندرية ،
9. البياتي، إياس خضر، (2015)، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون
10. الخطيب، رغب أحمد، (2012)، إدارة المؤسسات الاجتماعية، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
11. دليو، -فضيل، (2014)، تكنولوجيا الاعلام والاتصال والاتصال الجديد، الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر.
12. راوية، حسن، (دت)، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية) ، الاسكندرية: الدار الجامعية.
13. رضوان، أحمد فاروق، (2009)، دراسات في العلاقات والاعلان، القاهرة: دار العالم العربي
14. رويبة، حسن، سلطان، محمد سعيد، (2013)، السلوك الإنساني في المنظمات، مصر: دار التعليم الجامعي
15. صخري، عمر ، (1993)، اقتصاد المؤسسة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية
16. العالي، طاهر محسن منصور، (2007)، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، عمان: دار وائل
17. عبد الحميد، محمد، (2007)، : الاتصال والإعلام على شبكة، القاهرة: عالم الكتاب
18. عبد المجيد، محمد، (2006)، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، القاهرة: عالم الكتب
19. العدلوني، محمد أكرم، (2002)، العمل المؤسسي، لبنان: دار بن حزم.
20. عدون: ناصر دادي، (1998)، اقتصاد المؤسسة، الجزائر: دار المحمدية العامة
21. عدون: ناصر دادي، (2004)، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الجزائر: دار المحمدية العامة
22. عشوي ، مصطفى، (1992)، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
23. عليان، ربي مصطفى، (2001)، البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، القاهرة: بيت الأفكار الدولية
24. الفار، محمد جمال، (2010)، المعجم الإعلامي، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

25. فان دالين، ديولد، (1984)، *مناهج البحث في التربية وعلم النفس*، ددن.
26. فرحات، غول، (2008)، *الوجيز في اقتصاد المؤسسة، الجزائر: دار الخلدونية.*
27. محمد عباس، سهيلة، (2013)، *إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.*
28. محمد، عبد الحميد، (2007)، *الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، القاهرة: عالم الكتب.*
29. مخللاني، محمد زياد. النحلاوي، محمد علاء، (2010)، *العلاقات الالكترونية، دمشق: جامعة دمشق كلية التجارة والاقتصاد*
30. مروان، عبد المجيد إبراهيم، (2000)، *أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع*
31. المعماري، علي احمد خضر، (2021)، *إعادة تشكيل العالم، قراءة تحليلية في المفاهيم والمصطلحات الإعلامية المعاصرة، الأردن: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع*
32. مكاوي، حسن عماد، (2005)، *تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.*
33. مكاوي، عماد حسين، السيد، حسين ليلى، (2006)، *الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط6، القاهرة: الدار المصرية، القاهرة.*
34. المومني، محمد عبد الله، (2015)، *العلاقة ما بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية والأداء الوظيفي: الدور المعدل لتكامل المعرفة، دراسة حالة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي- كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن*
- ثانيا: الرسائل الجامعية
35. البرديني، أيمن أحمد فرج (2006)، *العلاقة بين اللغة واضطراب التكامل الحسي عند الأطفال المتوحدين، جامعة غزة: رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس.*
36. بعجي، سعاد، (2007)، *تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المسيلة: دراسة حالة: مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نפטال مسيلة CLP – منطقة سطيف- رسالة الماجستير، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.*

37. العتيبي، فيصل عايض، (2017)، واقع الأداء الوظيفي لمعلمي التربية الإسلامية للمرحلة الثانوية من خريجي كليات الشريعة وخريجي كليات التربية في دولة الكويت من وجهة نظر الموجهين والمدراء، (رسالة ماجستير في الإدارة التربوية)، الكويت: جامعة آل البيت، قسم الإدارة التربوية والأصول، كلية العلوم التربوية،

ثالثا: المجالات:

38. بوشخشوخة، الويزة، سيدي دريس، عمارة، (2022)، واقع الاتصال الرقمي عند أساتذة التعليم الابتدائي-فضاء الأساتذة نموذجا-، مجلة الرسالة للدراسة الإعلامية، 6(04).

39. تمار، يوسف، (2021)، المقاربات البحثية لدراسة الاتصال الرقمي، أي استراتيجية منهجية؟ مجلة رقمنة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 1(2)

40. حسام، منسور، (2022)، الاعلام الرقمي: مفهوم، وسائله، نظرياته، مجلة بحوث ودراسات في الميديا الجديدة، 3(2)

41. الدبيسي، عبد الكريم علي، الطاهات، جبر زهير ياسين، (2012)، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، بيروت: مجلة الاتصال والتنمية، 6ع.

42. ريال، فايزة، (2021)، أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، الجزائر: مجلة المحكمة للدراسات التربوية والنفسية، 4(8)

43. الصالحي، حاتم، (2021)، العلاقات الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، صنعاء: مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 9(2)

44. نبار، ربيعة، (2018)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 9(2)

45. درحمون، بلال، (2005)، المحاسبة التحليلية نظام معلومات تسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، جامعة الجزائر: رسالة دكتوراه تخصص اقتصاد.

رابعا: المداخلات

46. الخياط، عبد العزيز، (2015)، العلاقات الرقمية: مفهومها، أدوارها، تحدياتها، الرياض: ملتقى دولي منظم من طرف الجمعية السعودية لعلاقات والاعلان،

خامسا: المواقع الالكترونية

47. [www.badr-bank.net,op-cit](http://www.badr-bank.net,op-cit).

48. <http://www.badr-bank.dz>

49. <https://facebook.com/modernpublicrelations94> ،
50. :<https://mqqa.com/2018/06/>



الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي  
-تبسة-



قطب دريد عبد المجيد

كلية علوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال  
تخصص: اتصال تنظيمي

## استمارة استبيان ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر بعنوان

دور الإتصال الرقمي في تحسين أداء العمال في المؤسسة الإقتصادية  
دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة

ملاحظة: نرجو ملاً هذه الاستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية اسهاما منكم في انجاز هذا البحث علما ان المعلومات التي تصرحون بها لا تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الأخير نشكركم

السنة الجامعية: 2024/2023

## محور البيانات العامة

1. الجنس:

ذكر  - أنثى

2. السن:

أقل من 30 سنة  31-40 سنة

41-50 سنة  أكثر من 50 سنة

3. المستوى الدراسي:

متوسط  ثانوي

جامعي  مهني

4. الخبرة:

أقل من 5 سنوات  5-10 سنوات

15-5 سنوات  أكثر من 15 سنة

## المحور الأول: تأثير استخدام وسائل الاتصال الرقمي على فعالية التواصل بينك الفلاحة والتنمية الريفية

1. حسب رأيك، ماهي وسائل الاتصال الأثر اعتمادا في مؤسستكم؟

الاتصال المباشر  لوحة الاعلانات  الاجتماعات  شبكة الاتصال الداخلية

2. ماهي أدوات الاتصال الرقمي الأكثر استخداما بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة؟

الهاتف  \* البريد الالكتروني

الفاكس  \* وسائل التواصل الاجتماعي

الحاسوب  \* أخرى تذكر: .....

3. هل ترى أن هاته الوسيلة لها دور كبير في تعزيز التواصل بالبنك؟

دائما  أحيانا  أبدا

4. الوسيلة الاتصالية المستخدمة تتوافق مع طبيعة العمل؟

دائما  أحيانا  أبدا

5. هل يمكن الاستغناء على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أثناء إنجاز عملك؟

نعم  أحيانا  لا

6. ماذا توفر لك استخدام تقنيات الاتصال في مؤسستكم؟

توفر الجهد في إنجاز العمل

توفير الوقت في إنجاز العمل

• الدقة في انجاز العمل

• تسريع أداء المهام

7. هناك تواصل منظم بين مختلف الموظفين بالبنك؟

• نعم

• أحيانا

• لا

المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي في تعزيز تطوير المهارات الفردية والجماعية في بيئة العمل  
بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

8. كم ساعة تقضي يومياً في استخدام الأجهزة الذكية (هواتف ذكية، حواسيب) للتواصل الرقمي؟

• أقل من ساعة

• من ساعة إلى ساعتين

• أكثر من ساعتين

9. كيف تقيم سهولة استخدام المنصات الرقمية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

• سهلة

• متوسطة

• صعبة

10. هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والتواصل الرقمي تعزز كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

• دائماً

• أحيانا

• أبداً

11. هل تفضل التواصل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال بدلاً من الزيارة الشخصية؟

• بشكل كبير

• بشكل محدود

• لا

12. هل لاحظت تحسناً في سرعة الاستجابة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد بدء استخدام وسائل التواصل الرقمي؟

• بشكل واضح

• بعض الشيء

• لا يوجد تحسنا

13. هل استخدام المنصات الرقمية يعزز فعالية التواصل مع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية

• دائما  أحيانا  أبدا

14. هل ترى أن الاعتماد على المنصات الرقمية يسهل توزيع المهام بين موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية

• دائما  أحيانا  أبدا

المحور الثالث : دور الاتصال الرقمي في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

15. كم تقيم سرعة وسهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

• ممتازة

• متوسطة

• ضعيفة

16. هل تعتقد أن وسائل الاتصال الرقمي تعزز فهمك لرؤية وأهداف البنك:

• نعم

• أحيانا

• لا

17. هل تفضل الاعتماد على :

• وسائل الاتصال الرقمي

• الاتصالات الورقية

• الاجتماعات

18. هل تعتقد أن الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز الشفافية والتفاعل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة :

• دائما  أحيانا  أبدا

19. هل ترى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة يساعد على:

• الزيادة في فعالية العمل

• تحقيق أهداف البنك

• الاثنين معا

• أخرى تذكر:.....

20. هل أنت راض على الجو العام للعمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة بعد الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي

• إلى حد كبير

• إلى حد متوسط

• إلى حد قليل

21. هل تجد أن الاتصال الرقمي يسهل لك الوصول إلى المعلومات والموارد التي تحتاجها لأداء عملك بفعالية:

• نعم

• أحيانا

• لا

22. تعتقد أن الاتصال الرقمي يسهم في تعزيز رضاك الشخصي وراحتك في بيئة العمل:

• نعم

• أحيانا

• لا

المحور الرابع: التحديات والعقبات التي قد تواجه فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال بينك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة

23. هل تواجه مشكلات في استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب قلة التدريب أو الخبرة في هذا المجال؟

• نعم

• لا

• أحيانا

24. هل تعتقد أن القلق بشأن الخصوصية وأمان البيانات يعد عائقًا للاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي

• إلى حد كبير

• إلى حد متوسط

• إلى حد قليل

25. هل تواجه مشاكل في:

• الاستخدام الإلكتروني لتطبيقات البنك

• استيعاب الإرشادات الصادرة عن الإدارة

• عملية التواصل الإلكتروني داخل البنك

• لا أواجه أي مشاكل

26. هل تعتقد أن الضغوط الزمنية وكثرة المهام قد تجعل من الصعب الاستفادة الكاملة من وسائل الاتصال

الرقمي؟

• دائما

• أحيانا

• أبدا

27. هل تجد أن تقنية المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية غير كافية لتلبية احتياجات

العمل اليومية؟؟

• بشكل كبير

• بشكل محدود

• لا

28. هل تواجه صعوبات في التواصل وتبادل المعلومات مع الزملاء عبر وسائل الاتصال الرقمي؟

• دائما

• أحيانا

• أبدا

29. هل تشعر أن الاتصال الرقمي قد يقلل من جودة التواصل البشري والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل؟

• نعم

• لا

• أحيانا

30. ماذا تقترح لتحسين عملية الاتصال الرقمي بالبنك؟

---

---

---

---

---

31. ماذا تقترح للرفع من أداء العمال بالبنك؟

---

---

---

---

---

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الجامعة
--------------	----------------	---------

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة	أستاذ التعليم العالي	عبان سيف الدين
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة	أستاذ التعليم العالي	بن مهدي مرزوق

الملحق رقم 04: تصريح شرفي



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



قسم علوم الاعلام والاتصال

## تصريح شرفي

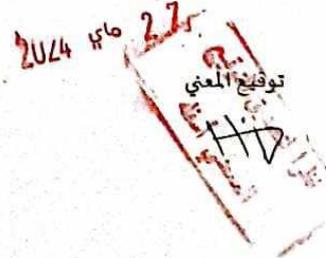
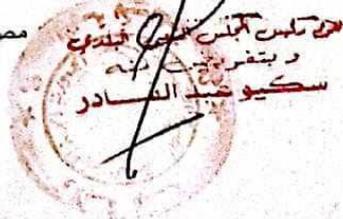
بتضمن الإلتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب (ة): حناسي محمد اسلام رقم التسجيل: 19193110201157  
صاحب بطاقة التعريف رقم: 11065339385 المؤرخة في: 2023-05-03  
الصادر عن بلدية / دائرة: تبسة - الكويف  
والمسجل في ماستر: 2022 خلال السنة الجامعية: 2023/2024  
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: دور الاتصال الرقمي في تحسين  
أداء العمل في المؤسسة الاقتصادية: ميدان الدراسة - بنات  
الولاية والتسمية الويفية - تبسة  
تحت إشراف الأستاذ (ة): بلخير عيسى  
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث  
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة  
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأنحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه  
من عواقب قانونية.

تبسة في: .....

مصادقة البلدية



الملخص:

جاءت هاته الدراسة لتعالج موضوع: دور الاتصال الرقمي في تحسين أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية دراسة

:

**Abstract.**

This study addresses the topic: The Role of Digital Communication in Improving Employee Performance in the Economic Institution - A Field Study at the Bank of Agriculture and Rural Development, Tebessa Branch. Our aim was to highlight the role of information technology and digital communication in enhancing the development of individual and group skills in the workplace and to identify the role of digital communication in enhancing employee satisfaction and motivation to achieve better performance within the economic institution under study. In our study, we relied on the descriptive approach to analyze and interpret the data from the questionnaire, which we used as a tool for data collection and distributed among the 38 employees of the community. We concluded that digital communication plays an important and positive role in enhancing work performance at the bank, through its various tools and the different satisfactions it provides, in addition to enhancing the work environment and increasing job satisfaction for employees at the Bank of Agriculture and Rural Development, Tebessa Branch.

**Keywords** digital communication, employee performance, information technology, economic institution