

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي

داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية في مؤسسة سوناپراك فرع سكيكدة LA DRIK

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

إشراف الأستاذ:

د. جقريف زكريا

إعداد الطالبة:

تعابني هند

أعضاء المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. عزري أمال	20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسة
د. جقريف زكريا	20 أوت 1955 سكيكدة	مشرف ومقرر
د. ليلي حزمون	20 أوت 1955 سكيكدة	مناقشة

السنة الجامعية: 2024 / 2023



شكر و عرفان

قال الله تعالى: "رب اوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه"

قال رسول الله صلى عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه ونشهد أن سيدنا محمدا عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى آله وأصحابه واتباعه وسلم

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لي لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر إلى والدي العزيزان اللذان أعانوني وشجعوني على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح واكمال الدراسة الجامعية والبحث كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذي الدكتور الفاضل "جقريف زكرياء" لقبوله الإشراف على هذه الدراسة والذي لم يبخلني في تقديم النصيحة والتوجيه لي طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال إرشاداته وتوجيهاته في كل خطوات هذا البحث التي ساهمت بشكل كبير في إتمام بحثنا هذا. وإلى كل أساتذة قسم علوم والاعلام والاتصال كما أتوجه بشكر إلى كل من ساعدني ومد يد المساعدة من بعيد أو من قريب على انجاز واطماف هذا البحث.

والشكر أيضا الى الأساتذة "د. عزري امال" رئيسا، و"د. حزمون ليلى" مناقشا

الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الدراسة وبذل الجهد والوقت في التدقيق واثراء هذا البحث شكلا ومضمونا.

"رب اوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه
وادخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

اهداء

احمد الله عزوجل على من هو عون له لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كلما يملك حتى أحقق له أماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي قدم لي كل ما أتمناه بدون أن أقول كلمة، إلى من علمني العطاء بدون انتظار وسهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديمه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة، إلى من حملت اسمه.

"جمال محمد عبد الجليل" أبي الغالي على قلبي وحياتي كله أطل الله في عمره.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب ومعنى الحياة ومعنى التفاني.....إلى بسمه الحياة والوجود...إلى التي صبرت على كل شيء، إلى التي رعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبعني خطوة بخطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي، إلى من أنارت لي دربي وطريقي.

"نصيرة أمي حبيبي الغالية وزهرة حياتي أطل الله في عمرها".

إلى من رافقوني منذ أن حملنا حقائب صغيرة إلى شمعة التي تنير ظلمة حياتي أخواتي **"فيروز، عصام، حمزة، عبير، سارة"** الأكثر من اختاي، إليهم أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلبهم شيئا من السعادة، و**"هشام"** أخي خاصة أريد أن أشكره على مواقفه النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل إلى من أرى التفاؤل بعينه والسعادة في ضحكته، وأخص بالذكر بنات خالي سر سعادتي في هذه الحياة **"سماح، دعاء، أنفال، وياسمين"**، وإلى أبناء إخوتي كبدة روي ريم، مريم، أحمد رسيم حبيب خالته، مرام، آدم، أوس، أكرم حبيبي، وبطبوطتي رزان، أمير اسم على مسمى جميلي، وصغيري جواد، إلى أفضل زوجات أخ الذين بمثابة أخواتي اسمهان، ايمان، سارة، إلى خالتي الوحيدة والعزيزة سمية وإلى جدتي حبيبي حليمة ودعواتها التي ترافقني دائما أطل الله في عمرها

إلى إخوة وأخوات إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من سعدت معهم في مشوار جامعي، إلى من تعبنا معنا وضحكنا معا ودرسنا معنا وبكيننا معا، إلى من علموني أن لا أضيعهم إلى أعز ما في قلبي صديقتي الأعراف **"ميناء وهناء"**، إلى من كنت برفقتها في الحياة الحلوة والحزينة، إلى من تعتبر قطعة من قلبي، إلى من وجدتها في كل كبيرة وصغيرة إلى صديقتي المفضلة التي تعتبر كنز حياتي وصندوق أسرارتي، إلى من كانت معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدها إلى جوهرتي **"غزلان"**.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر وعرفان
	إهداء
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
أج	المقدمة
4	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
6	1- الإشكالية
08	2- التساؤلات الفرعية

09	3- أسباب اختيار الموضوع
10	4- أهمية الدراسة
11	5- أهداف الدراسة
11	6- منهج الدراسة
14	7- أدوات الدراسة
20	8- مجتمع الدراسة عينة البحث
23	9- مجالات الدراسة
25	10- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة
34	11- الدراسات السابقة
48	12- المقاربات النظرية
	الإطار النظري
64	الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي
66	1- تعريف الاتصال الرقمي

69	2- نشأة الاتصال الرقمي
71	3- خصائص الاتصال الرقمي
75	4- أهداف الاتصال الرقمي
76	5- محددات الاتصال الرقمي
78	6- مستويات الاتصال الرقمي
81	7- وظائف الاتصال الرقمي
84	8- مزايا وعيوب الاتصال الرقمي
91	الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي
93	1- تعريف الأداء الوظيفي
95	2- أهمية الأداء الوظيفي
98	3- أنواع الأداء الوظيفي
105	4- عناصر الأداء الوظيفي
107	5- محددات الأداء الوظيفي

111	6- معايير الأداء الوظيفي
114	7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
119	8- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه
125	الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية
127	1- تعريف المؤسسة الاقتصادية
128	2- أنواع المؤسسات الاقتصادية
130	3- خصائص المؤسسة الاقتصادية
131	4- وظائف المؤسسة الاقتصادية
134	5- أهداف المؤسسة الاقتصادية
139	الفصل الخامس: ماهية الاتصال الرقمي في مؤسسة اقتصادية
141	1- واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
142	2- ادماج الاتصال الرقمي في مؤسسات الاقتصادية
145	3- أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

147	4- فوائد ومزايا الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
149	5- معوقات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
154	الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة
155	تمهيد
156	أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
156	ثانياً: نبذة تاريخية عن المؤسسة الأم سوناپراك
158	ثالثاً: التعريف بمؤسسة LA DRIK
159	رابعاً: نشأة وتطور المديرية
161	خامساً: الموقع الجغرافي للمديرية
162	سادساً: طبيعة نشاط المديرية
163	سابعاً: الهيكل التنظيمي للمديرية
165	ثامناً: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية
165	1- تفرغ وتحليل بيانات المحور الأول: البيانات الشخصية

168	2- تفرغ وتحليل بيانات المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي في المستخدمة في مؤسسة DRIK
184	3- تفرغ وتحليل بيانات المحور الثالث: أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة DRIK
189	4- تفرغ وتحليل بيانات المحور الرابع: مساهمة الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة DRIK
197	5- تفرغ وتحليل بيانات المحور الخامس: المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة DRIK
202	تاسعا: النتائج النهائية
202	1- النتائج الجزئية للدراسة
206	2- النتائج العامة للدراسة
210	الخاتمة
212	قائمة المصادر والمراجع
224	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
55	نموذج الاستخدامات والإشباعات	1
80	عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات	2
101	الأداء الداخلي والخارجي	3
108	محددات الأداء	4
112	معايير الأداء	5
164	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للمنطقة الصناعية	6

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
165	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	1
166	توزيع العينة حسب متغير العمر	2
167	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	3
168	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
169	توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة DRIK	5
170	توزيع أفراد العينة حسب مدى سهولة استخدام الاتصالات الرقمية للمؤسسة	6
171	توزيع أفراد العينة حسب أنواع وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة	7
173	يوضح مدى توفر أفراد العينة على شبكة الانترنت في المكتب	8
174	توزيع أفراد العينة حسب غرض من استخدام شبكة الأنترنت	9
175	يوضح مدى توفر أفراد العينة لشبكة الانترنت في المكتب	10
176	غرض من أفراد العينة من استخدام شبكة الانترنت	11
178	يوضح مدى توفر الاكسترنانت في المكتب لأفراد العينة	12
179	يوضح غرض أفراد العينة من استخدام شبكة الاكسترنانت	13
181	توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم لتطبيقات خاصة بالمؤسسة	14
182	توزيع أفراد العينة حسب أكثر التطبيقات استخداما بالمؤسسة	15
184	التجديد الذي أحدثته وسائل الاتصال الرقمي في شكل العمل	16

	داخل المؤسسة	
185	التجديد الذي قدمته وسائل الاتصال الرقمي في شكل العمل داخل المؤسسة	17
186	الإضافة الذي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة	18
188	يوضح مدى مساهمة الاتصال الرقمي في إنجاز المهام	19
189	يوضح مدى مساهمة تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة في توفير الوقت والجهد في إنجاز المهام	20
191	يوضح مدى اعتماد المؤسسة على أنماط الاتصال الرقمي في تسهيل تواصل الأفراد والمصالح المختلفة	21
192	يوضح ما إذا كان ينتج على استخدام المؤسسة لأساليب الاتصال الرقمي ابتكار في أنماط العمل وإنجاز المهام المختلفة	22
193	يوضح مدى مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الإتقان وتحسين جودة العمل	23
195	يوضح ما إذا كان استخدام مصادر تطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى تجديد المعارف والخبرات المهنية	24
197	العراقيل التي تواجه أفراد العينة عند استخدامها للاتصال الرقمي	25
198	يوضح ما إذا كان تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي يؤدي إلى عرقلة سير أداء المؤسسة	26
199	يوضح الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة	27

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الرقمي والتكنولوجيا الرقمية، في مؤسسة سوناطراك بمديرية الجهوية الصناعية بسكيكدة LA DRIK في تحسين الأداء الوظيفي، والتعرف على جميع الوسائل التكنولوجية المعمول بها في المديرية بالإضافة إلى طبيعة العمل بهذه المؤسسة، حيث قمت بوضع مجموعة من أهداف الدراسة ولقد اعتمدنا خلال هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال تقنية المسح الشامل، واستخدمت المقابلة وملاحظة واستمارة الاستبيان كأدوات لجمع المعلومات والبيانات، حيث تم تطبيق الدراسة في مديرية الجهوية الصناعية بسكيكدة LA DRIK على عينة مكونة من 40 موظفاً، تم اختيارهم بطريقة قصدية.

ومن بين أهم النتائج التي توصلنا إليها خلال هذه الدراسة:

الاتصال الرقمي فعال في تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير، حيث يؤثر في تحسين الأداء المهني بإيجابية، وأحدثت وسائل الاتصال الرقمي تجديداً وتقدماً في شكل العمل، إن استخدام هذه التقنيات في المديرية تنتج الابتكار وتسهل إنجاز المهام وتوفر الجهد، فبالرغم من التطورات التكنولوجية الحديثة إلا أن الاتصال الرقمي به عدة مشاكل ومعوقات.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال الرقمي، الأداء الوظيفي، المؤسسة الاقتصادية.

Summary:

This study aimed to identify the role of digital communication and digital technology, in the Sonatrach organization at the Regional Industrial Directorate in Skikda (LA DRIK), in improving job performance. It also sought to understand all the technological tools used in the directorate and the nature of work in this institution, we established a set of study objectives and relied on the descriptive method through the comprehensive survey technique. Interviews, observations, and a questionnaire were used as tools for collecting information and data, The study was applied at the Regional Industrial Directorate in Skikda (LA DRIK) on a sample of 40 employees who were intentionally selected.

Among the most important findings of this study are that digital communication, is highly effective in significantly improving job performance, positively influencing professional performance. Digital communication tools have introduced innovation and advancement in the nature of work, The use of these technologies in the directorate fosters innovation, facilitates task completion, and saves effort. Despite modern technological developments, digital communication still faces several problems and obstacles.

Keywords : Digital communication, Job performance, Economic institution.



نال موضوع الاتصال اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتباره النشاط الانساني الذي يهدف إلى تلبية حاجته الأساسية ودفع المخاطر وتحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع، وذلك باعتبار أن الانسان اجتماعي بطبعه فإنه ينزح دائما إلى الاتصال بتعبيره لمعرفة وفهم ما يحيط به، ولكن لا يمكنه الحصول على المعلومات الصحيحة والضرورية الكافية التي تغطي موضوع اهتمامه مما يضطره إلى البحث عما يمدده بتلك المعلومات حتى يشبع رغبته في التعرف على الأشياء والظواهر المحيطة وهذا ينشأ ضرورة اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

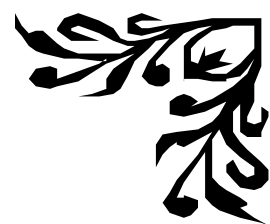
وفي ظل النمو السريع للتكنولوجيا الاتصال وتطور وسائله وأساليبه، خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية والتي مست جميع القطاعات بدون استثناء حيث ساهمت وعملت على انشاء شبكات اتصالية رقمية ومتطورة، والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالة غيرت من أساليب التواصل وحسنت من أدائه، حتى أضحى الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات، وبالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى امتلاكها لتجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي ومدى جهودها وما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين، فهي تسير عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم.

فالالاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتداولها وتدقيقها بين أفراد في ظل تزايد مستوى الإعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات، فشبكة الاتصال الرقمية قد تم توظيفها في شتى الإدارات والمؤسسات لدعمها لنشاط الاتصالي

سواء كان داخليا ما بين هياكلها وأقسامها الداخلية أو خارجيا مع مختلف العاملين، فسيرورة العمل تتطلب اتصالا يتميز بالدقة والمرونة والسرعة، وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي، ومن بين هذه القطاعات التي استفادت من خدمات هذا النوع من الاتصال نجد المؤسسات الاقتصادية حيث عملت على تزويد أقسامها ومصالحها بأجهزة الاتصال الرقمية.

ولقد أصبحت ثورة المعلومات التي نعيشها اليوم مزيجا بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث قدمت للإنسان إنجازات لا مثيل لها حيث كان تأثيرها واضحا وجليا في العديد من المنظمات والمؤسسات، وقد جاءت دراستنا لمعرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك بمديرية الجهوية الصناعية LA DRIK بسكيكدة، وللإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاث فصول، وتناولنا في الجانب المنهجي أهم الخطوات المنهجية الواجب اتباعها في اعداد المذكرة من: تحديد الإشكالية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وكذا أهدافها وتحديد المفاهيم الأساسية، الدراسات السابقة والمقاربة النظرية المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة، أما بالنسبة للجانب النظري فتناولنا أربع فصول: الفصل الأول خاص بماهية الاتصال الرقمي حيث تناولنا فيه مفهوم الاتصال الرقمي ونشأته، خصائصه، أهدافه، محدداته، مستوياته ووظائفه ومزاياه وعيوبه، أما الفصل الثاني فتناولنا فيه الأداء الوظيفي حيث تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي، أنواعه، أهميته، عناصره، محدداته، معايير وعراقيل الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه، أما الفصل الثالث فكان تحت عنوان ماهية المؤسسة الاقتصادية، خصائصها

ووظائفها وأهدافها، أما بالنسبة للفصل الرابع والأخير فكان خاص بالاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، فتطرقنا فيه إلى واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، ادماج الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية، أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية، والفوائد والمزايا للاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية ومعوقات استخدامه فيها، أما بالنسبة للإطار التطبيقي اندرج أولاً تحت نبذة تاريخية عن مؤسسة الأم سوناطراك، بعد ذلك التعريف بالمؤسسة محل الدراسة la DRIK، نشأة وتطور المديرية، الموقع الجغرافي للمديرية، طبيعة نشاطها والهيكل التنظيمي لها، بعد ذلك قمنا بتفريغ الاستمارة والتعليق عليها وتحليلها، وختماً ببحثنا بخاتمة نستنتج فيها أهم ما جاء في هذه الدراسة.



**الفصل الأول: الإطار المنهجي
لِلدراسة**



1- الإشكالية

2- التساؤلات الفرعية

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- منهج الدراسة

7- أدوات الدراسة

8- مجتمع الدراسة عينة البحث

9- مجالات الدراسة

10- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

11- الدراسات السابقة

12- المقاربات النظرية

1 - الإشكالية:

إن التغيرات التي شهدتها العالم في كافة مجالات الحياة ومن بينها التطور التكنولوجي، أحدث ثورة تقنية فائقة مما جعله الأساس في الحياة اليومية والمقياس الذي يقيس تقدم الأمم والمجتمعات نتيجة ما يصدر منه من اختراعات جديدة، كما أن الخصائص التي يتميز بها جعله ينال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين والمختصين.

لقد أصبح الاتصال الرقمي الشرط الفعال في أي مؤسسة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو غيرها...، باعتبارها نقطة القوة في عصر الرقمنة المعلوماتية على مستوى المؤسسات والمنظمات بشكل عام، فأصبحت هذه المؤسسات الاقتصادية تحتاج للاتصال الفعال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير البيانات الضرورية لاستمرار العملية الادارية في تحسين الجودة الخدماتية والتحكم بها داخل هيكلها التنظيمي، ولذلك تشكل قنوات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية التي تعمل على السير الجيد للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في حيزها الداخلي، حتى نال الركن الأساسي في تطوير الأداء بكافة المؤسسات الرسمية وغير الرسمية مما جعله يتعاضم كقوة بأبعاده وتزداد أهميته البالغة في صناعة الأحداث.

يعتبر التطور التكنولوجي بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة من ثمار هذه التطورات الاتصالية حيث يتميز بالفعالية والسرعة ويوفر الوقت ويؤمن وصول الرسالة كاملة باستمرار بين الأفراد، مما أصبح وسيلة يلجأ إليها كعملية اتصالية مع نفسه أو مع غيره وهذا

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من أجل معرفة كل ما يخص ويحيط به والبحث عن المعلومات الصحيحة والضرورية فاضطر الإنسان إلى اللجوء إلى الوسائط الاتصالية الحديثة بشتى أنواعها وما تتسم به من عمليات التخزين والإنتاج والمعالجة للمعلومات التي مست جميع مجالات الحياة دون استثناء وأصبحت تنافس الإنسان في أدائه وأعماله وهذا لكونها تتميز بالسرعة والدقة في الأداء عبر ما تتيحه شبكات الأنترنت بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة.

إن اعتماد الموظفين على الاتصال الرقمي في أدائهم بعض المهام ضمن التحولات المعاصرة، هو ما يزيد في تحسين الأداء والنوعية والإنتاج والخدمة التي يقدمها الموظف للمنظمة وتطوير أساليب العمل المستخدمة في تقديم المعلومات لأداء مهامهم المطلوب إليهم في وقت قصير جدا وتحقيق أفضل مستويات عالية الأداء وأفضل الخدمات ذات جودة عالية مما ساهم بشكل كبير في أداء الموظفين وهذا من أجل تسهيل إنجاز الكثير من الوظائف والمهام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والاستخدام الفعال للمعلومات وتحقيق التطوير المطلوب، كون الاتصال الرقمي له أهمية كبيرة نظرا للدور الفعال الذي يلعبه في تحسين أداء العمال وكذا خلق سلوك إيجابي لهم اتجاه المؤسسة وبالتالي إمكانية مواصلة مسارها نحو تحقيق أهدافها.

حيث أصبح أداة فاعلة في المؤسسات لتحقيق أهدافها وتفعيل ميزتها التنافسية وهذا إذ تم استخدامه بشكل فعال من طرف الموظفين في أدائهم المهني.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

إن الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية يمثل تحولا استراتيجيا في طريق تسيير الأعمال وتفاعلها مع البيئة المحيطة بفضل الانتشار المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعتبر الاتصالات الرقمية من العوامل الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسة الاقتصادية في الجزائر، من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمي مثل "Email" وتطبيقات الهاتف الذكي، تمكنت المؤسسات في تحسين التواصل الداخلي والخارجي بشكل كبير.

وتعتبر شركة سوناطراك شركة حكومية جزائرية ومؤسسة عالمية تتميز بكونها مجمع طاقي له العديد من المنتجات التي يتم تسويقها وطنيا ودوليا التي تتمثل في البترول والغاز الطبيعي ومن أهم فروع هذه الشركة نجد فرع سكيكدة الذي يعتبر ذو أهمية كبيرة للشركة الاقتصادية الأم فهي تعرف بمنافسة كبيرة حيث أصبحت تواكب العصر الرقمي الذي يعتبر الحجر الأساسي في تسيير العمل بكافة المؤسسات الرسمية وغير الرسمية حيث يعمل الاتصال الرقمي في سوناطراك على ضمان السير الحسن لأداء الموظفين والموارد البشرية والمادية للمؤسسة وبالرغم من تبني مؤسسة سوناطراك لاستراتيجية تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها حيث انتقلت من مرحلة كانت تعتمد فيها على طرق السير والإنتاج بطريقة كلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق تسيير قائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية خصوصا الأنترنت والأنترانت والإكسترانت وتضمن هذه التكنولوجيات

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

التحسين في فعالية الأداء الوظيفي ويوسع من مكانتها الاقتصادية سواء على الصعيد الوطني أو الدولي.

وعليه فإن إشكالية دراستنا تتمحور حول دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة، وذلك بطرح التساؤل الرئيسي: ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة ونطراك فرع سكيكدة؟

وتتدرج الإشكالية لعدة تساؤلات فرعية وهي كالاتي:

- ما هي أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة la drik؟
- فيما تتمثل أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة la drik؟
- ماهي المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي بمؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة la drik؟
- ماهي القيمة المضافة التي يقدمها الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار الموضوع دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي والبحث فيه إلى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية:

2-1- الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع وقابلية دراسته نظريا وميدانيا.
- أهمية الدور المتزايد في استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك.
- معرفة الاتصال الرقمي وأبعاده والدور الذي يؤديه لتحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سوناطراك.
- اكتشاف واقع وأهمية استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة.
- توافق موضوع دراستنا مع تخصصنا الدراسي، ألا وهو علوم الإعلام والاتصال.

2-2- الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي نحو موضوع الدراسة والمتعلق بدور الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية.
- الرغبة في إثراء رصيدنا المعرفي.
- الرغبة في اكتساب خبرة ميدانية مكملة للخبرات النظرية.
- الرغبة والفضول في معرفة كل ما يتعلق بدور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سوناطراك.

3 - أهمية الدراسة:

لكل دراسة علمية أهميتها، وأهمية دراستنا هذه تستمد من أهمية موضوع دور الاتصال الرقمي من جهة، وأهميته في تحسين الأداء الوظيفي من جهة أخرى.

وعليه يمكن إجمال أهمية دراستنا فيما يلي:

- تسليط الضوء على الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات سوناتراك فرع سكيكدة.

- محاولة تقديم معلومات نظرية حول ماهية الاتصال الرقمي ودوره المهني الاستراتيجي في مؤسسة سوناتراك فرع سكيكدة.

- الوقوف على الأهمية التي توليها مؤسسة سوناتراك فرع سكيكدة لاستخدام الاتصال الرقمي.

- إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي.

4 - أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة la drik.

- معرفة فيما تتمثل أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة la drik.

- اكتشاف المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي بمؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة la drik.

- معرفة القيمة المضافة التي يقدمها الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي.

5 - منهج الدراسة:

لا يمكن للباحث أن يصل إلى الحقيقة في دراستنا وبحثه إلا من خلال إتباع المنهج العلمي الذي يعرف بأنه: "طريقة وأسلوب اختيار وانتقاء وتنظيم واستخدام أدوات وعمليات وإجراءات البحث العلمي (سواء الفكرية أو الإجرائية) وبما يمكن الباحث من جمع الحقائق وتحليلها والوصول إلى فهم وتفسير الظواهر والمشكلات التي يدرسها بأكثر دقة وموضوعية ممكنة، بحيث تختلف تلك الطرق والأساليب بحسب اختلاف طبيعة المشكلات والموضوعات المدروسة مما يشكل عدة مناهج مدروسة"¹.

¹ محمد سامي راضي، منهج البحث العلمي في المجال الإداري، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2012، ص118.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ويعرف "بيل" المنهج بصفة عامة أنه: " الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها"¹.

وبما أن دراستنا هذه تسعى إلى معرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، فإنها تندرج ضمن الدراسات أو البحوث الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تهدف إلى جمع المعلومات ووصف الظواهر وصفا دقيقا ومفصلا وذلك من خلال تحديد المشاكل الموجودة أو تحديد ظروفها وأبعادها وتحديد أيضا خصائصها تحديدا كينيا وكميا.

ويعرف "المنهج الوصفي": وهو المنهج الذي يعمل على دراسة الظاهرة وتحديد مكوناتها وخصائصها وظروف نشأتها، أي يصف الظاهرة من حيث كيفية وطريقة تكونها وبنائها وعملها، كما يعمل على وصف طبيعة العلاقات المكونة بها أو تلك التي تربطها بظواهر أخرى، حيث أنه يدرس الظاهرة وهي في حالة سكون دون تغير وتطور وتفسير الوضع القائم لها وتحليل أبعادها وعلاقاتها ومكوناتها².

وفي دراستنا هذه لن نكتفي فقط بوصف الموضوع، بل سنحاول تحليل عناصرها والربط بين متغيراتها، والمنهج المناسب لهذه الدراسة هو منهج المسح، كما ذكرنا سابقا فيعرف أنه منهج

عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار التمييز، الطبعة 1، 2002، ص 01.¹

² أحمد عبد الله اللطح، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي، تعريفه خطواته، مناهجه، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص 51.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

بحثي يهدف إلى مسح ظاهرة موضوع الدراسة لتحديد الووقوف على واقعها بصورة موضوعية، تمكن الباحث من استنتاج علمي لأسبابها والمقارنة فيما بينها وقد تتجاوز ذلك لتقييم تبعاً لما تخلص له من النتائج¹، وتنتمي دراستنا إلى حقل الدراسات الوصفية المسحية التحليلية الشائعة في بحوث الاتصال والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها أو الوقائع من خلال جمع الحقائق والمعلومات والملاحظات الخاصة بها بحيث يرسم ذلك كله صورة واقعية لها، وقد لا تكفي تلك البحوث بمجرد وصف الوقائع وتشخيصه، ونهتم بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء أو الظواهر موضوع البحث².

وعليه استخدمت هذه الدراسة منهج المسح بالعينة، وهو يعتمد على جمع المعلومات عن مجموعة مختارة من مفردات المجتمع بطريقة قصدية أو عشوائية، ودراسة صفات هذه المجموعة ثم تعميم نتائج التي يحصل عليها الباحث بالنسبة للمجتمع الكلي وذلك في حالة اختيار العينة³.

فالقيام مجرد وجمع كل المعلومات المتعلقة بالموضوع وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة يستلزم استخدام المنهج المسحي.

سامية محمد جابر، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص223. ¹
محمد طه البدوي، المنهج في علوم السياسة، مكتب الجامع الحديث، الاسكندرية، 2000، ص115. ²
³ محمد عبد الحميد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، دار الفكر المعاصر، ط1، بيروت، 2000، ص129.

6 - أدوات الدراسة:

6-1 - أدوات جمع البيانات:

هي مجموعة من الوسائل والتقنيات التي يستخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، والأداء هي الوسيلة التي يمكن بها جمع المعلومات¹.
وبما أن موضوع دراستنا يندرج ضمن البحوث الوصفية فقد اعتمدنا على أدوات جمع المعلومات المعروفة في هذا المنهج معه وطبيعة دراستنا تطلب علينا الاعتماد على عدة أدوات هي: الملاحظة، الاستمارة "الاستبيان" والمقابلة.

أ - الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها إحدى أدوات جمع البيانات الميدانية والتي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية والمكتبية كما يمكن جمعها عن طريق الاستمارة والاستبيان أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب، ويمكن للباحث تبويب الملاحظة وتسجيل ما يلاحظه من البحوث سواء كان كلاماً أو سلوكاً².

¹ رشدي القواسمية جمال أبو الرز وأخرون، مناهج البحث العلمي، دار النشر، جامعة القوس المفتوحة، الطبعة 01، عمان، 2012، ص 211.

² المرجع نفسه، ص 215.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة البسيطة التي تعرف أنها: "هي الملاحظات السريعة التي يقوم بها الإنسان في حياته العادية، وترتبط بالنظر والاستماع لموقف محدد دون المشاركة الفعلية فيه، وهي ملاحظة عرضية لا تهدف إلى الكشف عن حقائق وهي تأتي دون ضبط علمي أو اتخاذ إجراءات معينة أو استخدام أجهزة وأدوات قياس دقيقة لتحديد أبعاد وسمات الظاهرة المدروسة وتتضمن صوراً مبسطة من المشاهدة والاستماع، ويقوم الباحث فيها بملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي، وهذا النوع من الملاحظات مفيد في الدراسات الاستطلاعية التي تهدف إلى جمع بيانات أولية عن الظواهر والأحداث تمهيداً لدراستها متعمقة ومضبوطة في المستقبل"¹.

وتعرف أيضاً بأنها: "الملاحظة السريعة التي يقوم بها الإنسان في ظروف الحياة العادية ولا تستهدف الكشف عن حقائق علمية محددة أو غاية نظرية واضحة وتقف هذه الملاحظة عند حد المواقف العلمية للملاحظة العلمية المقننة، وقد تتوصل هذه الملاحظة الفجة أو العريضة لحقائق جديدة على جانب كبير من الأهمية"².

محمد الهادي، أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1990، ص15.¹
طه عبد العاطي نجم، مناهج البحث العلمي، دار كلمة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الاسكندرية، 2015، ص288.²

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة بدون مشاركة حيث قمنا بجمع وتسجيل المعلومات المختلفة حول موضوع الدراسة والتركيز على الاتصال الرقمي بين الموظفين وتأثير ذلك على أدائهم.

وقد استخدمنا الملاحظة في كل أجزاء بحثنا بدءاً من بداية اختيار موضوع دراستنا وصولاً إلى الدراسة الميدانية حيث استخدمنا الملاحظة والإدراك في "مؤسسة سوناطراك بسكيكدة تحت اسم مديرية الجهوية الصناعية "drik" منذ التبرص كما ساعدتنا على ضبط أسئلة الاستمارة والمقابلة في تحليل الجانب الميداني. كما لاحظنا أثناء فترة تواجدنا بالمؤسسة محل الدراسة أن كل مكتب مجهز بحواسيب وأجهزة الفاكس الخاصة بكل موظف التي تساعدهم في حسن سير العمل، وأيضا لاحظنا تنقلات العمال وذلك من أجل تنفيذ الأوامر والتحصل على المعلومات والوقوف على أهم الوسائل الاتصالية المستعملة فيما بينهم سواء كان مع بعضهم البعض أو مختلف المستويات لاسيما حسن الاستقبال الذي جاء من طرف المشرفة على المتربصين التي ساعدتنا ووجهتنا للحصول على المعلومات التي أفادتنا في موضوع بحثنا.

ب - استمارة الاستبيان:

هي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من طرف المستجوب.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتعرف على أنها: " نموذج يضم نموذج بمجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات الموضوع أو المشكلة"¹

ويستخدم الاستبيان لجمع المعلومات ورغبات المستجوبين، وكذلك الحقائق التي هم على علم بها، ولهذا استخدام الاستبيانات يشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي وميول الأفراد"².

وقد تنوعت أسئلة استمارة الاستبيان التي اعتمدنا عليها في دراستنا من أسئلة مغلقة وهي أسئلة محدودة الإجابة يترك فيها المبحوث حرية الاختيار³. إلى أسئلة مغلقة مفتوحة وهي الأسئلة التي نضاجها مجموعة من الإجابات وهي متروكة لإبداء الرأي والاتجاه تحديد الاختيارات⁴.

لقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وبناءا على فصول الدراسة الذي يحتوي على خمس محاور في كل محور مجموعة من الأسئلة كالاتي:

رشيد زرواتي، منهجية الباحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص134.¹
عمار بوحوش ومحمد محمود الكات، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار الزرقاء، الطبعة1، الأردن، 1989، ص187.²
محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص158.³
نفس المرجع، ص160.⁴

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المحور الأول: خصص لمعرفة البيانات الأولية والشخصية حول المبحوث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي...).

المحور الثاني: تناول وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة drik واشتمل هذا المحور على 9 أسئلة.

المحور الثالث: تناول أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة drik.

المحور الرابع: تناول مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

المحور الخامس: تناول المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة drik.

ج - المقابلة:

المقابلة في اللغة: المواجهة والتقابل.

أما اصطلاحاً: "هي علاقة ديناميكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر أو أيضاً المقابلة: هي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين حيث يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق الأهداف"¹

ومن هذه التعريفات نستنتج أن المقابلة لقاء بين شخصين فأكثر لتحقيق غاية ما، من خلال طرح أسئلة هادفة من قبل المقابل على شخص تجري معه المقابلة، وكل هذه العملية تهدف

رجاء محمود أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، مصر، ص417.¹

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات المقصودة من الباحث ليستفيد منها في تحقيق هدفه من المقابلة.

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات واستخدمت من أجل الحصول على المعلومات التي تفيدنا في تشكيل أسئلة الاستمارة واستخدمنا أيضا المقابلة كوننا بحاجة إلى معلومات كيفية تتعلق بموضوع دراستنا وإلا وهو الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي وتم إجراء مقابلة مع أحد موظفين مؤسسة المديرية الجهوية الصناعية (la drik) وكذا موظفتين وكانت تتمحور جميع الأسئلة حول الاتصال الرقمي وأهم وسائله التي يستخدمونها داخل المؤسسة محل الدراسة وكذا أهميته وماهي العراقيل التي تعترض استخدام هذا النوع من الاتصال وأيضا تم طرح بعض الأسئلة حول الشبكات الاتصالية الأكثر استخداما داخل مؤسسة la drik وطريقة العمل بها وكان هدفنا من هذه المقابلة استخلاص أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع دراستنا والتعرف أيضا على كيفية سيرورة العمل.

وفي هذه الدراسة قمنا بإجراء 03 مقابلات وقدمنا لهم مجموعة من الأسئلة التي كانت تتناسب مع مضمون دراستنا وقد تم إجابتنا بكل شفافية. وكانت المقابلات مع كل من:

سرور قمري¹

عزري صبرينة²

مشحوذ وسيلة³

حيث تم هؤلاء الأشخاص بتزويدنا بالمعلومات والمعطيات المتعلقة بموضوعنا.

7- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ- مجتمع البحث: يعرف مجتمع البحث بأنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها من غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي"⁴.

يعرف الباحث صلاح القوال مجتمع البحث على أنه "مجموعة الوحدات التي تتعلق بها الظاهرة المدروسة أو تستدعي معظم دراسات العلوم الاجتماعية مشاهدة، وقياس المهارات، من خلال عدد أفراد المجتمع الذين يمثلون هذا المجتمع الكل تمثيل مناسباً"⁵

¹ قمري سرور تعمل في إطار تكوين المديرية الجهوية للمنطقة الصناعية سكيكدة Drik.

² عزري صبرينة إطار بالموارد البشرية المديرية الجهوية للمنطقة الصناعية سكيكدة Drik.

³ مشحوذ وسيلة تعمل في إطار قانوني م1 المديرية الجهوية للمنطقة الصناعية سكيكدة Drik.

⁴ موريس أبجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص62.

⁵ صلاح مصطفى القوال، منهجية العلوم الاجتماعية، عالم الكتب، القاهرة، 1962، ص18.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ومنه فإن مجتمع البحث هو " جميع العناصر ذات علاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يقدم نتائج الدراسة".

ومجتمع البحث دراستنا هم موظفي مؤسسة سوناطراك (فرع سكيكدة).

ب - عينة الدراسة:

هي نموذج مصغر يتم اختياره من المجتمع محل الدراسة¹.

وتعرف أيضا " على أنها مجموعة جزئية مع المجتمع الكلي تحوي بعض العناصر يتم اختيارها منه"².

وتعرف أنها: " مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم النتائج على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك"³.

حسن ظاهر، معجم المصطلحات السياسية والدولية، مجد للمؤسسة الجامعية لدراسات النشر والتوزيع، 2001.¹
فايزة جمعة، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 2، الأرن، 2009، ص 104.²
صالح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي تعميمات وإجراءاتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002، ص 197.³

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتستخدم العينة عادة عند استحالة إجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة المتمثل في بحثنا هذا موظفي مؤسسة la drik بمؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة، وعليه تم تطبيق العينة القصدية وهي أن يختار الباحث أفراد العينة بناء على خبرته الشخصية ومعرفته السابقة فقد يلجأ الباحث إلى اختيار أفراد العينة المطلوبة من كبار العلماء والموظفين¹.

ويقصد بها أيضا إجراء الدراسة على فئة معينة وقد يكون هذا التعمد اختيارات علمية كوجود أدلة وبراهين مقبولة ومنظمة تؤكد على أن هذه العينة تمثل المجتمع ككل².

وفي دراستنا هذه قمنا باختيار مؤسسة Direction Regional Industrielle de skikda Drik تحت اسم الجهوية الصناعية بولاية سكيكدة بالتالي يتم إجراء استمارة استبيان على أفراد هذه العينة للمؤسسة لجمع المعلومات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة، والتي تتكون من 40 مفردة (عينة)، وقمنا باختيار 40 عينة وقمنا باختيارها بطريقة قصدية وزعناها بطريقة عمدية لأننا التمسنا فيهم شروط التي تمكنهم من تزويدنا بالمعلومات الضرورية المتعلقة بموضوع بحثنا.

¹ محفوظ جودة، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، دار زهوان للنشر والتوزيع، دط الأردن، 2007، ص116.

² كمال محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، الطبعة 4، الأردن، 2011، ص130.

8 - مجالات الدراسة:

المجال الزمني: يرتبط المجال الزمني لدراستنا باختيار الموضوع مع بداية السنة الجامعية أي حوالي بداية شهر ديسمبر فاتجهنا إلى العمل على موضوعنا هذا. شرعنا في جمع المعطيات التي تضم موضوعنا وذلك بالاطلاع على مختلف المصادر ومن ثم استطعنا تحديد معالم الموضوع بدقة وصياغة مشكلة البحث واختيار الإجراءات والأدوات اللازمة للبحث، وبعدها تم اختيار الموضوع بصفة نهائية في شهر مارس 2024 ليخضع للدراسة والتمحيص وقد انتهت الدراسة في أواخر ماي 2024، وانقسمت مدة الدراسة إلى مراحل تمثلت في:

الجانب المنهجي والنظري:

استمر البحث عن المادة النظرية والمعلومات المرتبطة بالموضوع من الفترة الممتدة من شهر مارس 2024 إلى أواخر شهر أبريل 2024، وفي هذه الفترة قمنا بعدة محاولات لبناء الإشكالية، وقد كان الأستاذ المشرف في كل مرة يوجه إلى النقائص وبالطبع كانت تأخذ بعين الاعتبار، وكما قمنا بجمع كافة المعلومات الخاصة بالجانب المنهجي (النظري)، ووضعنا خطة محكمة، وذلك بالتشاور والأخذ بنصائح الأستاذ المشرف، مع العلم تم تحضير الإطار المنهجي أولاً إلى غاية ضبط أسئلة الاستمارة وأسئلة المقابلة، ففي هذه المرحلة تم التطرق إلى الجانب النظري للدراسة، والتعرف على الأهداف والأهمية وأهم

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المفاهيم التي تتركز عليها الدراسة، وتدقيق الإشكالية والتساؤلات الفرعية، والتي سوف نقوم بالتحقق منها في الجانب العملي للدراسة.

الجانب الميداني:

أما الدراسة في شقها الميداني تمت في المديرية الجهوية لولاية سكيكدة في فترة زمنية امتدت لمدة 15 يوما، ابتداء من 24 مارس 2024 إلى 07 أبريل 2024، حيث خصصنا فترة الزيارات الاستطلاعية والاستكشافية عبر مختلف المصالح المتواجدة داخل المؤسسة، مع إجراء بعض المقابلات الأولية مع الموظفين داخل مختلف المصالح.

ثم قمنا بالتوزيع، وجمعنا وجمع وتحليل جميع البيانات المأخوذة من طرف إدارة المؤسسة حول موضوع دراستنا، وقمنا بتحليلها واستخلصنا نتائج دقيقة واقتراحات مساهمة في موضوع بحثنا، إلى جانب هذا تم تقديم استمارة المقابلة والقيام بالمحادثة والخروج بمعلومات تخدم موضوعنا.

المجال المكاني: يتيح لنا هذا المجال بتحديد المكان الذي تمت فيه إجراءات الدراسة والذي يتمثل في المديرية الجهوية الصناعية بولاية سكيكدة، تقع في بلدية حمروش حمودي، وتبعد عن شرق منطقة روسيكادا القديمة ب 4 كلم، وحتى نتمكن من جمع مختلف المعطيات والمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة المتمحور في دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة (la drik)، تم ذلك من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة.

المجال البشري للدراسة: يتمثل هذا المجال في مجموع العاملين بالمنطقة المديرية الجهوية

الصناعية Direction Regional Industrielle De Skikda DRIK

9- تحديد وضبط المفاهيم الأساسية للدراسة:

مفهوم الدور:

أ- لغة: دار الشيء يدور دورا ودورانا، تحرك وعاد ما كان عليه¹، دار الشيء يدور دورا ودورانا ودعورا، طبقة من الشيء المدار فوقه بعضه².

ب- اصطلاحا: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يعزوا إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي أما من الجانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي³.

ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، (د.م.ن)، (درس. ن)، ص1450. ¹

² إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، عبد القادر حامد، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، الطبعة 4، مصر، 2004، ص303.

فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق (د، س، ن)، بيروت، ص3211.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

كما يعرف بأنه مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم¹.

ج- إجرائيا: هي مجموعة من المهام داخل مؤسسة سوناتراك الذي يساهم الاتصال الرقمي في تغيير أداء موظفي مؤسسة la drik، كما أنه وجه من أوجه النشاط داخلها والمرتبط بنوع الوسيلة والغرض من استخدامها من طرف مؤسسة سوناتراك la drik بسكيدة.

مفهوم الاتصال:

أ- لغة: أصل كلمة الاتصال مشتق من الفعل الماضي الثلاثي "وصل" والمضارع منه يصل ويقال "وصل الشيء أو وصل إلى الشيء وصولا أي بلغه وانتهى إليه"².

ويرجع أصل كلمة الاتصال إلى اللفظ اللاتيني "COMMUNIS" الذي يعني عام أو مشترك أو من "COMMUNICAR"، والذي يعني تأسيس جماعة أو المشاركة ومن الواضح أن

محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، د.ط، 1995، ص392¹.

² حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية عربي إنجليزي، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص17.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اللفظ يدل على المشاركة أو تلاقي العقول، وعلى إيجاد مجموعة من الرموز المشتركة في أذهان المشاركين، وباختصار يدل إلى اللفظ على التفاهم¹.

ب- اصطلاحا: يعرف الاتصال بأنه: "نقل الرموز المواقبة بين أطراف مؤثرة ومتأثرة بقصد إحداث تغيير في السلوك أو المواقف"².

يعرف أيضا بأنه: "العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك"³.

عرف ميكل ويسترون M,Wesstroun الاتصال بأنه: "نقل المعاني وتبادلها بأسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم"⁴.

ج- إجرائيا: هو تفاعل أو تبادل الرسائل بين موظفين مختلفين لمؤسسة la drik بمؤسسة سوناتراك بسكيدة لتبادل المعلومات واستخدام مختلف الوسائل الاتصالية الموجودة في مؤسسة سوناتراك la drik.

¹ طارق سيد محمد الخليفي، معجم مصطلحات الإعلام إنجليزي عربي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2008، ص ص 69 70.

² خيضر شعبان، اللسان العربي مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، الجزائر، 1422 هـ، ص 1.

محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الاعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 8.

بشير العاق، نظريات الاتصال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 14.

مفهوم الرقمنة:

أ- لغة: من الرقمنة وأصل الكلمة هي الرقم والرقم هو العلامة وفي علم الحساب هو الرمز المستعمل للتعبير عن أحد الأعداد¹.

ب- اصطلاحاً: الرقمنة هي العملية التي يقوم فيها تحويل المواد المكتوبة من كتب المخطوطات الجرائد وهي المواد السمعية والمواد البصرية إلى شكل ملفات يمكن معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات الضوئية أو معدات أو أجهزة أخرى².

ج- إجرائياً: هي العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات الموجودة داخل مؤسسة سوناطراك la drik إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب سواء كانت هذه البيانات نص مطبوع أو صور أو أصوات وذلك عن طريق استخدام أجهزة الرقمنة المتوفرة في مؤسسة سوناطراك.

مفهوم الاتصال الرقمي:

أ- لغة: يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور

محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص09.¹
مي العبدى الله السنو، الاتصال في عصر العولمة، دار النهضة للطباعة، الطبعة1، بيروت، 2012، ص23.²

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

والأصوات تحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب¹.

ويرتكز الاتصال الرقمي digital communication بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر Putter Media Ted Communication أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر Assisted communication وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال².

ب- اصطلاحا: هو العملية التي يحدث فيها الاتصال عن بعد بين طرفين أو أطراف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة المعلومات بواسطة النظم الرقمية³. يعرفها عبد الحميد على أنها العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة⁴.

محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتاب، الطبعة 1، القاهرة، 2007، ص ص 24، 25.¹

محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، علم الكتب، الطبعة 3، القاهرة، 2004، ص 103.²

نفس المرجع، ص 25.³

⁴ رضا زاوش، دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 464.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ج- اجرائيا: هو الاتصال الذي يكون في مؤسسة سوناتراك la drik يتم استخدام النظم الرقمية ويعتمد على وسائل إلكتروني بأسلوب رقمي ورقمنة المعلومات الموجودة داخل مؤسسة la drik فهو التفاعلات الاتصالية الرقمية الحديثة والشبكات الاتصالية المستخدمة في مديرية الجهوية الصناعية (DRIK) والأساس الذي تلعبه في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناتراك فرع سكيكة la drik.

مفهوم الأداء:

أ- لغة: أدى الشيء أي أصله والاسم أداء وأدى دينه تأديته قضاة المقصود هنا من الأداء هو قضاء الأمر والأداء اللغوي performance verbale ويعني قدرة الفرد على الأداء اللغوي الصحيح¹.

ب- اصطلاحا: هو القيام بشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط بمعنى الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما وذلك لتحقيق هذه قد يكون فقط إتباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو تخطيط لمشروع ما وركز هذا المفهوم على السلوك الذي يقوم به الفرد بهدف معين من خلال تأديته لعمل ما².

محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص32.¹

مدحت أبو نصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة1، القاهرة، مصر، ص66.²

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وعرفه أيضا نيكولاس "بأنه السلوك الذي يقوم به الأفراد فالسلوك هو النشاط أما إنتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك¹.

ج- إجرائيا: هو النشاط أو القيمة المضافة التي يقدمها الموظف في مؤسسة سوناطراك جراء استخدامه للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة عامة والاتصال الرقمي خاصة داخل مؤسسة la drik في تأدية مهامه والتي تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على طبيعة عمله وكذا نوعية الخدمة التي يقدمها.

مفهوم الأداء الوظيفي:

أ- اصطلاحا: القيام بأعباء الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات وفق المعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب².

ويشير هذا التعريف إلى الأداء الوظيفي مرتبط أساسا بالوظيفة والمسؤولية التي تمنحه المنظمة.

هو كل الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته وتنفيذها في الوحدات التنظيمية وصولا لتحقيق أهداف الوحدة التنظيمية¹.

¹ إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2013، ص105.

مدحت أبو نصر، مرجع سبق ذكره، ص66. ²

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ركز هذا التعريف على أن الموظفين يقومون بالمهام الموكلة لهم بالمؤسسة لتحقيق الأهداف المرسومة من إدارة المؤسسة.

ب- إجرائيا: هو النظام المتكامل الذي يكون داخل مؤسسة مديرية الجهوية الصناعية (Drik) يعمل على تطوير الأداء من خلال السيطرة على مواردها البشرية التي بدورها تتحكم في الموارد المستهدفة.

مفهوم المؤسسة:

أ- لغة: مؤسسة "مفرد"، مؤسسات "جمع": صيغة المؤنث لمفعول "أسس" منشأة تؤسس لغرض أو منفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة. كل تنظيم يرمي إلى الإنتاج والمبادلة للحصول على ربح².

ب- اصطلاحا: هي منظمة اقتصادية أو اجتماعية مستقلة نوعا ما، تأخذ فيها القرارات حول الوسائل البشرية، المادية، الاعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني³.

¹ نعيم إبراهيم الطاهر، الإدارة الاستراتيجية المفهوم، الأهمية، التحديات، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2009، ص 179.

أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار النشر عالم الكتب، الطبعة 1، القاهرة، 2008، ص 93.

عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 4، 2009، ص 28.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتعرف أيضا أنها: جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة حاليا صنفها توفير الإنتاج لغرض التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزيع فيها المهام والمؤسسات وهي أيضا الوحدة الاقتصادية التي تمارس نشاط إنتاجي أو إحدى الأنشطة المتعلقة بها من عملية الشراء والتخزين والبيع لتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها¹.

ج- إجرائيا: المؤسسة في دراستنا هي مؤسسة سوناطراك بولاية سكيكدة عامة وخاصة المديرية الجهوية الصناعية (Drik) وهي تقوم بإنتاج وتوزيع وتكون مهيكلة على أساس قوانين والإجراءات الخاصة بها.

مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

أ- اصطلاحا: كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني أو اجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي توجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه².

وهي أيضا شكل اقتصادي تقني وفني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقسيم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو إنتاج سلع الاستهلاك أو تقديم خدمات في مجال النقل والتجارة¹.

عبد الرزاق بن حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 28.¹

مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، 1992، ص 11.²

ب-إجراءيا: هي الهيكل والإجراءات التي تحكم عمل مؤسسة سوناطراك la Drik، بما في ذلك التنظيم الداخلي لها وعمليات اتخاذ القرار وتوزيع الموارد وإدارة العمليات اليومية.

10- الدراسات السابقة:

من المهم لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه تفادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا على أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو متشابهة لدراستنا.

الدراسة الأولى: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، للطالب محمد بن علي المانع، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، وهذا سنة 2006²، ولقد اعتمد الباحث في دراسته على ما يأتي:

عبود صمويل، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص58.¹
² محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اعتمد في البداية على تساؤل رئيسي جاء على النحو الآتي: إلى أي مدى يسهم استخدام

تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟

وقد تفرع عنه مجموعة من الأسئلة هي:

- ما واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن في المملكة السعودية؟

- إلى أي مدى يسهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن

العام؟

- ما طبيعة العلاقات بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء

الوظيفي لمنسوبي الأمن في المملكة السعودية؟

- ماهي أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها

في أداء المهام والواجبات؟

أما منهج الدراسة فقد قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي كما

استعان أيضا بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب على الموضوع

من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة.

وبالنسبة للنتائج فقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني أو متأخر.

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا على أن من أهم هذه المعوقات التي تواجه استخدام التقنية ما يلي: هو قلة هذه الأجهزة وقدم المتوافر منها، انخفاض نسبة مستوى تدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها.

أوجه التشابه:

- تتشابه الدراسة الأولى بدراستنا من حيث المنهج الرئيسي وأدوات جمع البيانات فقد قام الباحث بتوظيف الاستمارة في بحثه أما في دراستنا فقد تم توظيف الاستمارة أيضا.

- تتشابه هذه الدراسة بدراستنا في المتغير التابع وألا وهو تحسين الأداء الوظيفي وأيضا في نوع العينة التي كانت عينة قصدية.

أوجه الاختلاف:

- تختلف الدراسة الأولى بدراستنا من حيث المنهج التابع فقد قام الباحث بتوظيف المنهج التابع للمنهج الرئيسي وهو المنهج التحليلي أما دراستنا فقد استعنا بمنهج المسح التابع للمنهج الرئيسي.
- قام باحث الدراسة الأولى بالاكْتفاء فقط بأداة واحدة وهي الاستمارة أما نحن فقمنا بتوظيف عدة أدوات وهي الملاحظة والاستمارة والمقابلة.
- تختلف هذه الدراسة بدراستنا في المتغير المستقل هو تقنيات الاتصال أما المتغير المستقل لدراستنا هو الاتصال الرقمي.

الدراسة الثانية: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي

جاءت هذه الدراسة بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، وأعدّها الطالب بوعطيط جلال الدين، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعمل وتنظيم تخصص السلوك التنظيمي

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتسيير الموارد البشرية بجامعة منتوري محمود قسنطينة وهذا في السنة الجامعية (2008-2009)¹.

وقد اعتمد الباحث في دراسته على ما يلي:

التساؤلات والتي تمحورت في تساؤل جاء على هذا النحو:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

وللإجابة على هذا التساؤل قدم الطالب مجموعة من التساؤلات الفرعية وكانت كالتالي:

- ما نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والأداء

الوظيفي للعمال المنفذين؟

- هل للمتغيرات التالية: السن، الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي

لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟

أما فرضيتها فصيغت كالتالي:

- توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

¹ جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009/2008.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتتدرج تحت غطاء هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي كالتالي:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.
- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.

كما تضمنت الدراسة ثلاث فرضيات إحصائية صفرية هي:

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل السن.
- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل المستوى التعليمي.

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى الأقدمية.

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

أما أدوات جمع البيانات التي استخدمها فهي تنحصر في الاستمارة فقط.

أما أهم نتائج الدراسة فجاءت على هذه النحو:

- الكشف عن تواجد الاتصال النازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والاعلانات.
- وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ويتبين من خلال كل هذا أن مؤسسة البحث نمط الاتصال المتبع بين الإدارة والعمال هو المزج بين نمط الاتصال النازل والصاعد طبقا لطبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال والمناخ التنظيمي العام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

- فيما يتعلق بالكشف عن العلاقة بين أبعاد الاتصال والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة إذ وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين
- كذلك وجود علاقة موجبة متوسطة بين بعد الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي.

أوجه التشابه:

- تتشابه الدراسة الثانية بدراستنا من حيث المنهج الرئيسي فقد استعان بالمنهج الوصفي أما دراستنا فقد استعن نحن أيضا بالمنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات الذي وظف فيها الاستمارة وقد قمنا نحن أيضا بتوظيف الاستمارة بالإضافة إلى المتغير المستقل (الأداء الوظيفي).

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الثانية من حيث:

- المنهج التابع (فهو قد استعان بالمنهج التحليلي أما نحن استعن بالمنهج المسح)

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- أدوات الدراسة (اكتفى صاحب الدراسة بأداة جمع البيانات واحدة أما دراستنا فقد وظفنا فيهم 3 أدوات).

- المتغير المستقل (كان المتغير المستقل في هذه الدراسة الاتصال التنظيمي أما دراستنا فتمحور في الاتصال الرقمي).

- العينة: اختار الباحث في دراسته العينة غير العشوائية أما نحن فكانت العينة قصدية.

الدراسة الثالثة: دور التكنولوجيا والاتصالات لتحسن أداء الموظفين (دراسة حالة

وكالات البنك الجزائري (BNA)

جاءت هذه الدراسة بعنوان دور التكنولوجيا والاتصالات لتحسن أداء الوظيفي، دراسة حالة وكالات البنك الجزائري BNA، وأعدّها الطالب البوعقال سالم، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، السنة 2015-2016¹.

وقد اعتمد الباحث على التساؤل الرئيسي وجاء على هذا النحو: كيف تساهم تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المنظمات؟

وفي ضوء ما تقدم تتبلور معالم إشكالية البحث حول التساؤلات الفرعية:

¹ سالم البوعقال، دور التكنولوجيا والاتصالات لتحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة وكالات البنك الجزائري BNA، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2016.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- هل يمكن لاستخدام البرمجيات أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين أداء المنظمات في البنك محل الدراسة؟

- هل يمكن استخدام الأجهزة والمعدات التي تساهم وتؤدي دور في تحسين أداء المنظمات في البنك محل الدراسة؟

- هل يمكن استخدام الشبكات والاتصالات أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين أداء المنظمات؟

وتهدف هذه الدراسة إلى الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البنوك بوكالة البنك الوطني الجزائري ومعرفة مدى مساهمة الوسائل المتطورة الحديثة أو تسخيرها لصالح الفرد بوكالات البنك مجال الدراسة.

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي واعتمد أيضا على المنهج المساعد هو منهج دراسة حالة.

واعتمد أيضا على أدوات جمع البيانات هي استمارة الاستبيان والملاحظة.

أما نتائج الدراسة جاءت على النحو التالي:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو والاستدامة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل بشكل أساسي في شبكة الأنترنت واستخداماتها المتعددة.

- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين الأداء البنكي.

أوجه التشابه: تتشابه الدراسة الثالثة بدراستنا من حيث:

- المنهج الرئيسي فقد استعان الباحث بالمنهج الرئيسي أما في دراستنا فقد استعان أيضا بالمنهج الوصفي.

- أدوات جمع البيانات وظف الباحث في بحثه كل من أداة الاستمارة الاستبيان والملاحظة مثل ما وظفنا في دراستنا.

- هذه الدراسة ودراستنا تدرسان نفس المتغير التابع ألا وهو تحسين الأداء، وتتشابه أيضا في نوع العينة وهي العينة القصدية.

أوجه الاختلاف: تختلف الدراسة الثالثة بدراستنا من حيث:

- المنهج التابع: استعان الباحث في دراسته بمنهج دراسة الحالة كمنهج تابع أما دراستنا فكان المنهج المتبع هو المنهج المسحي.

- المتغير المستقل لهذه الدراسة هو تكنولوجيا الاتصالات أما المتغير المستقل لدراستنا فكان الاتصال الرقمي.

الدراسة الرابعة: واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

جاءت هذه الدراسة بعنوان واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية للطالبة مكاوي فوزية، دراسة حالة لقسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية الكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة وكانت مذكرة مكملة لشهادة ماستر سنة 2016¹.

وقد صاغت الباحثة إشكالية دراستها في التساؤل الرئيسي: ما هو واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بورقلة؟ ولقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

- ما هي أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟
- ما هي أهمية الاتصال الرقمي بالنسبة في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟
- ما هي العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

¹ فوزية مكاوي، واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لقسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية الكهرباء والغاز سونلغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة، 2016.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف لواقع استخدام الاتصال الرقمي والتكنولوجيا الرقمية في مؤسسة سونلغاز.

وقد استعانت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي واعتمدت أيضا على المنهج المساعد وألا وهو منهج دراسة الحالة.

ولقد اعتمدت الباحثة في دراستها على أداة المقابلة والاستبيان حيث كانت عينة الدراسة قوامها 60 موظف واجتريت بطريقة قصدية.

أما أهم نتائج دراستها فقد جاءت على النحو التالي:

- التوصل إلى أن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تعرضها لتطورات التكنولوجيا المعاصرة.

- التوصل إلى أن هناك استخدام الاتصال الرقمي بجميع أشكال التكنولوجيا الحديثة.

أوجه التشابه:

- المنهج الرئيسي في هذه الدراسة المنهج الوصفي كما في دراستنا.

- أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة هي المقابلة واستمارة الاستبيان وقمنا في دراستنا أيضا بتوظيف استمارة الاستبيان والمقابلة.

- هذه الدراسة ودراستنا تدرسان نفس المتغير المستقل وهو الاتصال الرقمي.

أوجه الاختلاف:

- المنهج التابع: استعان الباحث في دراسته بمنهج دراسة الحالة كمنهج تابع أما دراستنا فكان المنهج المتبع هو منهج المسح.
- المتغير التابع في هذه الدراسة لا يوجد أما المتغير التابع في دراستنا هو الأداء الوظيفي.

الدراسة الخامسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي

دراسة أحمد قوادري ومراد بن ساعد بعنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية وكالة قالمة مذكرة مكملة لنيل ماستر بجامعة قالمة¹.

تتمحور إشكالية دراستهم في التساؤل الرئيسي: ما هي فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي؟

ولقد تفرع عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

- هل تتوافق التقنيات الاتصالية الحديثة ومحددات الأداء الوظيفي؟
- كيف تؤثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على معايير الأداء الوظيفي؟

¹ أحمد قوادري، مراد بن ساعد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية وكالة قالمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- ما دور آلية العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي؟

وقد قام أصحاب الدراسة إضافة إلى التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية فرضية رئيسية متمثلة في: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي.

وكذا صياغة ثلاث فرضيات فرعية

- ترتبط التقنيات الاتصالية الحديثة بمحددات الأداء الوظيفي.

- تتأثر معايير الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- تعمل آلية العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي.

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة واختيار الفرضيات الموضوعية قام أصحاب الدراسة باتباع المنهج الوصفي وبالاعتماد على المقابلة والاستمارة والملاحظة.

أما أهم نتائج الدراسة قد أتت على النحو التالي:

- الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد في تطوير ورفع الأداء الوظيفي.

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة حيث تقوم بمتابعة المهام، ومدى تقييم العمل، القيام بالإجراءات التصحيحية للحصول على المعلومات

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

في الوقت الأنسب بأسرع وقت وأقل تكلفة وإجراء اتصالات داخلية بين العمال وخارجية بين العمال والزبائن.

- أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى توطيد التواصل والتفاعل الإيجابي والسريع مع العاملين والاستجابة للحاجات الخاصة.

أوجه التشابه:

تعتبر هذه الدراسة مشابهة لدراستنا من حيث المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات حيث وظف الاستمارة والملاحظة والمقابلة مثل ما وظفنا في دراستنا وبالإضافة في المتغير المستقل المتمثل في الأداء الوظيفي.

أوجه الاختلاف:

لا يوجد اختلاف كثير في هذه الدراسة بالنسبة لدراستنا فقد اختلفت في المتغير المستقل حيث كان المتغير المستقل لدى هذه الدراسة هو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أما المتغير المستقل لدراستنا هو الاتصال الرقمي.

11- المقاربات النظرية:

أولاً: نظرية البنائية الوظيفية

مفهوم البنائية الوظيفية:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البنائية structure والوظيفة fonction في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، إما الوظيفة فيشير بها الى الدور والاسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي¹، بما أن الظاهرة الاجتماعية حسب رواد هذه النظرية هي ناتج الاجزاء البنوية التي تظهر في وسطها، ولا هو وظيفة اجتماعية مرتبطة بدورها بوظائف الظواهر الأخرى الناتجة عن بقية الأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي، فإنه يستحيل فصل الوظائف عن البنى أو العكس، فالمجتمع بناء ووظيفة وأن هناك تكامل بين الجانب البنوي للمجتمع والجانب الوظيفي إذ أن البناء يكمل وظيفة والوظيفة تكمل البناء².

ويعرفها البعض أيضا بأنها رؤية سيولوجية تهدف إلى تحليل ودراسة بنى المجتمع من ناحية والوظائف التي تقوم بها هذه البنى من ناحية أخرى. ولقد ساعدت البنائية الوظيفية على التفسير والتوازن والاستقرار في المجتمع وتجاهلت ما قد يتعارض مع أطروحتها من عمليات تثير التوتر أو التفكيك أو الصراع ومن هذا المنطلق نظرت البنائية الوظيفية إلى المجتمع كبناء مستقر وثابت نسبيا يتألف من مجموعة عناصر متكاملة مع بعضها البعض،

علي الحوات، النظرية الاجتماعية، اتجاهات أساسية، منشورات فاليتا، مالطا، 1998، ص 96. ¹
² علي سيد الصاوي، نظرية الثقافة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، سلسلة عالم المعرفة (223)، 1997، ص256.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وكل يؤدي بالضرورة وظيفة ايجابية يخدم من خلالها البناء العام وجميع عناصر هذا البناء تعمل في إطار من اتفاقات المشتركة والاجتماع القيمي ومن أبرز رواد البنائية الوظيفية نجد "هربرت سينز"، "تالكوت بارسونز"، "هانز كيرت"، "ويسى رايت ميلز"¹.

احسان محمد، النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار النشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 47.¹

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

فرضيات النظرية البنائية الوظيفية:

تقوم هذه نظرية على المجتمع وبنائه وضمان استقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر فالبنائية تشير إلى تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ويتفق الباحثون على عدة فرضيات الخاصة بهذه النظرية وهي¹:

- النظر إلى المجتمع على نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط مده العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حركيته نحو التوازن ومجموع عناصره تتضمن استمرار ذلك بحيث ان حدث أي خلل لهذه الوحدات في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورية للاستمرار ووجود هذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة.
- كل عناصر النظام فيه أنشطة متكررة بدورها تحافظ على استقرار النظام.
- المجتمع أو الجماعة أو المؤسسة يمكن تحليلها بنويًا وظيفيًا إلى أجزاء وعناصر أولية أي أن المؤسسة تتكون من أجزاء وعناصر لكل منها وظائفها الأساسية.

¹ محمد عبد الكريم الحواري، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، التوازن التفاضلي طبيعة توليفية بين النظرية والصراع، دار مجدلوي للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص109.

- يتكون المجتمع أو المجتمع المحلي أو المؤسسة أو الجماعة مهما يكن عرفها أو حجمها أو حتى إذا كانت أجزاؤها ووحداتها مختلفة عن بعضها البعض، فمهما كان هذا الاختلاف إلا أنها تبقى مترابطة ومتساندة ومتجاوبة مع الأخرى.

الانتقادات الموجهة للنظرية:

انتقلت نظرية الوظيفية بأنها تقدم رؤية عالم متوازن يفتقد بالتاريخ وليس فيه أي مصدر للتغير داخل المجتمع، وأنها نظرية منحازة إلى المحافظة، ونرى أن عدم المساواة في الثروة وظاهرة الانقسام الطبقي يعد ظاهره وصفية ووسيلة فعالة لحفظ استمرار النسق، وكذلك الأمر في تباين المراتب الاجتماعية، أما السلطة فتتوزع بشكل يحقق النسق أهدافه فيه، حيث يرى علماء النظرية الوظيفية أن المجتمع في حالة توازن وتضامن باستمرار في حين يرى علماء نظرية الصراع أن المجتمع في صراع مستمر¹.

كما يرى علماء الوظيفية ان القيم هي التي توجه الفرد في حين يرى علماء نظرية الصراع ان مصالح هي التي تواجه السلوك، النظرية البنائية الوظيفية قد تجاهلت جوانب الاختلاف في المصالح والقيم والمعتقدات السائدة. الأمر الذي جعل البعض من علماء الاجتماع والاقتصاد والسياسة يعتقدون أن النظرية البنائية الوظيفية في التربية لم تعد كافية لتفسير

عبد الله بن عايض سالم الثبتي، علم اجتماع التربية، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة 1، السعودية 2002، ص 99. ¹

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

حركة التغير والتطور في المجتمعات الإنسانية ولا يمكنها تشخيص الدور الحقيقي للتربية في المجتمع¹.

اسقاط النظرية على الدراسة:

استخدمنا نظرية المقاربة البنائية الوظيفية في دراستنا، وذلك لمعرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة la DRIK) ضمن هذا النسق باعتبار ان كل جزء من اجزاء مديرية الجهوية الصناعية وظائف بنيوية نابعة من طبيعة الجزء فالكل يكمل الاخر بالرغم من اختلاف وظائفها الا انها متكاملة فيما بينها، فوظيفة الاتصال الرقمي تنعكس على اجزاء المؤسسة سواء داخليا او خارجيا من خلال وظائفه وسماته والخصائص الذي يتسم بها والتسهيلات التي تقدمها مؤسسة سوناطراك وتلك تسهيلات التي تؤدي الى تحسين الاداء وخلق الشعور بالانتماء للمؤسسة وزيادة فعاليتها ونجاحتها وتحسين كفاءتها وتقوية روابط المهنية بين كاهه موظفي المؤسسة.

عبد الله بن عايض سالم الثبتي، ص 100.¹

ثانيا: نظرية الاستخدامات والإشباع

مفهوم الاستخدامات والإشباع:

نظرية الاستخدامات والإشباع هي النظرية تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة وتتحصر رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل ومضمون وسائل الاعلام خلافا لنظريات المبتكرة مثل نظرية الآثار الموحدة أو النظرية الرصاصية السحرية التي ترى الجماهير عبارة عن كائنات سلبية ومنفصلة، وتتصرف بناء على نفاق واحد فأسلوب الأفراد أمام وسائل الاعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكنية والشخصية¹.

وتقوم نظرية الاستخدامات والإشباع بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة، فخلال عقد الأربعينات من قرن العشرين أدى إدراك العواقب فروق الفردية، والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الاعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقات بين الجماهير ووسائل الاعلام، وكان ذلك تحول من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعالة إلى رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل ومضمون مفصل من وسائل الاعلام، فلم يعد السؤال المطروح ماذا يفعل الاعلام والجماهير؟ بل ماذا يفعل الجمهور بالإعلام؟ ولماذا يستخدم الجمهور المنتجات الإعلامية؟ ما هي الإشباع المحققة منها؟²

محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 584. ¹

حسين عماد مكايي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 239. ²

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتتطوي هذه الأسئلة عن انتقال موضوع التأثير من مضمون المادة الإعلامية فحسب إلى السياق الاتصال برمته، فمنبع الإشباع التي يحصل عليها المتلقي من الاعلام الجماهيري، قد يتعلق بالمضمون الخاص للرسالة أو بتعرض للوسيلة الإعلامية بحد ذاته أو بالوضعية الاتصالية الخاصة المرتبطة بوسيله اعلامية ما¹.

فرضيات النظرية:

ويلخص كاتز وزملائه افتراضات النظرية في النقاط التالية:

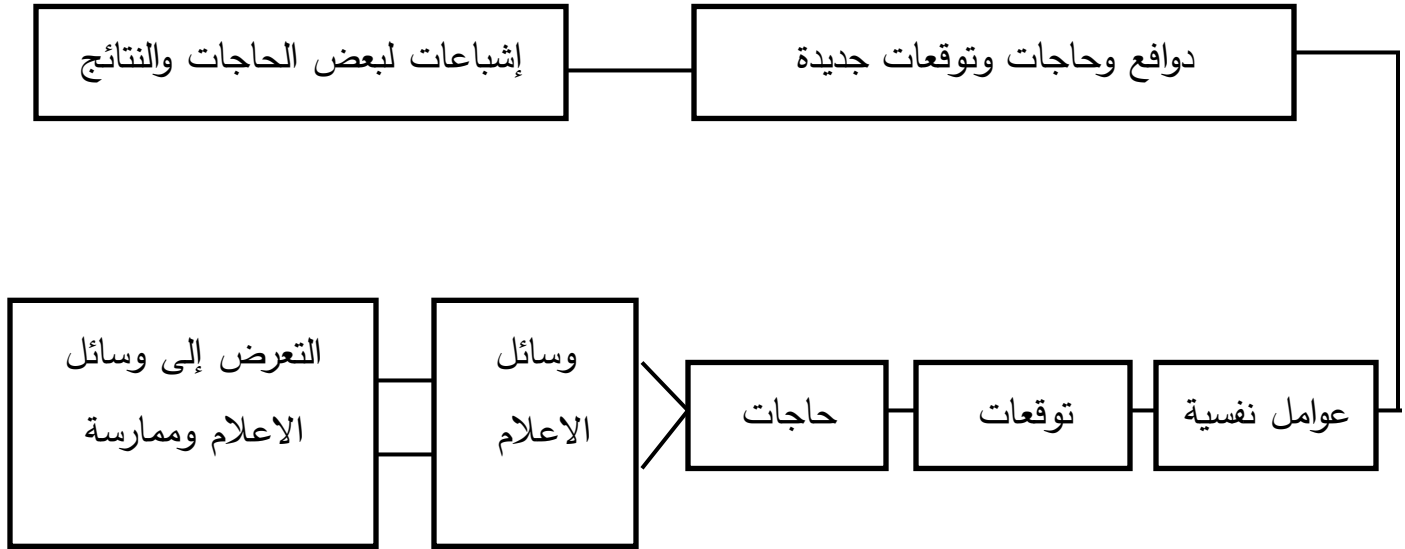
- الجمهور المتلقين هو جمهور نشط، واستخدامه لوسائل الاعلام هو استخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.
- يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحديد العلاقات بين الاشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته.
- تتنافس وسائل الاعلام مع وسائل أخرى تشبع احتياجات الجمهور مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الاكاديمية².
- الجمهور قادر على تحديد اهتماماته واحتياجاته ودوافع تعرضه لوسائل الاعلام وبالتالي يختار الوسائل التي تشبع حاجته.

فريال مهنا، علوم الإتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر المعاصر، الطبعة 1، بيروت، 2002، ص 156. ¹
عبد الحافظ عواجي صاي، نظريات التأثيرات العلمية، دار الفكر المعاصر، الطبعة 1، بيروت، د.س، ص 09. ²

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- يمكن استخدام الجمهور لوسائل الاعلام الانساق والمعايير الثقافية السائدة في المجتمع وبالتحديد في ضوء ذلك أن الجمهور هو الذي يحدد طبيعة استخدامه للمحتوى الذي يرغب فيه¹.

شكل رقم 1: يوضح نموذج الاستخدامات والإشباعات²:



الانتقادات التي وجهت لنظرية الاستخدامات والإشباعات:

ومن أهم الانتقادات التي وجهت للنظرية ما يلي³:

ميرفت الطرابشي وآخرون، نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، د.ط، القاهرة، 2006، ص 261. ¹

² رضا عبد الواحد أمين، النظريات العلمية في مجال الإعلام الإلكتروني، قسم الصحافة والاعلام، جامعة الأزهر، د.ط، مصر، 2008، ص 67.

بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2011، ص 86. ³

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- أنها تشابهت باستخدام نفس المنهج الذي يعتمد على الأسئلة المفتوحة للباحثين حول الاشباكات التي تقدمها وسائل الاعلام.
- اشتركت في المنهج الكيفي في محاولتها بجمع بيانات الاشباكات من الجمهور في فئات مصنفة يتأجل توزيعها تكراريا وتدرجيا تبعا لكثافتها.
- لم تحاول هذه الدراسات أن تكتشف الروابط بين الاشباكات التي يتم اقرارها وبين الأصول الاجتماعية والنفسية للحاجات التي تم اشباكتها.
- فشلت هذه الدراسة في بحث عن العلاقات المتداخلة بين الوظائف المتنوعة التي تقدمها وسائل الاعلام ايضا كميا ومفاهيميا.
- أن هذه الدراسات لم تعطي صورة مفصلة وأكثر تصاعديا لإشباكات وسائل الاعلام وتؤدي إلى الصيغة نهائية للتعميمات النظرية.

اسقاط نظرية الاستخدامات والاشباكات على موضوع الدراسة:

استخدمنا نظرية الاستخدامات والاشباكات في دراستنا من خلال معرفة وفهم أهدافها التي من شأنها أن توصل إلى معرفة دور الإتصال الرقمي، فمن خلال معرفة الاشباكات التي يحققها الإتصال الرقمي للموظف ومدى استخدامه له في تحسين الأداء، ويتميز استخدام وسائل الإتصال الرقمية بظهور الحاجات المتجددة التي تظهر أثناء الولوج إلى شبكة الإنترنت بسبب تعدد ودوافع الاستخدام، وتلعب التكنولوجيا الرقمية دورا حاسما في تحسين

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ويمكن فهم تأثيرها باستخدام نظرية الاستخدامات والأشباع، وتسهم آليات الرقمية مثل الايميل والفاكس والوسائل الرقمية الخاصة بمؤسسة المديرية الجهوية الصناعية وذلك من خلال تعزيز التواصل وتحسين تنسيق الجهود داخل المؤسسة، ومن خلال هذا التفاعل تفرز لدى الفرد حاجات عديدة تساعد الوسيلة من اشباع نسبه منها.

وقد طبق نموذج الاستخدامات والأشباع في هذه الدراسة في التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء المهني في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في مؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة في المديرية الجهوية الصناعية من قبل عملاء المؤسسة المستخدمين للاتصال الرقمي الذي يساهم في تحسين أدائهم ورفع مستوى الكفاءة في العمل.

وأفضل دليل على هذا أن البحوث الاتصال الرقمي تنصدر كافة البحوث والدراسات التي تجرى في هذا المجال معتمدة على نظرية الاستخدامات والأشباع كأساس نظرية أو كمقاربة نظرية وذلك لسهولة تطبيق الفروض الخاصة بها¹.

¹ فريدة بن عمروش، الإتصال الرقمي، دار في بعض الأسس النظرية الاستخدامات والإشباع، جامعة الجزائر، د.س، ص ص 159-160.

ثالثاً: نظرية انتشار المبتكرات

مفهوم نظرية انتشار المبتكرات:

تقوم هذه هي النظرية على دور الحاكم الذي يليه التأثير الشخصي في عملية نشر الافكار والمتحدثة وخاصة قادة الرأي، يقصد بها هنا عميلة الاقناع بالوسيلة او التكنولوجيا الجديدة وفوائدها لتلبية التقنية الرقمية لاتصالات تحاول المؤسسات لاقتناؤه والعمل به حيث أصبح خيار اقتصاديا تفرضه التطورات التكنولوجية الجديدة وعملية التأثير تكون من قادة الرأي للتأثير على المجتمع، فهي تحاول تحليل مجموع عملية الابتكار المدروسة حيث تركز الاهتمام على مراحل عملية التبني والعوامل في تبني الابتكار المدروسة من طرف الأشخاص أو المؤسسات، لقد اهتمت النظرية بعنصرين أساسيين هما عامل الوقت والأهمية الرئيسية للاتصال في عملية تبني المبتكرات حيث نجد أن وسيلة الاتصال أكثر تفاعلية في تعريف المبتكرات¹.

لقد حدد كل من روجرز وشوميكير عام 1971 الخصائص المؤثرة في قبول وانتشار المبتكرات في خمسة عناصر هي: المنفعة المادية انسجام مع القيم السائدة، درجة التعقيد من حيث الفهم والانسجام، القابلية للتقسيم والتجزئة، قابلية التداول الوضوح وسهولة

فضيل ديليو، الاتصال (مفاهيمه، وسائله، نظرياته)، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة 1، مصر، 2003، ص 32. ¹

النشر. أما مراحل عملية تبني للمبتكرات لقد حاصرها في: الوعي بالفكرة الاطلاع الاهتمام

التقويم التجريب بالتبني¹.

فرضيات النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن وسائل الاعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول

المبتكرات الجديدة حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف

حول المبتكرات الجديد².

كما يقرب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا من تدفق المعلومات على مرحلتين الذي يفترض أن

الرسائل الإعلامية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر

اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم قادة الرأي،

ومفهوم قادة الرأي في مدخل انتشار المبتكرات لا يختلف كثيرا عن مدخل انتشار المعلومات

على مرحلتين غير أنه يضيف تفصيلا أكثر حول شخصية قادة الرأي³.

بسام ابداء الرحمن المشاقبة، مرجع سبق ذكره، ص 177. ¹

² عتيق العلاء، تبني ونشر نظم المعلومات المبتكرة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ورقلة، 2017، ص 30.

المرجع نفسه، ص 31. ³

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات: لقي نموذج انتشار المبتكرات شيوعاً وانتشاراً في بداية الستينات خاصة في الدول العالم الثالث غير أنه واجه بعد السبعينات حملة من الانتقادات هي¹:

- أن تطبيق هذا النموذج والعمل به في الدول العالم الثالث أدى الى اتساع فجوة المعلومات وزيادة الفروقات الاجتماعية والاقتصادية بين فئات المجتمع لأن الفئات المتقدمة اقتصادياً واجتماعياً تشجع أكثر من غيرها على التجديد وممارسته بالإقبال على تلقي المعلومات أكثر من غيرها من الفئات الفقيرة.
- دعم اتفاق الباحثين والدارسين لهذا النموذج الانتشار على تعريف محدد للتنمية.
- ايمان الباحثين وعلى رأسهم روجرز بقوة تأثير وسائل الاتصال على قادة الرأي خاصة وبفاعليتها من مناطق أو بتأثير نظرية الطلقة السحرية أي أن نموذج الانتشار أخذ مبدأ سريان المعلومات في اتجاه واحد أي من الحكومة ومراكز التنمية إلى الجمهور المتلقي.
- الارتباط الكبير لنموذج انتشار المبتكرات بنظرية النظم الأربعة للإعلام لقناعتها بأهمية الاعلام وقوته وبذريعة التنمية وخدمة برامجها، تسعى السلطات الحكومية إلى

¹ خولة ضامن الحميدة ونضال فلاح الضالعين وآخرون، الاعلام السياسي ونظريات التأثير الإعلامية، دار الاعلام العلمي، دط، عمان، الأردن، 2017، ص 96.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

خلق رأي عام واقتناء الجماهير بأفكارها والعمل بها وفق ما جاءت به أفكار نظرية انتشار المبتكرات.

اسقاط النظرية:

استخدمنا في دراستنا نظرية انتشار المبتكرات واستفدنا منها من خلال معرفة افتراضاتها وأهدافها من شأنها أن توصل إلى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمبتكرات الحديثة التي تعمل بها مؤسسة المديرية الجهوية الصناعية.

وقد طبقت هذه النظرية انتشار المبتكرات في التعرف على دور وواقع استخدام الاتصال الرقمي في المديرية الجهوية الصناعية من قبل الموظفين الإداريين للمؤسسة سوناطراك وموظفي المديرية الجهوية الصناعية، ويعتمد على كيفية تقديم هذه التقنيات وكيف تؤثر على أداء الموظفين، إذ تم تنفيذ ذلك بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في التواصل الداخلي وزيادة الكفاءة، وتعزيز الأداء العام للمؤسسة وبناء بيئة عمل مفتوحة داخل المؤسسة.



الفصل الثاني: ماهية الاتصال
الرقمي



- 1- تعريف الاتصال الرقمي
- 2- نشأة الاتصال الرقمي
- 3- خصائص الاتصال الرقمي
- 4- أهداف الاتصال الرقمي
- 5- محددات الاتصال الرقمي
- 6- مستويات الاتصال الرقمي
- 7- وظائف الاتصال الرقمي
- 8- مزايا وعيوب الاتصال الرقمي

1- تعريف الاتصال الرقمي:

يتركز تعريف الاتصال الرقمي Digital communication بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستخدماتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه بحيث لا يمكن تعميم التعريف الذي قدمناه للاتصال.

• وبذلك يكون تعريف الاتصال الرقمي كالاتي:

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد وبين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الانفعالية المتنوعة وانتقالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة¹.

ويقصد بالاتصال الرقمي هي الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة والشبكات الاتصالية وواقع وجودها في المؤسسات الاقتصادية².

وكذلك يعرفه كريستي أهو (Kristiaho) بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والإنتاج والتوصيل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية المشار إليها من قبل، ويعرف أيضا أنه العملية التي يحدث فيها الاتصال

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير عالم الكتب، الطبعة 3، القاهرة، 2004، ص ص 103 - 104.

² نورة أغالون، دور الاتصال الرقمي في تنمية السياحة في الجزائر، مجلة الاتصال والصحافة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام والاتصال، العدد 9، 2018، ص 06.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

عن بعد طرفين أو عدة أطراف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة ضده المعلومات بواسطة النظم الرقمية وبعد ذلك يأتي الإرسال والاستقبال بين مختلف الأفراد ويقوم هذا التعريف على محددات فنقول إذا كان نصف الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية بأنه عملية تقوم على أساس الحركة والتدفق فالالاتصال الرقمي لديه عمليات فرعية في العملية الكلية فهذا الاتصال هو الاتصال عن بعد سواء ثنائيا او جماعيا ، فالنظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق وظائفه¹.

كما أن هناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطوير الهام الحديث لتكنولوجيا الاتصال وما تزال بحدود ما قدمته في بث الوسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة².

كما يقصد التحول من أسلوب من التعامل من المعلومات على أساس تناظري Analog إلى الأسلوب الرقمي Digital ورقمنة المعلومات أيضا تحويل المعلومات (نص. صورة. صوت) إلى موجات كهربائية مرقمنة مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها وتشير كلمة رقمي Digital إلى الحالتين هما الإيقاف والتشغيل On / Off ويتم التغيير عن

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، الطبعة 1، القاهرة، 2007، ص 25.

² عبد الكريم علي جبر الديسي، زهير ياسين الطاهات، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، دار النهضة العربية، العدد 06، بيروت، 2012، ص 03.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف وتتخذ كل الحروف والرموز والأرقام والصور والرسوم والأصوات شكل أرقام الصفر الواحد، فالواحد يقابل التشغيل On الصفر يقابل التوقف Off ويطلق على كل زوج من أرقامه اسم Bit يعني حرف ويطلق على مجموعة من الرموز Bits وعادة ما يحتوي كل Bit ثنائي رموز¹.

فقد عرف رضا عكاشة الاتصال الرقمي على أنه العملية الإعلامية الاجتماعية التي يتم من خلالها الاتصال الآني عن بعد (لا يرى بعضهم بعض أو من مسافات بعيدة) بين أطراف يتبادلون الأدوار (المرسل يستقبل والمستقبل يرسل) في بث الرسائل المتنوعة واستقبالها (صور، رسومات، كلام مكتوب، أصوات مسموعة) ومن خلال النظم الرقمية ووسائلها (نص، شريط، فيديو، ورق مصور، أقراص مدمجة)².

وفي نفس السياق عرفه يونس عرب: أنه تحويل النصوص والصور التناظرية إلى وحدات رقمية محمولة عبر وسائل اتصال³.

ومما سبق الاتصال الرقمي هو العملية الاتصالية التي تتم عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية فالاعتماد

¹ عماد مكايي حسين، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية، اللبنانية، الطبعة 3، القاهرة، 2005، ص 246.

² رضا عكاشة، تأثيرات الإعلام نظريات ونماذج الاتصال في مجال المنصات الرقمية، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الإسكندرية، 2001، ص 50.

³ يونس عرب، جرائم الكمبيوتر والانترنت، اتحاد المصارف العربية، سلسلة موسوعة القانون وتقنية المعلومات، طبعة 1، الأردن، 2002، ص 105.

على ربط جهاز الحاسوب الآلي بشبكة الإنترنت بخدماتها المتنوعة ويشار عليه الاتصال الرقمي الافتراضي والذي أدى إلى التواصل عن طريق الشبكات الاجتماعية على نحو، Facebook Twitter،YouTube ، والمدونات ومؤتمرات المجموعات الإخبارية ... إلخ¹.

2- نشأة الاتصال الرقمي:

في الثمانيات من القرن السابع توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في شكل إشارات رقمية ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجيا تحل تدريجياً محل التناظرية التقليدية القديمة كما نلمس مدى ما بلغته الاتصالات من سهولة في عصر الاتصال الإلكتروني والفضائيات وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة مع عام 2001 وتتمثل هذه القفزات في²:

- القفزة الأولى: تمثلت في اختراع الترانزستور عام 1948 على يد بعض العلماء الأمريكيين (براتان، برادين، شوكلي) وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956 نظراً لإنجازهم الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظم الاتصالات.

¹ أمينة نبیح، الاتصال الرقمي والإعلام الجديد، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2018، ص ص 24-25.

² أسماء حسين محفوظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي الرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2005، ص 100.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

- القفزة الثانية: وترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة بفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح حجم الحاسبات شخصيا صغيرة يمكن حملها.

- القفزة الثالثة: وقد تحققت حيثما قام العالم الأمريكي "شانون" بنشر بحثه الذي وضع الأساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية. إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط مشاريع نحو مرحلة الاتصال الالكتروني والذي شهد تقدما هائلا وتشعبا كبيرا في مجال الاتصالات حتى أضى من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات نجد¹:

- مجال الاتصالات بين الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال.
- مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسموات المفتوحة.
- الاتصال عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الثورة الكبرى وهي الاتصالات الشخصية (المتنقلة) اتصالات المحمولة.

¹ أسماء حسين محفوظ، مرجع سبق ذكره، ص 101.

3 - خصائص الاتصال الرقمي:

نظرا لتطور المستحدثات وإمكانياتها فإن نظام الاتصال الرقمي قد تجاوز الكثير من الفروق وأقام حزمة من الخصائص الموحدة التي تتميز بها كل أشكال الاتصال الرقمي وهذه الخصائص لا تميز عن الاتصال الرقمي فحسب وإنما أثرت في بناء المفاهيم الخاصة به وبغناصره ومن هذه الخصائص نجد ما يلي¹:

التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسمى الاتصال المواجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يبادل أطراف العملية الأدوار ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه وهذا يترتب عليه²:

أ- المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الاتصال ومؤثرا في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا.

ب- لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال بل امتد في هذا التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء كان تزامنا، أي في وقت لاحق وذلك كان مفقودا في الاتصال التقليدي وأمكن تلقيه باستخدام الهاتف أو الايميل أو الشريط المكتوب أسفل الشاشة.

¹ عماد مكايي، حسين وليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية، الطبعة 06، 2006، ص ص 106-107.

² محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-32.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

ج- تعدد المشاركين في عملية الاتصال في إطار متزامن متبادل أدوار الاتصال كما يحصل في المؤتمرات الفيديو، وبذلك لم يعد المشاهد يوصف ومتفاعل في العملية الاتصالية.

التنوع: أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإنتاج والإتاحة وتوظيف أفضل عملية اتصال بما يتفق مع حاجات والدوافع ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي:

أ- تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب "اتصال صوتي - بريد إلكتروني - المؤتمرات عن بعد - مواقع ومحطات ال TV - الاتصال بمواقع الالكترونية".

ب- التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته.

التكامل: تتيح عملية الاتصال الرقمي في شبكات الاتصال مختلف نظم الاتصال وأشكاله، مما يوفر المستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين أو طباعة أو تسجيل أو إرسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرف والإتاحة للمتلقى الخيارات المتعددة في إطار متكامل.

الفردية والتحرّك: يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم والاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعطي من شأن الفردية.

كما تؤكد الاتصالات الرقمية على سرية خصوصية الاتصال وعلى تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية.

وبذلك يتوفر للمستخدم رفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

كما أدى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت، إلى الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين المهتمين بالرسم، بالرياضة، بالخياطة.... وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الإعلام الجماهيرية إيصالها، ويؤدي في نفس الوقت تفتيت جمهور المستخدمين وتجزئته وهو أيضا يقوم بنفس الوقت بتجميعه حسب اهتمامات والعوامل الأخرى كما يحصل في المنتديات أو المدونات.

تجاوز الحدود الثقافية: شبكة الإنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوما بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية Globalisation وما حرص الكثير من الدول والمجتمعات على إنشاء طرق المعلومات السريعة Information super highing إلا تعبيراً عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي العالمي، وتدعيماً الوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على المستوى العالمي كالتجارة الإلكترونية العالمية.

تجاوز وحدة الزمان والمكان: الاتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن)، إلا في حال عملية الدردشة والمؤتمرات عن بعد وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية LAPTOPS والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال، نظراً لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في استقبال والإرسال والتخزين والتحميل على الأجهزة والاسطوانات وإعادة استقبالها

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

مرة أخرى في الوقت المناسب، وقد ارتبط هذا التزامن بأشكال اتصال أخرى مثل البريد الإلكتروني، أو التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون.

وقد راعت وسائل الإعلام هذه النقطة فقامت بتحميل موادها الإعلامية على الخوادم المرتبطة بالمواقع نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال والتخزين والتحميل على الأجهزة أو الأسطوانات وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب بالمواقع الخاصة بها، ليقوم المستخدم في الوقت المناسب لها بالإطلاع عليها.

الاستغراق في عملية الاتصال¹: شجع انخفاض تكلفة الاتصال الرقمي على عملية الاتصال الرقمي والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي كما ساعد انتشار الوسائل الفائقة النصوص الفائقة على الإبحار والتجول وبالتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار كل هذا أدى إلى طول الوقت المتاح للاستخدام مقارنة بالوقت المخصص للوسائل الأخرى وقد لوحظ أن الاستغراق قد يزيد من العزلة الاجتماعية للفرد، كما يترتب آثارها غير صحية أثناء عملية الجلوس أمام الجهاز (ألام الظهر - التأثير على النظر)، لذلك يجب أخذ الاحتياطات الصحية اللازمة وتخفيف التعرض الكثيف (الإدمان).

¹ عماد مكاي، مرجع سبق ذكره، ص 108.

4- أهداف الاتصال الرقمي:

لقد لخص بعض التقنيين أهم أهداف الاتصال في النقاط التالية¹ :

1. هدف تقني الذي يكمن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال أرشفتها حتى يستفيد منها جمهور المتلقين.
2. المحافظة على التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالأيدي.
3. إمكانية تحويل المعلومات من كتابة إلى محفوظات حيث يتم تغيير نظامها إلى صيغ رقمية عديدة باللغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع إرجاعها.
4. يهدف كذلك إلى تحقيق اللامركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى فلا تكون المعلومة حكرة على منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلّة التكاليف على الأفراد.
5. تحقيق قدر عالي من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.
6. التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش.

¹ محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، الطبعة 1، بيروت، 1983، ص ص، 50-

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

7. زيادة سرعة الاتصال وتحقيق نقل البيانات سريع وفعال لتمكين التفاعل السريع والتواصل الفعال.

8. توفير دقة واستقرار لضمان توصيل المعلومات بدقة عالية وبشكل موثوق به لتفادي فقدان أو تلف البيانات.

9. تحسين كفاءة الاتصال وتقليل التكلفة والموارد المطلوبة لنقل البيانات مع زيادة الإنتاجية والكفاءة.

10. توسيع نطاق التواصل وتمكين الاتصال عبر مسافات طويلة وتجاوز الحدود الجغرافية للتواصل مع شرائح أوسع مع الجمهور.

11. توفير تجارب تفاعلية ومبتكرة للمستخدمين من خلال استخدام التقنيات الرقمية لتحسين تجربة المستخدم وراحته.

5 - محددات الاتصال الرقمي:

الاتصال الرقمي عدة محددات تشمل¹:

1. إذا كان الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية يوصف بأنه عملية تربط عناصرها علاقة ببعضها البعض فإن الاتصال الرقمي يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل على استمرار الاتصال وتطوره.

¹ محمد شوقي شادي، مرجع سبق ذكره، ص 55.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

2. يقوم الاتصال الرقمي عن الشبكة بوظائف وأدوار اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الرقمي.

3. إن الاتصال بين الأفراد هو اتصال عن بعد ومهما كان مستوى الاتصال ثنائياً أو جمعياً ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين الأطراف بالكتابة أو الصوت أو الصورة.

4. إن الاتصال وإن كان يتم من بعد وإن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.

5. تعتبر النظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه ولا يقوم الاتصال السلبي واللاسلكي مقامه مدام لا يعتمد على النظم الرقمية.

لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم على العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها ضرورة توفر أجهزة الترميز الرقمية في الإرسال والاستقبال.

تعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف عملية الاتصال الرقمي نظراً لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج إلى

عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها أو استقبالها.

6 - مستويات الاتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات، وتتمثل هذه المستويات فيما يلي¹:

6-1 - الاتصال بالحاسب وبرامجه:

وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه برامج تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم أو قواعد البيانات أو التسلية والترفيه.

6-2 - الاتصال بقواعد البيانات:

وفي هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي « Server » يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، تتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابل « Câble » أو تكنولوجيا الموجات الإذاعية « Wifi » بين الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال أو باستخدام شبكة

¹ محمد شوقي شادي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 39-41.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

الانترنت « Intranet » داخل التنظيم المؤسسي، والإكسترنات « Extranet » للاتصال بالعملاء والمساهمين والفروع أو المؤسسات وبين المساهمين والفروع أو المؤسسات الأخرى في الخارج من خلال شبكة الانترنت كما سبق أن أوضحنا.

وإذا كان الاتصال بقواعد البيانات أو بالأجهزة الطرفية والتي تصل بها يوفر للمستخدم في الإتاحة في الوقت الذي يراه، فإن المكان يظل مرهونا بوجود الأجهزة الطرفية بالإضافة للحرص على البيانات وتنظيمها والخطوط التلفزيونية وكروت الترميز إلى الحواسيب.

6-3- الاتصال المباشر من خلال الشبكات:

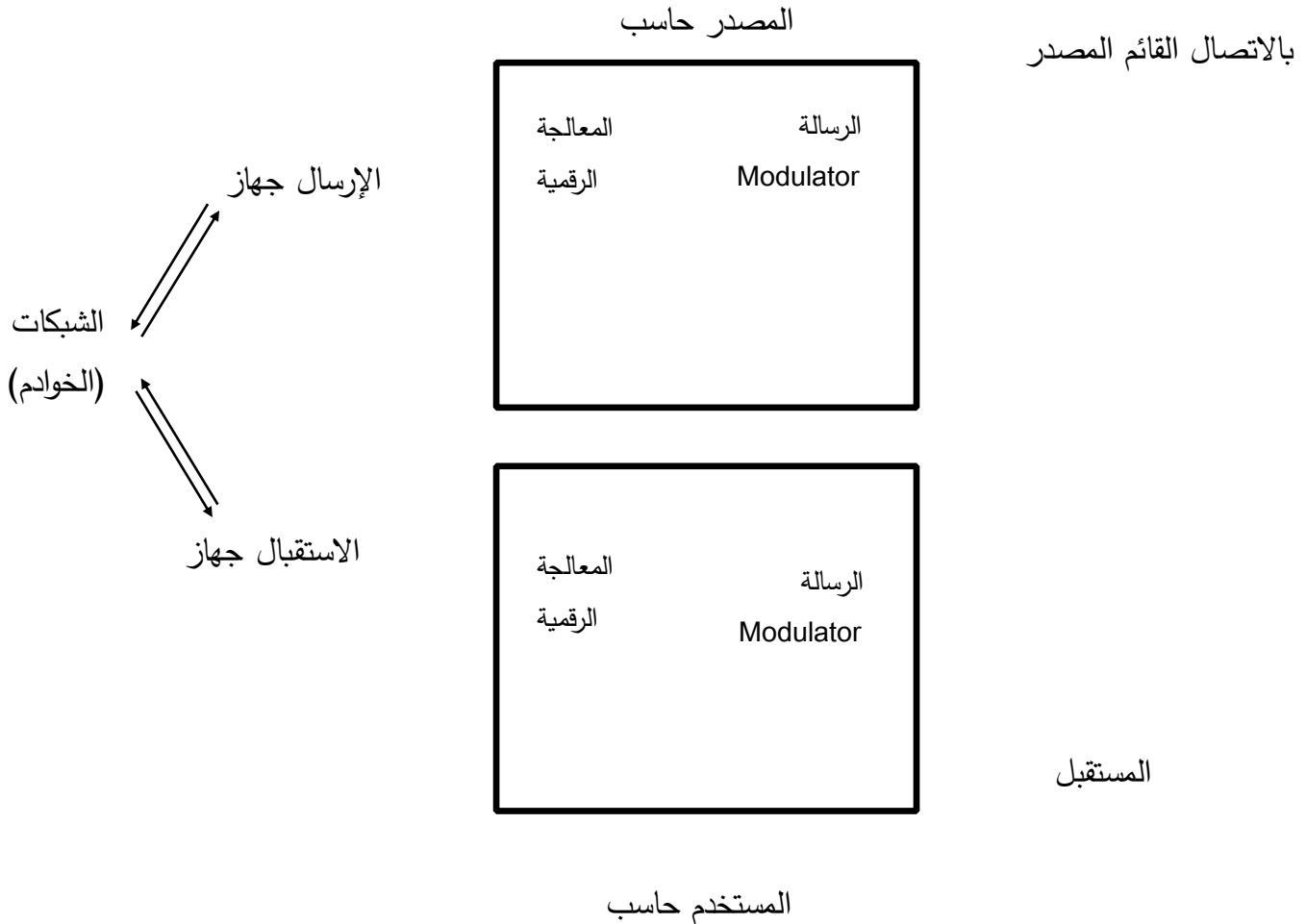
ويقترَب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وإن كان من بعد On line حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالاً شخصياً أو مجموعات صغيرة ولذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي «Modem» مع أجهزة الهاتف ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال «Modulator» ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية أو المسموعة أو الإشارات المصورة «Demodulator».

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر «Relay Chat Interne» (IRC) الذي يمكن أن يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة «Message» أو الصوت «Voice»، ويمكن أن يكون الاتصال بفرد واحد أو بأفراد آخرين في شكل مجموعات «Newsgroup» ولا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز والمكتوبة، ولكن تبادل الصور والرسوم بأنواعها من خلال هذا الحوار.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

كما يمكن أن يكون الاتصال مصورا كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو عبر الشبكات «Vidéo conférence» الذي ينقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات، وتتسم الأشكال السابقة بالتزامن مع الحوار أو تبادل الرسائل، ويمكن تبادل الرسائل لا تزامنيا كما في البريد الإلكتروني «Email» .

الشكل رقم 2: يوضح عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات.



6-4 - الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

نظرا للتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) والشبكات العاملة عليها والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعريض إلى وسائل الإعلام واستبدال الانترنت بها، وقد سعت وسائل الإعلام التي إلى استئجار مواقع «Sites» دائمة لها على الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقي إلى المواد الإعلامية.

وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق «Hypertext» التي بدأتها الشبكة العنكبوتية وأتاحت التجول المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات علاقة ببعضها، بالإضافة إلى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية.

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

7- وظائف الاتصال الرقمي:

تناولت أدبيات الاتصال والإعلام وبحوثه وظائف الاتصال الإنساني بصفة عامة ووظائف وسائل الإعلام بصفة خاصة التي اتفق عليها خبراء الاتصال والإعلام وباحثوه، استدلالا من الدوافع الخاصة باتصال الفرد بالآخرين من خلال الوسائل المختلفة، ولقد استعمل هذا الاتصال في العديد من المجالات حتى أنها أصبحت تستعمل في جل العلاقات وأضحت لها

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

قيمة بارزة كونها تمكن من التعبير عن الأفكار والمعلومات المراد تسويقها في المجال الاتصالي، مما زاد من أهمية هذا النوع من الاتصال الرقمي الحديث، ومع حداثة الدراسات الخاصة بالاتصال الرقمي بصفة عامة والاتصال بالشبكة العالمية للمعلومات بصفة خاصة، ونلخص الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي وهي كالاتي¹ :

- تجاوز قيود العزلة التي يرفضها الاتصال الرقمي، حيث أن الفرد أصبح يتعامل مع الحاسب لمدة طويلة بعيدة عن الآخرين ويتم من خلاله الاتصال ليس وجها لوجه بل من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، حيث أن من اللبنة الأساسية لهذا الاتصال تكوين مجموعات الحوار بين الأصدقاء ولذلك يسود الاعتقاد بأن الفرد في الاتصال الرقمي قام بتوسيع دائرة علاقاته تحت واقع جديد لرسمه الأفراد لأنفسهم.

بناء على الوظيفة السابقة تنشأ عما يسمى بالمجتمعات الافتراضية، والتي تجمع الأفراد حول أهداف معينة مثل: الدعوة الديمقراطية أو الخروج على المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات وغيرها من الأهداف والغايات.

- بجانب المواقع المعروفة على شبكة الانترنت خاصة الإعلامية، تقوم الآلاف أو مئات الألوف من المواقع المعروفة بتزويد ونشر المواد الإعلامية حول الأحداث في العالم بأكمله في إطار الخدمة الإعلامية وهنا يستطيع الفرد قراءة الكثير من الأحداث في العالم، حيث أن

¹ فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2010، ص ص، 100-99.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

هذه الأحداث لم تصبح ملك الدولة إضافة لسهولة الاتصال وهذه الوظيفة مع فورية الاتصال والمصادقية على الشبكة.

- إذا كان الاتصال سهل وفوري في تقديم الوظيفة الإخبارية، فهنا تعطى القدرة على التعبئة لتأييد الأفكار ومناهضة غيرها من الأفكار، حيث أنها تسهم في تكوين رأي عام إقليمي أو عالمي نحو المواقف والقضايا والأفراد في وقت معين، وهنا تتاح الفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع بممارسة حقوقها بعيدا عن السيطرة الرأسمالية وذلك بالمواقع الرقمية التعبوية.

- توجد وظائف أخرى للاتصال نذكر منها¹ :

- **وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية:** بعد دخول الكمبيوتر إلى البنية العملية الإنتاجية أصبح كل شيء يتم الكترونيا حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والانترنت والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي الإلكتروني والأقمار الصناعية والمساحات الضوئية والاتصالات السلكية واللاسلكية والألياف البصرية.

- **وظيفة معالجة المعلومات رقميا:** سواء المقدم منها في المحتوى البرمجي للراديو والتلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني وسواء

¹ د. حسين علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، الطبعة 2، القاهرة، مصر، 2007، ص

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

- **وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها:** باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن واسترجاعها بشكل سريع وملائم.

- وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس والأقمار الصناعية والاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات الرقمية وشبكات الألياف والكابل.

- وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.

8 - مزايا وعيوب الاتصال الرقمي:

8 - المزايا:

يتيح استخدام الاتصال الرقمي العديد من المزايا لعل أبرزها: مقاومة التشويش، التداخل بين الموجات، الحفاظ على قوة الإشارة، طول مساحة الاتصال..... ويمكن التفصيل في هذه المزايا كما يلي¹:

- يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصاننا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفا وغير فعال.

¹ هشام الفولي، الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2022، ص 87.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

- يتوفق الاتصال في نقل المعلومات على مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية والتي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، وفعاليتها من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، تصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال.

- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

- تحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات والتحكم في الصدى.

- تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.
- يتسم الاتصال الرقمي بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية كما يمكن أن تتقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.

- يتسم الاتصال الرقمي بقدر عال من تأمين الاتصال أي سبق استخدام نظام الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

الاتصالات متاحة على المستوى التجاري كذلك يستخدم في شبكة البنوك والنقل الالكتروني للبيانات ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.

8-2- المعوقات (العيوب):

في هذا يتحدث الكاتب عبد الباسط محمد عبد الوهاب في كتابه "استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي التلفزيوني" من أهم المعوقات والمشكلات التي تواجه القائم بالاتصال وما زالت تواجهه أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال وواجهت جهات مختصة في توطين تكنولوجيا الاتصال في الوسائل الإعلامية ومن هذه المعوقات نجد¹:

معوقات مالية: تتمثل في:

- عدم توفر المادة المالية الكافية لتمويل أي مشروع تقضي الحاجة إدخاله كتحسين الإنتاج سواء كان ذلك بتزويد أي محطة سمعية أو مرئية بأجهزة رقمية مواكبة للتطور الذي اجتاح العالم لمزيد من الإنتاج والسرعة والدقة والوضوح.
- عدم تزويد المحطات السمعية والمرئية بأجهزة كومبيوتر كافية نظرا للميزانية الكبيرة التي تحتاجها.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي التلفزيوني (دراسة تطبيقية ميدانية) المكتب الجامعي الحديث (د.م.ن) 2005، ص ص 265-269.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

- عدم توفر المادة الخام اللازمة لتطوير وسائل الإعلام أو الموارد الاقتصادية المطلوبة للحصول على هذه الموارد مثل : الوسائط الإعلامية من ديسكات و أسطوانات رقمية ممغنطة و أشربة مختلفة و طابعات و معدات إنتاج من استوديوهات بكافة مستلزماتها.

معوقات فنية:

- كالتزام والتشويش على موجات البث المخصصة.
- عدم الاهتمام بالصيانة للمعدات والأجهزة من خلال حمايتها من الأتربة والرطوبة وتوفير أجهزة تكييف لبعضها للحفاظ على درجة حرارتها.
- عشوائية التخطيط والتنفيذ: وذلك عندما يتم إحداث تغييرات كسراء أجهزة حديثة واستبدالها مكان القديمة فمثلا في صنعاء عام 1975 ركبت كل الأجهزة لتعمل على الأسود والأبيض رغم أنه حينها قد شاع نظام الألوان وانتشر وبعد أربع سنوات في 1979 تم تبديل الأجهزة الغير ملونة بملونة دون مراعاة ما تكلفته الدولة من مبالغ ضخمة في شرائها وبدلا من الاستفادة منها رميت في المخازن.
- نقص أو انعدام العنصر البشري الضروري لإنتاج البرامج من: ممثلين، مخرجين، تقنيين، محررين.....
- افتقار الكوادر للتدريب المتزامن والمستمر على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة.
- نقص الدورات التدريبية الخاصة للعاملين في مجال تخصصهم واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال الرقمي

وهناك بعض العيوب أيضا للاتصال الرقمي تتمثل في عدة نقاط¹ :

- كلفة العتاد، والآليات، الماسح الضوئي «Scanner»، البرامج المتطورة Les logiciels،

الحواسيب «Les micros ordinateur»...

- عدم وجود كفاءة لدى التقنيين في استخدام الآليات الحديثة ولذلك يجب الارتكاز على يد

العاملة مؤهلة بمعنى تكوين تقني سامي ثلاث سنوات بعد بكالوريا تضيع المعلومات نظرا

لعدم وجود خبرة في أرشفتها.

- عدم وجود مراجع تحتوي على مفاهيم ومصطلحات خاصة بهذا المجال يتم تدريسها في

الجامعات والمعاهد لترسيخها وفهمها لدى الطلبة في المستقبل.

¹ عبد الوهاب لعجال، سمية غزال، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021، ص 30.



- 1- تعريف الأداء الوظيفي
- 2- أهمية الأداء الوظيفي
- 3- أنواع الأداء الوظيفي
- 4- عناصر الأداء الوظيفي
- 5- محددات الأداء الوظيفي
- 6- معايير الأداء الوظيفي
- 7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
- 8- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه

1- تعريف الأداء الوظيفي:

التعريف:

تعريف الأداء حسب D. Kaiserguber & J. Handrieu: يعتبر الأداء عند هذين الكاتبين عند إصدار حكم على الشريعة الاجتماعية لنشاط معين. ونستنتج من هذا التعريف أن الأداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية بما يقود إلى اكتساب قبول اجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة إلى جانب الشريعة الاقتصادية.¹

ويعرف أيضا: بأنه قيام فرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن تقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء.²

ويعرف أيضا قاموس الموسوعة العالمية: " هو إنجاز الأعمال كما يجب أن ينجز أي أن إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبطة بدرجة تحقيق وإكمال مهام وظيفته إذن الأداء هو سلوك يسهم فيه التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل الإدارة المنظمة مما يضمن النوعية والجودة من خلال

¹ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 1، القاهرة، الإسكندرية، 1983، ص 25.

أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 25.²

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

التدريب".¹ وعرفه هايتر على أنه: الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من

الأعمال أي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي

ترتبط وظيفته بها والنتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة.²

ويعرفه القطب أيضا على أنه: صورة حية تعكس نتيجة ومستوى المنظمة على استغلال

مواردها، وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية عن طريق أنشطتها المختلفة على وفق

معايير التي تلائم المنظمة وطبيعة عملها.³

والأداء الوظيفي هو: إقناع الفرد التام وقبوله لأهدافه التي يعمل فيها ورغبته في بذل أكبر

جهد ممكن لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتى ولو توفرت ظروف عمل أفضل في منظمة

أخرى.⁴

¹ أحمد بخوش عمر حمدوي، انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة، الجزائر، 2012، ص 150.

هلال محمد عبد الغني حسين، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996، ص ص11، 12.²

³ القطب محي الدين يحي، الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2002، ص 19.

هلال محمد عبد الغني حسين، مرجع سبق ذكره، ص 14.⁴

2- أهمية الأداء الوظيفي:

يحظى موضوع الأداء الوظيفي باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء. فالمجتمع يعمل على تحسين الأداء ورفع معدلاته لدرجة أنه أصبح معيارا ومؤثرا لأي تقدم في مختلف المجالات، كما يحظى الأداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداء من مستوى الفرد العامل أيا كان موقعه داخل المؤسسة وبعدها إلى المستوى العام للمحيط الخارجي للمؤسسة وصولا إلى الدولة. وذلك لأن أداء الدولة ما هو إلا تعبيراً عن أداء المؤسسات العاملة لها. وفيما يلي نستعرض أهمية الأداء بالنسبة للعاملين والمنظمة.¹

(أ) بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المنظمة التي يتبعها، كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فعالية المنظمة التي يعملون بها. حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابياً على النحو التالي:

يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية لقياس أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية،

محمود سليمان حنفي، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، الطبعة 01، الاسكندرية، 1975، ص 50.¹

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة الفرد مثل النقل، الترفيه والتكوين والانتداب لمناصب عليا...، ومن خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد أن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي¹

يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل هذا الأداء، وذلك أن تتوافر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الايجابية بين الحوافز والأداء، يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله واثبات ذاته.²

نستخلص من خلال ما تطرقنا إليه أن اهتمام الفرد بأدائه والعمل على رفعه وتتمينه، سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به، وتتمثل في الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والنفسية.

ب) بالنسبة للمنظمة:

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى المسؤول، حيث يحتل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها.

محمود سليمان حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 65.¹

نفس المرجع، ص 67.²

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

لذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا.

كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها. فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاءا حين يكون أداء العاملين متميزا، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا¹.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة) إذ أن القدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى الأداء بها، كما لا تتوقف أهمية

¹ ميا علي يونس وآخرون، قياس أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد 01، المجلد 31، سوريا، 2009، ص 09.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

الأداء على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة¹.

3- أنواع الأداء الوظيفي:

نظرا لصعوبة تحديد مفهوم الأداء لدى الباحثين جعل تحديد أنواعه يختلف من باحث إلى آخر حسب معايير معينة وحسب دراسة كل باحث ولذا يمكن أن نتطرق بإيجاز إلى بعض المعايير التي أولاهها الباحثون كل الاهتمام في تحديد أنواع الأداء نذكر منها:

- حسب معايير المصدر: ينقسم أداء المؤسسة كما يلي:

(أ) الأداء الداخلي: ويتيح هذا النوع من الأداء من خلال مجموعة الأداء الجزئية ويحددها Bernard في ثلاث أجزاء هي²:

الأداء البشري: وهي من أهم العوامل التي لها تأثير كبير على أداء المؤسسة فقد ذهب البعض إلى حصر أداء المنظمة في أداء الموارد البشرية فقط، وعرفوه انطلاقا من الأداء البشري يقصد به: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله"³. فالأداء البشري هو الميزة التنافسية لأن التميز في الأداء لن يستند لمجرد امتلاك مؤسسة للموارد

¹ محمود سليمان الحفي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

² Bernard.MrTory،Contrôle de gestion Social 2eme Edition ,paris Libraire ,1999 .P236.

³ أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 50.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

المالية والتكنولوجية فحسب بل يستند في المقام الأول إلى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية¹.

الأداء التقني: وينتج من خلال حسن استغلال المؤسسة لاستثماراتها الفعالة.

الأداء المالي: ويتحدد من خلال استخدام الإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسة.

فالدولة تقوم بتسخير وسائل هامة خاصة منها الاعتمادات المالية الضخمة لضمان تقديم الخدمات العمومية، لذلك فإن الأداء المالي للمؤسسة العمومية يتمثل في ضمان السير الحسن والاستغلال السليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة، ولتحقيق ذلك فصح المشرع العديد من القواعد القانونية والتنظيمية لضمان احترام الميزانية من جهة والبحث عن مواضيع الخلل التي تؤدي إلى المساس بالأموال العامة والأخطاء المرتكبة في الميزانية من طرف الأعوان المكلفين بها من جهة أخرى².

وبشكل شامل فالأداء الداخلي للمنظمة هو الأداء الناتج عن الاستغلال الأمثل لمختلف مواردها البشرية والمالية والتقنية، فمن خلال دمج الأداءات المختلفة لهذه الموارد أو العناصر نتحصل على الأداء الداخلي للمؤسسة.

¹ جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية الجزائر، 2003، ص23.

² عبد الوحيد صرار، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، جامعة ورقلة، 9/8 مارس، الجزائر، 2005، ص ص136-141.

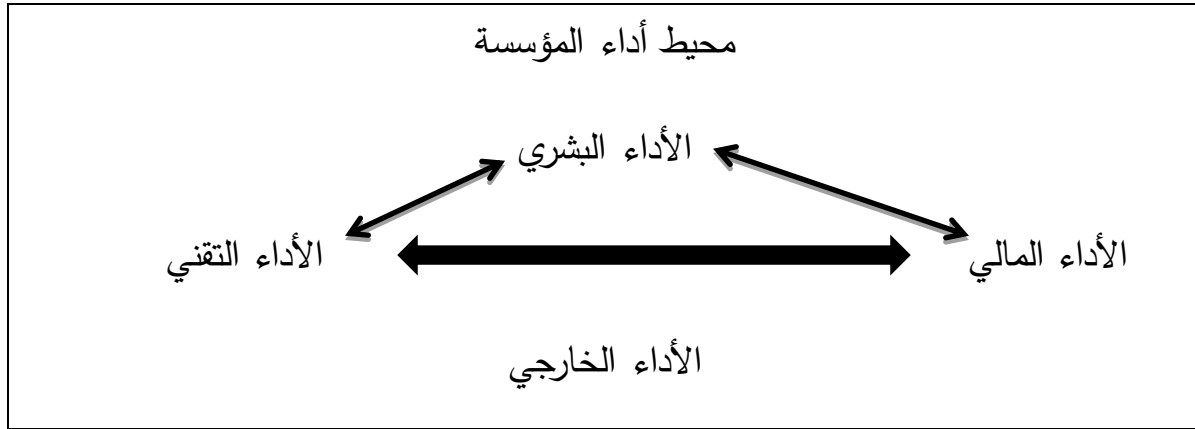
(ب) الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن مجموعة التطورات والتغيرات الخارجية الناتجة من المحيط، ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية والقدرة على سبقها¹. هذه التغيرات أو التطورات تنشأ خارج المؤسسة وتؤدي إلى تغيير حتمي في مسار المؤسسة، لذلك يتعين على المتابعة المستمرة والمباشرة حتى يمكن إدراك أثرها على الأداء، فنجاح المؤسسات أو فشلها يتوقف على قدرتها على خلق درجة عالية من التلاؤم بين أنشطتها وبين البيئة التي تنشط فيها²

فمن خلال هذين الأداء يتضح أن الأداء ينتج من خلال استغلالها لمختلف الموارد المتوفرة بكفاءة وفعالية من جهة، وتوجيه جهودها نحو استغلال الفرص التي يمكن أن يتيحها المحيط الخارجي من جهة أخرى، وذلك من خلال متابعة تغيراته التي تتصف بالحركية والتعدد وسرعة التغيير في نفس الوقت، ويمكن توضيح هذين النوعين في الشكل التالي:

¹ نوال شافي، تحفيز العمال ودوره في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2004-2005، ص52.
² إسماعيل السيد، الإدارة الاستراتيجية، مركز التنمية الإدارية، مصر، 1988، ص287.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

الشكل رقم 3: الأداء الداخلي والخارجي



المصدر: Bernard Martory Opcit.P154

فالمؤسسة في علاقة مستمرة بالمحيط الخارجي، مما يتطلب متابعة مستمرة لهذا المحيط للتكيف معه. إذا تستطيع المؤسسة أن تسيطر على محيطها الداخلي وتتحكم فيه لكن قدرتها على التأثير على محيطها الخارجي محدودة، لذلك يجب أن تبذل قصارى جهدها للاندماج فيه والتقليل من تهديداته وآثارها السلبية، ويرتبط أداء المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها بقدراتها على التكيف مع محيطها الخارجي¹

- حسب معايير الشمولية: ينقسم تبعاً لهذا المعيار إلى نوعين:

¹ وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، قالمة، الجزائر، 2004، ص41

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

(أ) الأداء الكلي: ويعني هذا النوع من الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة، هذه الأهداف التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيقها بل تتطلب تضافر جميع المصالح الفرعية للمؤسسة.¹

فيمكن أن يتمثل هذا النوع من الأداء في المؤسسات في كونها تهدف في تقديم السلع والخدمات لسد الحاجات العامة للمجتمع على أفضل وجه وبأقل تكلفة وفي أقل وقت²

(ب) الأداء الجزئي: يتكون على مستوى نظام فرعي من المنطقة والذي غالبا ما يكون إحدى وظائفها التنظيمية.³ فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق الأهداف الخاصة به لا أهداف الأنظمة الأخرى. ومن خلال تحقيق كل نظام فرعي في المنظمة لأهدافه يتحقق الأداء الكلي.

- حسب المعيار الوظيفي: يمكن تقييم الأداء حسب الوظائف التي تمارسها المنظمة والتي يمكن حصرها في: الوظيفة الإنتاجية، الوظيفة الخاصة بالأفراد، وظيفة التسويق، وظيفة التموين ووظيفة العلاقات العامة.

¹ عادل عيشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (قياس وتقييم)، رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2003-2004، الجزائر، ص03.

عادل عيشي، مرجع سبق ذكره، ص06.²

³ مزهودة عبد المليك، "المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهوما وقياسا"، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 9/8 مارس، الجزائر، ص486.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

(أ) أداء الوظيفة المالية: يتجسد في ضمان السير الحسن والسليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة ويتجسد أداءها في مدى شرعية وصحة العمليات المالية (مثل التزوير والاختلاس) حسن استخدام الأموال العامة وترشيد استعمالها، احترام القواعد القانونية والتنظيمية الخاصة بتنفيذ الميزانية.¹

فقد يحدث أن تلجأ بعض المؤسسات إلى زيادة رسوم الخدمة أو ثمنها العام، ولكن ذلك لا يعني أنها تحاول زيادة ثروتها، فهي إن حققت فائضا فليس لتعظيم الربح وإنما لتوفير موارد تساعد على توسيع دائرة نشاطها العام وتحسين جودة خدماتها لتحقيق المصلحة العامة لجمهور المنتفعين من خدماتها.²

(ب) أداء وظائف الإنتاج: يتحقق أداء هذه الوظيفة عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية، مع مراعاة مستوى معين من الجودة وفي حدود الإمكانيات المتاحة. فحجم ونوعية الإنتاج السلي والخدمي تعتبر من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى أداء المؤسسة، وقد وجدت هذه المؤسسات لتقديم خدمات محدودة وإشباع حاجات الفرد العامة، أو إنتاج سلع محدودة لتحسين المصلحة العامة فتوفر الخدمات بالمستوى

عبد الوحيد صرار، مرجع سبق ذكره، ص136.¹

ماهر ظاهر بطرس، دور الدولة في ظل اقتصاد السوق، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1995، ص ص72-73.²

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

الكافي وبالجودة المطلوبة في انعكاس لمدى نجاح المؤسسات وقدرتها على تحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقها.¹

(ج) أداء وظيفة التسويق: ويتمثل بشكل عام في تعريف المتعامل بالخدمة وتسهيل لقاء المنتج به بهدف إنتاج وتقديم الخدمة أو الحصول عليها²، ونجد اليوم أن المنظمات الاقتصادية أو الخدماتية سواء كانت تهدف إلى الربح أو لا تعطي اهتماما كبيرا لوظيفة التسويق. فقد بدأ العديد من المنظمات التجارية أو الاقتصادية تؤمن بأهمية التسويق لتحقيق الإقبال على خدماتها وتحقيق الاقتناع والرضى عن هذه الخدمات هذا النوع من التسويق الذي أصبح يعرف باسم "التسويق الاجتماعي" لأن هذه المؤسسة تقوم بصفة عامة بتسويق خدمات اجتماعية كما في استخدام الإعلان المؤسسي لتعريف الجمهور بخدماتها وأسعارها.³

(د) أداء وظيفة الأفراد: تعتبر الموارد البشرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة فتحسن مردوديتها بتحسين قدرة وكفاءة الموارد البشرية، ويتمثل أداء هذه الوظيفة في المجهود

1. نايل عبد الحافظ، إدارة المؤسسات العامة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1993، ص ص84.83.

2. محمد مصري سعيد، إدارة وتسويق الأنشطة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص167.

3. إدريس ثابت عبد الرحمان، جمال الدين محمد المرسي، التسويق المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر، 2005، ص57.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

الذي يبذله كل من يعمل بالمنظمة من منظمين ومسيرين ومهندسين وغيرهم ويقاس أداء الأفراد عادة باستخدام معايير عديدة منها¹:

- كمية الإنتاج والجودة
- الخدمات المقدمة للعملاء
- المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور
- معالجة شكاوى العملاء
- المواظبة على العمل ويستخدم عادة معدل التغيب كمؤشر للتعبير عنه
- التعاون مع الزملاء

4- عناصر الأداء الوظيفي:

عند وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الفرد، عندها تتضح الكثير من العوامل المؤثرة في الأداء، ويتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها²:

4-1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

1. نايل عبد الحافظ، مرجع سبق ذكره، ص 87.

2. محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، السعودية، 2008، ص ص 27-28.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

4-2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

4-3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في ظروف العمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4-4- المتاجرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وهناك عناصر أخرى نذكرها¹:

الموظف: وهو ما يمتلكه الموظف من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

الوظيفة: وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات، وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عنصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه.

الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية، وتتضمن مناخ العمل والإشراف، وفرصة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

5- محددات الأداء الوظيفي:

محمد سليمان البلوي، مرجع سبق ذكره، ص 31.¹

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى أو ضغوط تابعة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به، حيث يرى البعض أن السلوك الإنساني هو المحدد لأداء الفرد وهو محصلة التفاعل بين الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط تابعة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية والقوى الخارجية به. أما البعض الآخر فيرى أن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم، وإنما يعتمد أيضا على دافعيتهم، ودافعية الأفراد لا تعتمد بصفة عامة إلا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك¹

أما "علي السلمي" فيرى بأن المقدره والرغبة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء أي تأثير المقدره في العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدره الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية:

$$\text{مستوى الأداء} = \text{المقدره على العمل} * \text{الرغبة في العمل}^2$$

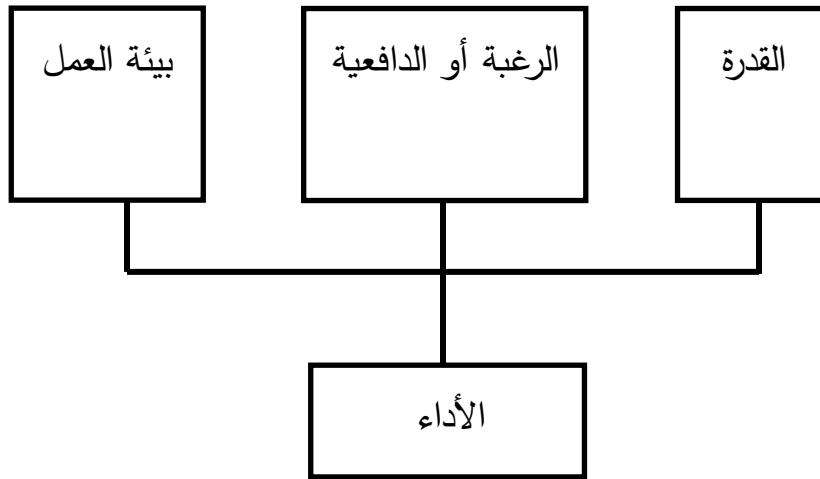
¹ سالم بن بركة براك القايدى، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، فابق العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007-2008، ص98.

علي السلمي، السلوك التنظيمي، مكتبة غريب، الطبعة1، القاهرة، 1975، ص28.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

وهناك من يشير إلى أن الأداء يتحدد نتيجة تفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي الدافعية الفردية، بيئة العمل والقدرة على أداء العمل.

الشكل رقم 4: يوضح محددات الأداء.¹



نلاحظ من خلال الشكل أعلاه بأن محددات الأداء تتمثل في قدرة الموظف على إنجاز المهام... به ورغبته أو دافعيته نحو تلك المهام، بالإضافة إلى بيئة أو محيط العمل المادية منها أو المعنوية.

ويمكن أن نتطرق إلى ذلك بنوع من التفصيل²:

مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، مكتبة المدينة، الطبعة 1، دون بلد النشر، 2000، ص 146.¹
² محمد أحمد الحرارشة، سامر عبد المجيد البشاشة، أثر حاجات ماكل ند على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك، مجلة الجامعة، الشارقة للعلوم البحثية والتطبيقية، المجلد 3، العدد 02، 2006، ص 06.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

- الدافعية الفردية: يتوقف مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها كذلك فلا بد على الرؤساء والمشرفين أن يتفهموا معنى وطبيعة دافعية الفرد وخاصة في مواقف العمل. فالدافعية هي الرغبة في ممارسة مستوى عال من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، شريطة أن يؤدي هذه الجهد إلى إشباع بعض الحاجات الفردية.

ولإشارة فالبدايات الأولى لدراسة السلوك التنظيمي والدافعية هي تلك التي تمت من قبل ألتون مايو وزملائه في مصنع وسترن الكترنك منذ عام 1929، والتي كشفت على وجود الدوافع المعنوية لدى العاملين، ولا تزال نتائجها ذات علاقة مباشرة بالمفاهيم المعاصرة للدافعية، فعندما منح العاملون الفرصة للمساهمة بأفكارهم ومعارفهم في العمل تحسن مستوى أدائهم، لقد تحفز الأفراد للعمل لمجرد شعورهم بأن الإدارة مهتمة بهم، وهذا شجعهم على التفاعل اجتماعيا والمساهمة في إعطاء الأفكار وبذلك تم ملاحظة حاجاتهم الاجتماعية التي لها أثر كبير على سلوكهم في العمل، ومنذ ذلك الحين ركز الباحثون جهودهم على رأس المال البشري لمحاولة فهم النفس البشرية أكثر من تركيزهم على أي مجال آخر. فالمدبرين يجب أن يهتموا بمستخدميهم ويحترموا طبيعتهم البشرية، ويراعون الاختلافات الفردية بينهم.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

- القدرة على الأداء: وتعني استطاعة العامل أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان مقابلا في ذلك المعايير الموضوعة مسبقا، وتعتبر القدرة بدرجاتها المختلفة حصيلة التفاعل بين متغيرين هامين هما: المعرفة والمهارة. حيث تعبر المعرفة عن حصيلة المعلومات التي توجد عند الفرد اتجاه شيء معين، في حين يقصد بالمهارة تطبيق ما يعرفه الإنسان واكتساب خبرة من هذا التطبيق تساعده على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال.

- بيئة العمل: وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل الرسمي والغير رسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية.

مما سبق يتضح عدم وجود إتفاق بين الباحثين حول المحددات ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها¹:

❖ إن محددات أداء فئة معينة من الأفراد ليست هي محددات فئة أخرى

¹ خالد الحمدي حربي، أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2002-2003، ص51.

❖ إن محددات أداء الأفراد في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد في منظمة أخرى.

❖ إن العوامل البيئية الخارجية لها تأثيرات في محددات الأداء.

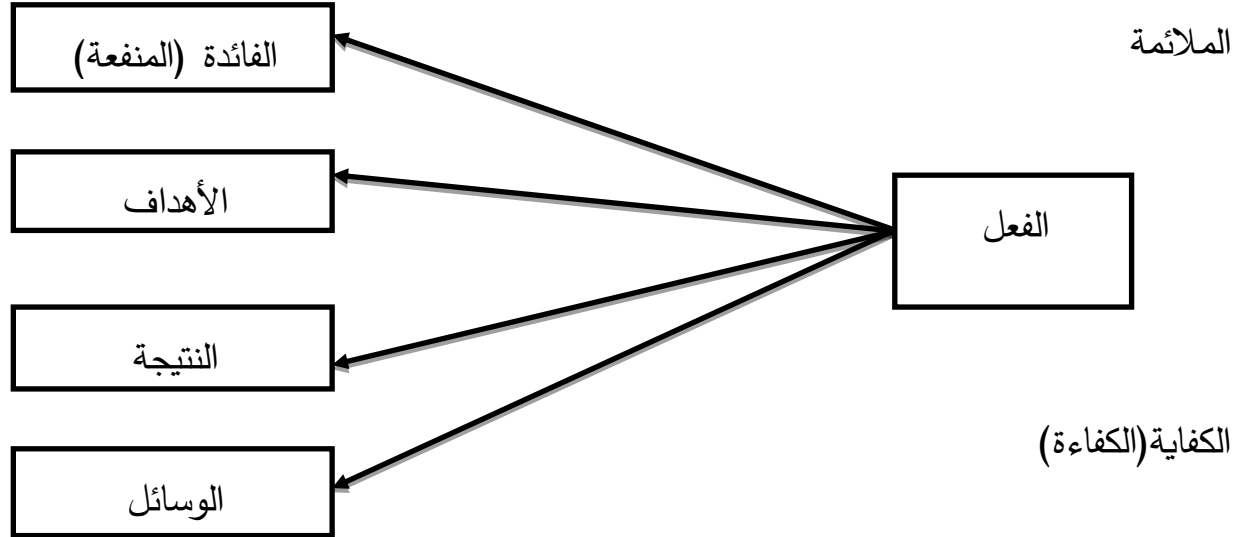
6- معايير الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة إضافة إلى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير المعروف، وليس هذا كل ما بالأمر، بل إن ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحث في هذا المجال. وفي هذا الجانب يرى "علي غربي" وآخرون أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله، سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو الحركية أو القدرة التنافسية، أو إنجاز المهام المطلوبة، ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاث معايير: الملائمة الفعالة، الكفاية¹، ويعبر ذلك بالشكل التالي:

¹ عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، تقييم الأداء سلسلة لإدارة معاصرة، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع، الجزء 1، مصر، دون سنة، ص131.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

الشكل رقم 5: يوضح معايير الأداء.¹



بينما يحصر البعض الآخر من الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي²:

- **الجودة:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإلتقان وجودة المنتج لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإلتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

عبد الحكيم أحمد الخزامي، مرجع سبق ذكره، ص133.¹

² صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس، 2008-2009، ص73.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

- الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها في الوقت ذاته لا يقل على قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني ببطء الأداء، مما يصيب العاملين اللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات التدريب والتسهيلات.

- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهم استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة. لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة، فهو لا يقدر بثمن، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي:

✓ كمية العمل المطلوب القيام به

✓ عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

- الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف. فبرغم من كون الاجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

على الاجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها، وتسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسته قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين ويعود عدم الاتفاق بين الباحثين حول معايير الأداء إلى اختلاف درجة الأهمية التي ينظر إليها الباحثون إلى هذه المعايير.

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

تعمل أي مؤسسة على تحسين أدائها سواء على المستوى الكلي أو على مستوى أنظمتها الفرعية وقد تعددت أساليب تصنيف العوامل المؤثرة في الأداء وقسمت إلى ثلاث مجموعات وهي: مجموعة العوامل العامة، مجموعة العوامل التقنية والتنظيمية ومجموعة العوامل الإنسانية، وعملية تحسين الأداء لا تتحقق إلا من خلال التعرف على العوامل المؤثرة فيها سلبيًا أو إيجابيًا وفيما يلي نعرض هذه العوامل:

7-1- العوامل الداخلية (العوامل التنظيمية):

تهدف عملية التنظيم إلى تجميع موارد المنظمة لتحقيق أهدافها بفعالية، حيث يشمل التنظيم كل الترتيبات المتعلقة بالعمل كتحديد واجبات العمال ومسئولياتهم وإعطائهم السلطة اللازمة بتحديد التقسيمات الادارية والعلاقات فيما بينها. ونجد أن انتماء الأفراد إلى مجموعة منظمة تكون مهام كل الأفراد فيها معرفة والتشجيع على التعاون بين الأفراد مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الفردي ومنه أداء المؤسسة ككل، ومن بين العناصر التي تدخل في العوامل التنظيمية ما يلي¹:

(أ) **الهيكل التنظيمي**: الهيكل التنظيمي هو الذي يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية فيها بالإضافة إلى ذلك فإن الهيكل التنظيمي يعتبر عامل أساسي يساعد على خلق التعاون بين مجموعات العمل وفتح الأبواب لإبداع الأفراد مما يساعد في بلوغ أهداف المؤسسة². ويمكن القول إن وجود بناء تنظيمي في المنظمة ضروري حيث تستطيع المنظمة أو المؤسسة تحقيقه من خلال العديد من الفوائد منها³:

وسيلة حمداوي، مرجع سبق ذكره، ص34.¹

أحمد قطامين، الإدارة الاستراتيجية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص64.²

أحمد محمد غنيم، أساسيات الإدارة في العصر الحديث، دار الحارث للطباعة، المنصورة، مصر، 2005، ص89.³

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

• تجنب التضارب والاحتكاك بين العمال في المؤسسة نظرا لأنه يحدد لكل فرد في المنظمة واجباته وسلطاته.

• العمل على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية من خلال تحقيق التنسيق والتكامل بينهما مما يدفع المنظمة إلى تحقيق أهدافها المرجوة.

• المساعدة في انتظام العمل وانسيابه بسهولة، كما يساعد على إنجاز هذه الأعمال بأسلوب متفق مع السياسات المرسومة، الأمر الذي يمكن مع تحقيق الأهداف المنشودة في أسرع وقت ممكن.

(ب) **الثقافة التنظيمية:** وتعتبر عن النمط العام للمعتقدات والمبادئ المشتركة، والتي تبلورت خلال تاريخ المؤسسة لتشكيل الأساس والمنطق لكثير من السلوك والأعراف الرسمية والغير الرسمية¹.

فالثقافة التنظيمية تمثل المحرك الأساسي للطاقات والقدرات، فهي تؤثر بالدرجة الأولى على الأداء وتحقيق الإنتاجية المرتفعة، كما تعتبر معيار التمييز ما بين المؤسسات فلقد بينت الكثير من الدراسات أن المؤسسة المبدعة تسودها لضرورة ثقافة مبدعة².

¹ بلكبير بومدين، فؤاد بوفطيمة، ثقافة المنظمة كمدخل لتحقيق الأداء المميز، المؤتمر العلمي الدول حول الأداء المميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر، 2005، ص282.

² علي عبد الله، الأداء المتميز، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر، 2005، ص232.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

(ج) البشرية: إن الحديث عن أداء المؤسسة يقودنا إلى معرفة البعد الإنساني، فالفرد هو العنصر الفعال لأي مؤسسة في نموها وتطورها، لأنه رأس الرأسمال الأكثر قيمة بالنسبة لكل منظمة لأنه يتميز بالقدرة على التفكير والإبداع والتطور بالرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي يحاول تقليص دوره.

7-2- العوامل الخارجية:

العوامل الخارجية هي كل ما هو خارج المنظمة، وباعتبارها في علاقة دائمة مع المحيط الخارجي تؤثر فيه وتتأثر به ويمكن ذكر بعض العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة فيما يلي:

(أ) العوامل السياسية والقانونية: يمكن للمنظمات أو المؤسسات من الاستفادة من كافة الوسائل التي يوفرها القانون الإداري منها¹:

- ✓ أن أموالها أموال عامة تخضع لقواعد القانون العام مالم يرد نص صريح خلاف ذلك.
- ✓ أن نشاطاتها وخدماتها ذات صفة عامة
- ✓ أن أي مؤسسة تخضع لرقابة من قبل السلطة المركزية لضمان ربطها بالإدارة العامة للدولة وضمان احترامها للمصالح العامة.

¹ محمد الصيرني، إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة دريوس للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2005، ص ص126،

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

(ب) العوامل الاقتصادية: وتشير إلى خصائص وتوجيهات النظام الاقتصادي الذي تعمل فيه المنظمة وتشمل وضع ميزان مدفوعات الدولة، طريقة توزيع الدخل على السكان والسياسات النقدية والمالية التي تتخذها الدولة لعلاج حالات التضخم توافر رؤوس الأموال والأيدي العاملة¹.

(ج) العوامل التكنولوجية: وتتمثل في التغيرات التي تحدث في البيئة التقنية مثل زيادة الاعتماد على الأنترنت الحاسبات الآلية والتي تحقق فوائد عديدة في مجال رفع مستوى الأداء من خلال²:

✓ توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار

✓ توفير خدمات أفضل للموظفين مما ينعكس إيجابيا على المنظمة

✓ القضاء على هدر الوقت والجهد

✓ تقديم الخدمات بشكل أسرع وبتكلفة أقل.

فالتكنولوجيا من ميزاتها تعمل على تقليل نسبة التدخل البشري في المعلومات المذكورة وتحسن مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات وتساعد كذلك في اتخاذ القرار المناسب والسريع.

كاظم نزار الركابي، الإدارة الاستراتيجية (العولمة والمنافسة)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص136.¹
² إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي، حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات 8-9 مارس، جامعة ورقلة، 2005، ص317.

8 - معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه:

8-1 - معوقات الأداء الوظيفي:

لكي يقوم الموظف بأداء عمله بالمستوى المطلوب لا بد من توفر مجموعة من العوامل المساعدة والمكاملة لأداء جهد وبدل طاقة منها ما هو متعلق بالفرد ومنها ما هو متعلق بالمؤسسة (المنظمة) التي تستغل بها، ولكن غالباً ما تصادفه معوقات تحول دون وصوله إلى المستوى المطلوب ودون تحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة¹ والتي نوجزها فيما يلي:

أ - الظروف الفيزيائية للعمل: وتتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية، الضوضاء بالإضافة إلى تعطيل بعض الآلات مما يزيد من جهد العمل ويغنيه عن أداء عمله بشكل سريع وغيرها من الظروف التي تعرقل العامل والتي ينجر عنها تشتت في تركيز الفرد، مما يؤدي إلى انخفاض في مستوى أدائه².

ب - عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد أعلمهم بمسؤوليات أعمالهم³.

سامح عبد المطلب عامر، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان، 2011، ص223.¹
يوسف حليم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق، عمان، 2006، ص211.²
رواية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص211.³

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

ج- **التغيب:** هذا الاصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ من عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جداول العمل مما يؤدي إلى ارتباط في جدول الأعمال اليومي نتيجة النقص في الموارد البشرية، ويعتبر التأخير جزء من التغيب وإن كان لفترة قصيرة ولذلك وجب على المنظمة تقديم المزايا الإضافية والخدمات المقدمة للعاملين لأجل المحافظة والإبقاء على التزام العمل وولائه للمنظمة التي يعمل فيها¹.

د- **حوادث العمل:** وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لعمله، وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني تكنولوجي ناتج عن الأعطاب أو قيم بعض الآلات ومنها ما هو فني إنساني ناتج عن سوء التحكم في الآلة (نقص التدريب) بالإضافة إلى الظروف النفسية المنحطة للعمال جراء سوء معاملة المشرفين لهم².

8-2- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي:

إن أي مؤسسة ناضجة لها طرق وإجراءات تنتهجها قصد تحسين أداء أفرادها والتمكن لذلك وتحقيق أهدافها الموجودة، وغاية تحسين الأداء لا تحقق إلا من خلال الدراسة المعمقة والشاملة والعوامل المؤثرة والبحث على الأساليب الفعالة في تدعيم العوامل التي تؤثر فيه

محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2003، ص488¹.

نفس المرجع، ص489².

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

بالإيجاب والتقليل من تلك التي تؤثر عليه سلباً وهناك ثلاث مداخل لتحسين الأداء وهي كالتالي¹:

تحسين العمل: هذه العملية لا تكون إلا بعد التأكد من أن العمل في حاجة إلى تغيير في أدائه خاصة في السلوكات السلبية المرتبطة به وهذا بعد التحليل الكامل لأداء العامل، وتوجد عدة وسائل لإحداث تحسين في أداء العامل نذكر منها ثلاث أساليب²:

الوسيلة الأولى: وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً هو اتخاذ الاتجاه الإيجابي عن العامل ونواحي النقص، بما في ذلك مشاكل الأداء التي تعاني منها والاعتراف بأنه لا يمكن تغطية جميع نواحي القصور لدى العامل وذلك من خلال تدعيم الجوانب الإيجابية في أداء العامل وتصحيح وتعديل الجوانب السلبية ومحاولة الاستفادة مما لدى العامل من مواهب وتميبتها.

الوسيلة الثانية: وتتمثل في العمل على تحقيق التوازن والانسجام بين ما يرغب الفرد في عمله وما يؤدي بامتياز من خلال اهتماماته وكذلك العمل الذي يؤدي داخل المؤسسة فوجود العلاقة السلبية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى احتمال الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بالأعمال التي يرغبون في القيام بها ويهتمون بها.

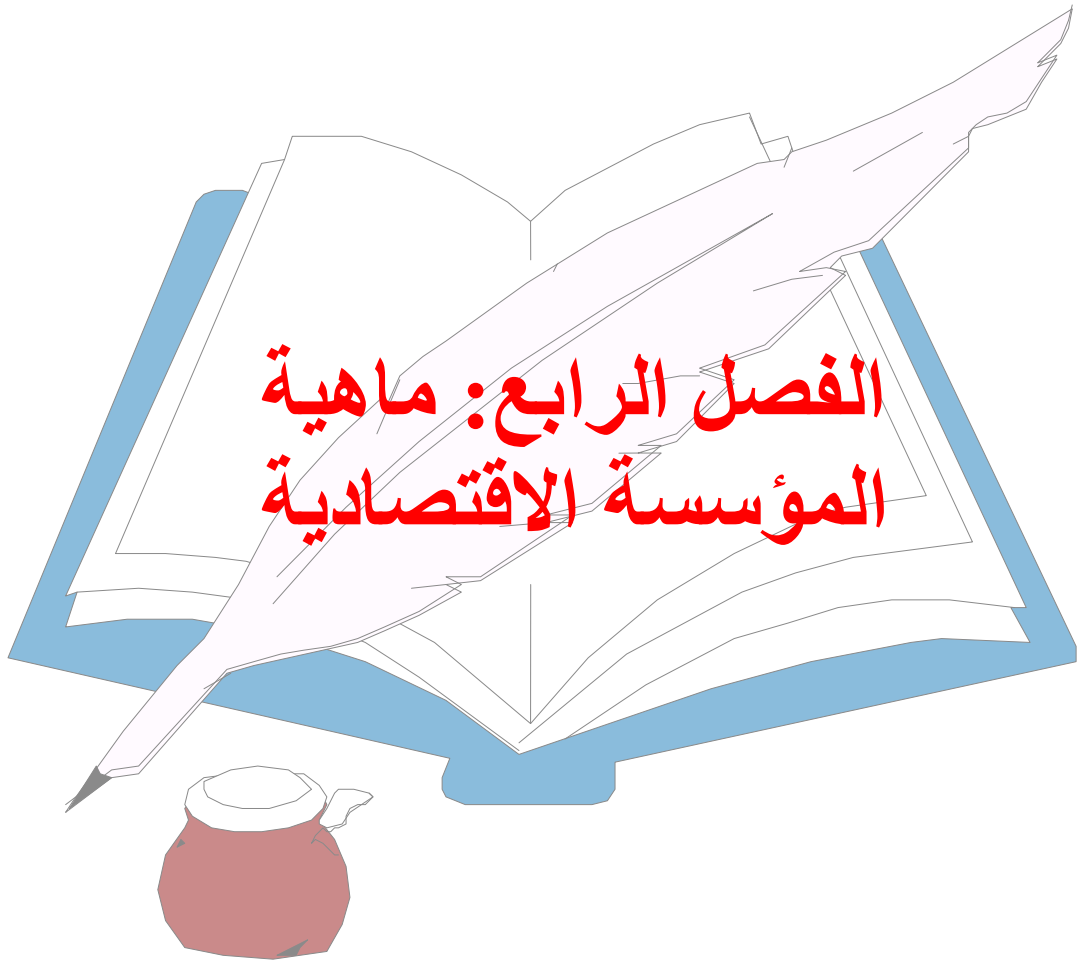
¹ سالم بن بركة براق القايني، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2008، ص ص90-93.
² المرجع نفسه، ص ص93-96.

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

الوسيلة الثالثة: وتتمثل في الرابط بين الأهداف الشخصية مما يحملها الفرد العامل من اتجاهات وأهدافه التي يرغب في تحقيقها من خلال التوضيح للعمال أو التحسينات التي ستكون على أدائهم هي التي تساهم في تحقيق ما يرغب العامل في تحسينه.

تحسين الوظيفة: إن محتويات الوظيفة لها تأثير كبير على الموظف، فإذا كانت المهام المرتبطة بالوظيفة مملة أو تفوق مهارات الموظف أو هي مهام لا تناسبه تساهم في تدني مستوى أدائه أو العكس صحيح ومن وسائل تحسن الوظيفة إتاحة الفرصة للموظفين من وقت لآخر للمشاركة في فرق العمل أو مجموعات مهام أو لجان وتوفير الطرق الملائمة لهم للمساهمة في حل مشاكل المؤسسة.

تحسين بيئة العمل: للبيئة دورها الذي لا يمكن إخفاؤه أو إنكاره في العمل على تحسين أداء الفرد العامل فالموقف الذي تؤدي فيه الوظيفة قد يعطي فرصا للتغيير تؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة ومدى مناسبة وضوح خطوط الاتصال والمسؤولية والتفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع الجمهور المستفيد من الخدمة.



الفصل الرابع: ماهية
المؤسسة الاقتصادية



1- تعريف المؤسسة الاقتصادية

2- أنواع المؤسسات الاقتصادية

3- خصائص المؤسسة الاقتصادية

4- وظائف المؤسسة الاقتصادية

5- أهداف المؤسسة الاقتصادية

1- تعريف المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة عدة مفاهيم نذكر منها:

- تعرف المؤسسة كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ منها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق الزمكاني¹، وتعرف أيضا المؤسسة كمنظمة تسويقية للإنتاج والسلع والخدمات².

- المؤسسة هي وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادية وهدفها توفير الإنتاج بغرض تسويقه وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات³.

- المؤسسة هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع وخدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة كثير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجدران المؤثرات⁴.

- هي كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين

¹ عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الطبعة 3، الجزائر، 2006، ص 26.

² نفس المرجع، ص 27.

³ بالضيف الجيد، المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق تنمية المستدامة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، كلية إعلام اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، 2013، ص 11.

⁴ السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

آخرين، أو القيام بكليهما معا (إنتاج + تبادل)، لغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف المكان والزمان التي يوجد فيها، وتبعا لحجم ونوع نشاطه¹.

- المؤسسة عرفها عمر صخري على أنها وحدة اقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها².

2- أنواع المؤسسات الاقتصادية:

هناك العديد من الأشكال التي يمكن تصنف وفقا للمؤسسة.

أولا: أنواع المؤسسات حسب الشكل القانوني³

- **المؤسسات الفردية:** وهي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة، ويكون صاحب المؤسسة هو الوحيد والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة وهذا يكون دافعا له على العمل بكفاءة وجد ونشاط لتحقيق أكبر ربح ممكن.

- **المؤسسات العمومية:** وهي المؤسسات التي يؤول رأسمالها الكامل والتام إلى الدولة، والسلطات العمومية هي التي تشرف على تسييرها.

¹ ناصر دادى عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العام، 1998، ص 11.

² عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، الطبعة 2، 1993، ص 24.

³ حاجي بن حسين، نظام الإعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1997، ص 19.

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

- المؤسسات النصف العمومية (المختلطة): تبقى فيها مساهمة السلطات العمومية جزئية وينتج عن ذلك أن مراقبة التسيير محدودة في حد ذاتها.

- الشركات: وتعرف الشركة بأنها عبارة عن مؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل منهم بتقديم حصة من مال أو من عمل لاقتسام ما، قد ينشأ عن هذه المؤسسة من أرباح وخسارة وتتسم الشركات بشكل عام إلى قسمين هما:

✓ شركة الأشخاص: كشركات التضامن وشركات التوصية البسيطة وشركات ذات مسؤولية محدودة.

✓ شركات الأموال: كشركات التوصية بالأسهم والشركات المساهمة.

ثانيا: أنواع المؤسسات حسب الشكل الاقتصادي¹

- المؤسسات الصناعية: وتنقسم هذه المؤسسات بدورها تبعا للتقسيم السائد في القطاع الصناعي.

- المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض أو استصلاحها، وتقدم هذه المؤسسات بتقديم ثلاث أنواع من الإنتاج وهو الإنتاج النباتي والحيواني والإنتاج السمكي.

- المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري كمؤسسات الجملة.

¹ عمر صخري، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

- المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية كبنوك ومؤسسات التأمين للضمان الاجتماعي.

- مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كمؤسسات النقل، مؤسسات البريد والمواصلات ... إلخ.

3- خصائص المؤسسة الاقتصادية:

تتصف المؤسسة الاقتصادية بخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

- المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسئولياتها.

- تمثل المؤسسة وجود ذمة وتعتبر مركزا لاتخاذ القرارات الاقتصادية وتمتلك القدرة على الإنتاج، حيث واجباتها ومسئولياتها.

- تتعرض المؤسسة لعنصر المخاطرة المرتبطة بحالة عدم التأكد وعلى هذا يجب أن تكون قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف مواتية وعمالة كافية ويجب أن تكون قادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.

- تكون بحوزة المؤسسة وسائل مادية ومالية وبشرية تحدد حجمها وقدرتها التنافسية ومن ثم فإن التغيير لهذه الوسائل يعتبر قرارا حاسما يتوقف عليه مستقبل المؤسسة.

¹ أحلام مجني، تقسيم المؤسسة من وجهة نظر البنك، مذكرة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص ص 15-16.

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

- التحديد الواضح للأهداف والسياسات والبرامج لأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهدافا معينة تسعى إلى تحقيقها، فيمكن أن تكون الأهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج أو تحقيق رقم أعمال معينة ... إلخ.

- تعمل المؤسسة على ضمان الموارد المالية لكن تستمر عملياتها ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات أو الإيرادات الكلية أو عن طريق القروض أو الجمع بين كل هذه العناصر بسبب الظروف.

- لا بد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت البيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها وأهدافها الموجودة.

- المؤسسة وحدة اقتصادية وأساسية في المجتمع الاقتصادي بالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوظيفي.

4- وظائف المؤسسة الاقتصادية:

متى تقوم المؤسسة بتأدية نشاطها الاقتصادي على أكمل وجه، لا بد من تواجد مجموعة من الوظائف الأساسية، تكون مترابطة ومتكاملة تعمل على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة وتتمثل هذه الوظائف كما يلي¹ :

¹ بوعلام بوشاشي، الأمثل في الاقتصاد، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع، الطبعة 1، الجزائر، 1988، ص 20.

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

أ- الوظيفة الإدارية: وهي العمود الفقري للمؤسسات في نجاح أو فشل البرامج والخطط، وتقدم بالرقابة والإشراف والقيادة والتنسيق فيما بين الأقسام وجميع أنواع الاتصالات سواء الأفقي والعمودي.

ب- الوظيفة المالية: هي جامعة لأوجه الاستخدام المالي لرأس المال والحسابات المالية، بالإضافة إلى اعتبارها من أهم الوظائف على مستوى المؤسسة ويمكن تعريفها بأنها: مجموعة من المهام التي تصب في توفير الموارد المالية وتسييرها، كما تتخذ عدة جوانب إدارية وترتبط بمختلف الوظائف الأخرى وتستعمل أدوات كمية وأخرى نوعية¹.

ج- وظيفة الإنتاج: وهي الوظيفة المسؤولة عن التصميم والتشغيل ورقابة عن أنشطة النظم الإنتاجية، وذلك عن طريق ممارسة العملية الإدارية بعناصرها الأربعة من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنمية الكفاءات البشرية والرقابة لجميع أنشطة النظم الإنتاجية، وينظر إلى هذه الوظيفة بأنها النشاط الاقتصادي الذي يهدف إلى تحويل أنواع معينة من المدخلات إلى أنواع محددة من المخرجات ووظيفة الإنتاج ترتبط بها جوانب فنية تتمثل في² :

✓ قرار اختيار موقع المنصب.

✓ قرار تصميم أبنية المصنع.

✓ قرار تصميم العمل.

¹ ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص 11.

² زياد سليم رمضان، أساسيات في الإدارة المالية، دار الصفاء للنشر والتوزيع. د.ط، عمان، 1996، ص 27.

✓ قرار المستوى التكنولوجي.

✓ قرار تصميم وتطوير المنتج.

د- **الوظيفة التسويقية:** هي عبارة عن مجموعة من النشاط المتخصص أو خدمة اقتصادية معينة يتم أدائها في أثناء عملية توزيع السلع والخدمات، وتحويلها من حيازة المنتج إلى حيازة المستهلك¹.

وقد يقوم هذا المنتج بأداء الوظيفة التسويقية، وقد يستند أدائها إلى إحدى منظمات التسويق المتخصصة الوسيطة، كما قد يقوم بأدائها المستهلك بنفسه.

ويلاحظ أداء الوظيفة التسويقية قد يحدث مرة واحدة، وقد يتكرر الأداء عدة مرات في المرحلة التي تمر فيها السلع والخدمات بين المنتج والمستهلك.

هـ- **وظيفة الموارد البشرية:** تتمثل الأدوار الرئيسية لهذه الوظيفة في توفير اليد العاملة المؤهلة والمحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة يتحدد نجاحها أو فشلها بقوة أو ضعف النقاط التالية² :

✓ وجود سياسات اختيار وتعيين جيدة.

✓ توافر العمالة اليدوية والماهرة والمحفزة.

¹ زياد محمد الشومان، عبد الغفور عبد السلام، مبادئ التسويق، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 28.

² محفوظ جودة، حسن الزعبي، ياسر المنصور، منظمات الأعمال: مفاهيم والوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 2، عمان، 2008، ص 30.

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

✓ انخفاض تكلفة العمالة مقارنة بالمنافسين.

✓ وجود علاقات قوية بالبنقات ومراكز التدريب.

✓ استقرار العمالة وولائهم للمؤسسة.

✓ سهولة الحصول على العمالة المطلوبة.

و- **الوظيفة المحاسبية:** تنطوي على العمليات المحاسبية التي تترجم نشاط المؤسسة إلى أرقام والقيام بعمليات الجرد وإعداد الميزانية وحسابات النتائج.

5- أهداف المؤسسة الاقتصادية:

تختلف أهداف المؤسسة حسب طبيعة النشاط الذي تقوم به، وحسب توجهات أصحابها وبالرغم من صعوبة حصرها، إلا أن أغلبية المؤسسات تسعى أساساً لتحقيق الأهداف الآتية¹:

5-1- الأهداف الاقتصادية: يمكن تلخيص عدد من الأهداف التي تدخل ضمن هذا النوع كما يلي:

- تحقيق الربح: إن استمرار المؤسسة في الوجود، لا يمكن أن يتم إلا إذا استطاعت أن تحقق مستوى أعلى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى في نفس الفرع أو القطاع الاقتصادي، لذا يعتبر الربح من المعايير الأساسية لصحة المؤسسة الاقتصادية.

¹ عبد الرزاق بن حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 28.

- عقلنة الإنتاج: يتم ذلك بالاستعمال الرشيد لوسائل الإنتاج وإنتاجيتها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق للإنتاج والتوزيع، بالإضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط أو البرامج، وبذلك فإن المؤسسة تسعى إلى تفادي الوقوع في مشاكل اقتصادية ومالية لأصحابها من جهة وللمجتمع من جهة.

5-2- الأهداف الاجتماعية: من بين الأهداف العامة للمؤسسة الاقتصادية الأهداف الاجتماعية التي تتمثل في¹:

- ضمان مستوى مقبول من الأجور: يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونا وشرعا وعرفا، إذ يعبر العمال عن العنصر الحيوي والحي في المؤسسة.

- تحسين معيشة مستوى العمال: إن التطور السريع الذي تشهده المجتمعات في الميدان التكنولوجي يجعل العمال أكثر حاجة في تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور منتجات، بالإضافة إلى التطور الحضاري لهم والتي تغير أذواقهم وتحسنها، الذي يكون بتحسين الإنتاج، وتوفير إمكانيات مادية ومالية أكثر للعمال من جهة وللمؤسسات من جهة أخرى.

وتتعلق أيضا بضمان مستوى مقبول من الأجور، تحسين مستوى معيشة العمال، إقامة أنماط استهلاكية معينة وذلك خلال تقييم منتجات جديدة، وبواسطة التأثير في أذواقهم عن طريق

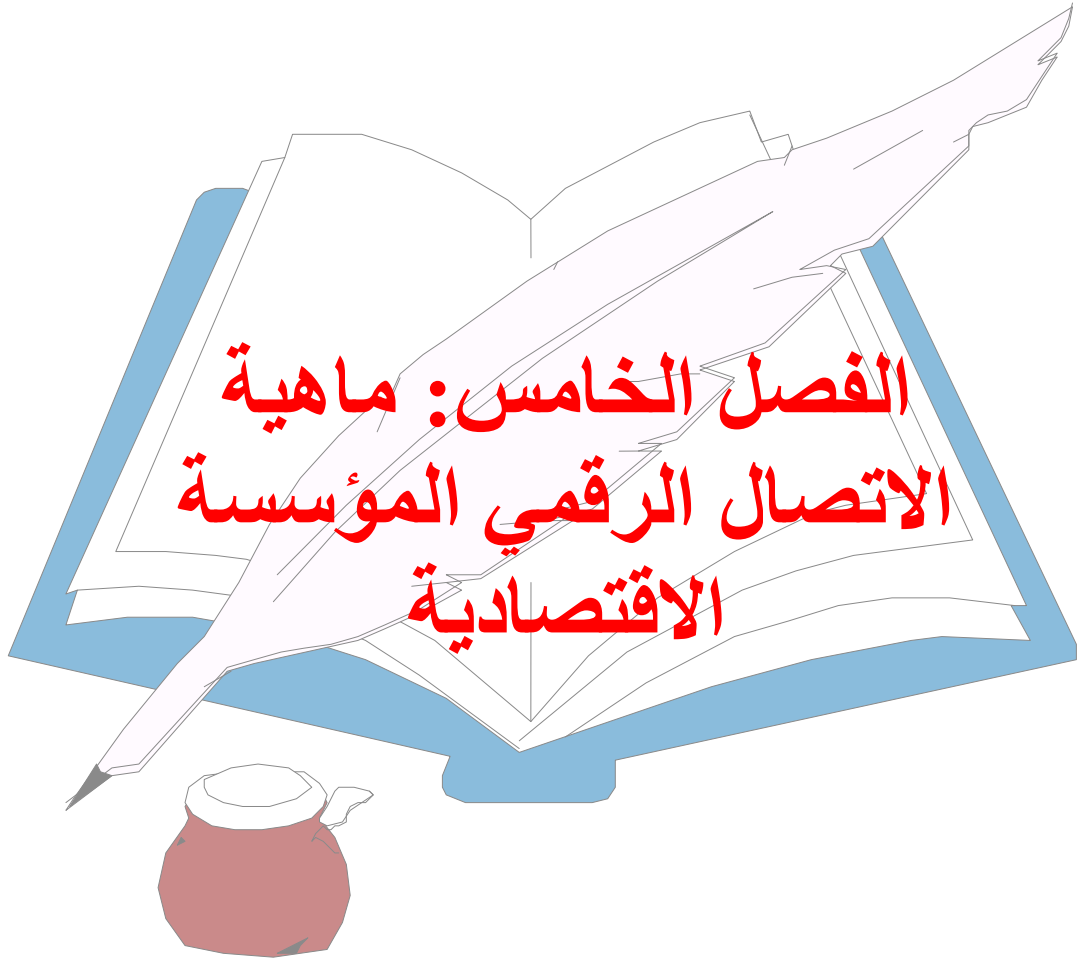
¹ عمر صخري، المرجع نفسه، ص 15.

الفصل الرابع: ماهية المؤسسة الاقتصادية

الإشهار والدعاية وتوفير التأمينات ومرافق عامة، وبالإضافة إلى توفير مناصب شغل وتوزيع المداخل وهذا توزيع الأرباح على المتعاملين.

3- الأهداف التكنولوجية: إنشاء هيئة للبحث والتطوير، استعمال وسائل إعلامية حديثة

لربح الوقت وتقليص التكلفة والحصول على معلومات موثوقة ودقيقة.



**الفصل الخامس: ماهية
الاتصال الرقمي المؤسسة
الاقتصادية**



- 1- واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
- 2- ادماج الاتصال الرقمي في مؤسسات الاقتصادية
- 3- أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
- 4- فوائد ومزايا الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
- 5- معوقات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

1- واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

أصبح من الواضحة الأهمية الكبيرة والبالغة التي يلعبها اتصال الرقمي في تحسين ظروف العمل، وكذا تحسين أداء المؤسسات والعمل على تطويرها وبقائها في سوق المنافسة وهذا باستخدام مختلف التقنيات من حاسبات آلية التي تقوم أساسا على جهاز الكمبيوتر، وكذا الانترنت¹.

فقد أصبح الاتصال الرقمي أحد أهم ركائز نجاح المؤسسات الاقتصادية، حيث يشكل قاعدة أساس وتفاعلها مع البيئة المحيطة ومع عملائها وشركائها التجاريين. وتعتمد المؤسسات اليوم بشكل كبير على البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية والبرامج المتخصصة في إدارة العمليات والبيانات².

يتيح الاتصال الرقمي للمؤسسات إمكانية الوصول السريع والفعال الى معلومات السوق والعملاء، وتحليل البيانات الضخمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية. كما يُمكنها من تحسين تجربة العملاء ومن خلال توفير قنوات اتصال متعددة وسهلة الوصول. ومع ذلك، تطرأ تحديات عدة على المؤسسات في مجال الاتصال الرقمي، مثل تأمين البيانات وحمايتها من

¹ مبروك زروق وسليم قرفي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمة وعلاقتها بتحقيق الأهداف التنظيمية، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر -بسكرة-، منكرة نيل شهادة الليسانس في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، 2009، ص 190.

² أمال حاج عيسى، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي، 2013، ص 98.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

الاختراقات، ضمان الخصوصية للعملاء، بالإضافة إلى التحديات التقنية مثل الانقطاعات في الخدمة وصعوبة التكامل بين أنظمة مختلفة. باختصار، يشكل الاتصال الرقمي عنصراً حيوياً في نجاح المؤسسات الاقتصادية، وتتطلب الاستفادة الكاملة من فوائده التي تبني استراتيجيات متكاملة تركز على التكنولوجيا وتواكب التطورات المستمرة في أي مجال¹.

2- ادماج الاتصال الرقمي في مؤسسات الاقتصادية:

إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة تعتبر الأداة التي تستخدم للبناء، تضم المعلومات، والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعومة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات والقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة، وذلك عن طريق تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات في شكل المعطيات موحدة، وبثها بسرعة في كل أنحاء العالم باستخدام الانترنت، فالمؤسسة التقليدية القائمة على المبدأ التaylorي تحولت اليوم إلى مؤسسة شبكية، وتحولت أيضاً وثائقها المكتوبة إلى سيرورات رقمية باعتماد أسلوب العمل عبر الشبكة ومن أهم هذه التكنولوجيات الاتصال الحديثة هو الاتصال الرقمي².

¹ أمال حاج عيسى، هواري معراج، مرجع سبق ذكره، ص 104.

² عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن العكري، أثر تكنولوجيا الاعلان والاتصال في دفعه عجله التنمية، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، 2002، ص 96.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

إدماج الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية أصبح أمراً أساسياً في العصر الرقمي الحديث، حيث يسهم هذا الاتجاه في تعزيز الكفاءة وتحسين الأداء العام للشركات والمؤسسات. من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، تصبح العمليات أكثر فعالية وسلاسة، سواء كان ذلك في التواصل مع العملاء، أو تنظيم البيانات وإدارة المشاريع، أو حتى في التسويق والترويج للمنتجات والخدمات. كما يمكن أن يسهم الاتصال الرقمي في فتح قنوات جديدة للتواصل مع العملاء والشركاء التجاريين، مما يعزز من إمكانية النمو والتوسع للمؤسسات الاقتصادية. ومع ذلك، يجب على الشركات أن تضمن تبني استراتيجيات الأمن السليمة لحماية بياناتها ومعلوماتها، وضمان خصوصية عملائها وموظفيها في بيئة رقمية متصلة بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يسهم الاتصال الرقمي في تعزيز التعاون والتفاعل بين مختلف أقسام المؤسسة، سواء داخلياً أو خارجياً، من خلال استخدام البريد الإلكتروني، والمنصات الرقمية للتواصل والتعاون مثل fax أو email. ومن خلال تحليل البيانات الرقمية، يمكن للشركات الاقتصادية اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، مما يساعدها على تحسين استراتيجياتها وتحقيق أهدافها بشكل أفضل. في النهاية، يعتبر الاتصال الرقمي جزءاً لا يتجزأ من التحول الرقمي الذي يمر به العالم اليوم، ويمثل عاملاً أساسياً لنجاح واستمرارية المؤسسات الاقتصادية في السوق الحالية¹.

¹ عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن العكري، مرجع سبق ذكره، ص 100.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

إدماج الاتصال الرقمي يمكن أن يساعد أيضًا في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة من خلال التحول إلى العمليات الرقمية، مثل الفواتير الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، مما يقلل من الحاجة إلى الأوراق والعمليات اليدوية. كما يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تستفيد من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لبناء علاقات أقوى مع العملاء وتحسين خدماتها العامة. وفي النهاية، يمكن أن يعزز الاتصال الرقمي قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وأسرع¹.

غير أن إدماج هذه التكنولوجيات في المؤسسات يحتاج إلى متطلبات متعددة نوجدها فيما يلي²:

1. تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف السياسات الموارد البشرية.
2. إتاحة الفرصة للترقية والتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
3. تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق هذه التكنولوجيات الاتصالية يساعد على إخراج كل ما لديها من ابداعات وطاقت.
4. تدعيم وجود الموارد البشرية ذات استعداد واسرار في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها.

أمال حاج عيسى، هوارى معراج، مرجع سبق ذكره، ص 99.¹

نفس المرجع، ص 100.²

5. العمل بروح الفريق وتدعيم المعاونة والمساندة.

6. زيادة قدرات العامل على التعلم وحثهم على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيايات

الاتصال الحديثة.

والحقيقة أن تسريع وتيرة الانخراط في الانترنت وكافة قطاعات تقنية المعلومات ضرورة ملحة يفرضها عالم جديد تحكمه شبكات المعلومات في مجال الاقتصادي نتيجة لتوسع قدره الكمبيوترات بأنواعه المختلفة وازدياد سرعة التشغيل والاندماج بين أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال¹.

3 - أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

لقد أثرت الثورة الرقمية على الحياة الإنسانية بصورة لا يمكن إغفالها وأحيانا يصعب مواكبتها وقد تحكمت في نمط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وأصبح التطور الاقتصادي مرتبط إلى حد كبير بقدرة الدول على مسايرة هذا التطور السريع، الذي ساهم في تسهيل وتحسين سير المعلومات بالإضافة إلى سرعة تنفيذ الاتصالات في المؤسسات الاقتصادية. والمقصود هنا بثورة الاتصالات الرقمية جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني رقمي وتشمل التكنولوجيا الحسابات المالية والوسائل الاتصال وشبكات الربط الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات

¹ أمال حاج عيسى، هوارى معراج، مرجع سبق ذكره، ص 102.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

الرقمية وتلك التطورات التي بدأت في ربع الاخير من القرن العشرين، والتي اتسمت بسرعة الانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة الى الوسيلة الى العاملين داخل المنظمة الواحدة أو بين المنظمات المتفرقة وهنا تبرز لنا أهمية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية¹.

وتكمن أهمية الاتصال الرقمي فيما يلي²:

زيادة الكفاءة والإنتاجية: يساهم الاتصال الرقمي في تبسيط العمليات وتحسين تدفق العمل، مما يزيد من كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها.

توسيع نطاق العملاء: من خلال استخدام الوسائط الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، يمكن للمؤسسة الوصول إلى جمهور أوسع من العملاء بسرعة وفعالية.

تحليل البيانات: يوفر الاتصال الرقمي إمكانية جمع وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة، مما يساعد المؤسسة على فهم احتياجات العملاء واتخاذ قرارات أفضل.

تحسين خدمة العملاء: يمكن للاتصال الرقمي توفير قنوات تفاعلية مع العملاء، مما يساعد في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

التكاليف والتوفير: يمكن للاتصال الرقمي تقليل التكاليف المتعلقة بالعمليات اليدوية، مثل الطباعة والشحن، مما يوفر المال للمؤسسة.

¹ دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص 169.

² نفس المرجع، ص 170

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

بشكل عام، يمكن القول أن الاتصال الرقمي أصبح أساسياً في بناء وتطوير المؤسسات الاقتصادية في العصر الحالي، حيث يساعدها على التكيف مع التحولات التكنولوجية وتحقيق النمو والاستدامة في السوق.

4- فوائد ومزايا الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

يترتب عن تحقيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية العديد من المزايا والفوائد أهمها¹:

رفع مستوى أداء الإنتاجية في المؤسسات:

حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمي تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسات واستراتيجيات تطبيق الاتصال الرقمي.

¹ عبد الحميد عبد الفاتح المغربي، النظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002، ص 158.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

زيادة قيمة المؤسسة:

يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في خلق القيمة للمؤسسة، هذا بالإضافة الى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل المنافسة بين المؤسسات.

فعالية اتخاذ القرارات:

تبسط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية، وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة المتعلقة باتخاذ القرار.

تنمية العمل:

حتى تعمل توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعرف الافراد بما يدور حولهم.

تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة:

حيث تؤثر تكنولوجيا الاتصال الرقمي على تدعيم عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة.

تحسين إدارة الجودة الشاملة

تساعد في عملية تحسين اذاعة الجودة من خلال الجمع ومراقبه البيانات وتلخيصها تحليلها والتقارير عنها.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

تسهيل المهام:

حيث يتم استخدام الأجهزة والوسائل الاتصال التي تسهل عملية جمع ومعالجة وتخزين، واسترجاع المعلومات وكذلك تسهيل المهام لموظفي المؤسسة حيث يتم ربح الوقت والجهد للموظفين.

تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء:

حيث تؤدي التكنولوجيا الاتصال الرقمي دورا هاما في دعم وخدمه العملاء من خلال توفير مختلف الوسائل للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعه تأدية الخدمات المقدمة لهم. بشكل عام، يعزز الاتصال الرقمي قدرة المؤسسة على التكيف مع التحولات في السوق وتحقيق النجاح والاستمرارية في بيئة الأعمال الرقمية الحديثة.

5- معوقات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

الاتصالات الرقمية قد لا تكون متاحة للجميع رغم أنها كونية المنشأ أو اتساع وهذا يعود لهذه الأسباب:

- محدودية انتشار الانترنت والشبكات الأخرى، فالفجوة الرقمية القائمة حاليا تعني أن أكثر من نصف سكان الارض ما زالوا محرومين من فرص الانتفاع بهذه التقنيات الاتصالية المبتكرة.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

• ضعف التعامل مع هذه التقنيات نظرا لافتقار الكثيرين في العالم لمعرفة التي تمكنها من التعامل بكفاءة وفعالية مع هذه التقنيات.

• التفاوت في المستوى التطور الاقتصادي أي بناء موارد قدره على المساهمة في العملية التنمية الاقتصادية إضافة إلى درجة التقنية والتكنولوجيا، وتحديد دور ومكانة الثورة التكنولوجية العملية في تسريع عمليه التطوير والنمو أي عدم الامتثال للثورة التكنولوجية يؤدي إلى نتائج سلبية على عملية التنمية والأنشطة الاقتصادية.

وهناك أيضا عدة عوامل يمكن أن تعوق استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، ومن أبرزها¹:

• قلة التدريب والتوعية: إذا لم يتم توفير التدريب اللازم للموظفين حول كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال، فقد يكون من الصعب على المؤسسة تحقيق الاستفادة الكاملة من الأدوات الرقمية المتاحة.

• مشكلات الأمن والخصوصية: قد تثير مخاوف بشأن الأمان والخصوصية في استخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يمكن أن يكون عائقًا لتبني المؤسسة للحلول الرقمية.

¹ مصطفى عبد الله الكفري، محور إدارة اقتصاد، "أهم عوائق التنمية الاقتصادية في الدول العربية" «مجلة البحث، العدد 909، 2020، ص 100.

الفصل الرابع: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

• تكلفة التحديث والصيانة: قد تكون تكلفة تحديث وصيانة الأنظمة والبرمجيات الرقمية

باهظة، مما يعيق تبني التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.

• القدرة على التكيف: بعض المؤسسات قد تواجه صعوبة في التكيف مع التغييرات

التقنية السريعة، مما يمكن أن يعوق استخدام الاتصال الرقمي بشكل فعال.

• عدم توافر البنية التحتية الكافية: في بعض الأحيان، قد تكون البنية التحتية الرقمية

غير كافية لدعم استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل موثوق به وفعال.

مع معالجة هذه المعوقات واتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب عليها، يمكن للمؤسسات

الاقتصادية تحقيق الاستفادة الكاملة من الاتصال الرقمي وتعزيز أدائها ونجاحها في السوق.



أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
نبذة تاريخية عن المؤسسة الأم سوناطراك
التعريف بمؤسسة LA DRIK

نشأة وتطور المديرية

الموقع الجغرافي للمديرية

طبيعة نشاط المديرية

الهيكل التنظيمي للمديرية

ثانياً: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية

تفرغ وتحليل بيانات المحور الأول

تفرغ وتحليل بيانات المحور الثاني

تفرغ وتحليل بيانات المحور الثالث

تفرغ وتحليل بيانات المحور الرابع

تفرغ وتحليل بيانات المحور الخامس

ثالثاً: النتائج النهائية

النتائج الجزئية للدراسة

النتائج العامة للدراسة

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1- نبذة تاريخية عن المؤسسة الأم سوناطراك:

سوناطراك هي أهم شركة نفطية جزائرية تأسست في 1963 بموجب المرسوم 491/36 المؤرخ في 1963/12/31 تعمل على نقل وتسويق المحروقات، اتسع نشاط الشركة بموجب المرسوم 296/66 المؤرخ في 1966/09/22 حتى أصبحت شركة وطنية تعمل في ميادين شتى: البحث والتنقيب، التحويل، والتجارة بإضافة إلى ذلك تعددت أشكالها لتشمل التصفية وصناعة المواد الكيميائية، إن الجزائر تعتبر من أكبر الدول المصدرة للغاز الطبيعي حيث تحتل المرتبة الرابعة عالمياً والأولى في إفريقيا والبحر الأبيض المتوسط في مجال المحروقات، تعتمد هذه الشركة على 20% من صناعات الشركات الأجنبية المتواجدة في الجزائر وتتحكم سوناطراك حالياً في 100% من رؤوس أموال الشركات الخدمات البترولية،

AMAGEO, ENAFOR, ENGTP, ENIP¹

تعمل سوناطراك من خلال مجال واسع من النشاطات وهي²:

- البحث والتنقيب على المحروقات.
- التطوير والانتاج.
- النقل عبر الأنابيب.

¹ www.sontrach.dz 19/05/2024

نفس المرجع.²

- تمييع الغاز.
- البتروكيميا.
- النقل البحري.
- تسويق المحروقات.

تسويق هذا الانتاج له أثر ايجابي على الاقتصاد الجزائري ففي سنة 1974 بلغ سعر البرميل الواحد آنذاك 40 دولار هذا ما جعل سوناطراك تكثف مجهوداتها الجبارة لاكتشاف واستغلال المزيد من الثروات والمنابع البترولية خاصة في الصحراء بفضل اطارات ومهندسين في الميدان¹.

في سنة 1980 عرفت الشركة تطورا ملحوظا في مختلف نشاطاتها ووظائفها التي شملت كل عمليات الأساسية المتعلقة بالمواد الهيدروكربونية والمصالح التحويل إلى مؤسسات جديدة تحتل نسبة تقدر بـ: 42% من القدرة العالمية، أما النسبة التي تحتلها لتمييع الغاز الطبيعي بـ: 30م² و تضم 4 مركبات و 19 وحدة، حيث لم يكن هناك التواجد للشركات الأجنبية ما عدا في ميدان الاستكشاف والانتاج وبمساهمة جد بسيطة أي ضئيلة، وفي هذا السياق عملت هذه الأخيرة على تطوير شركتها الإنتاجية وقدرتها التجارية بإنشاء عدة مركبات

¹ www.sontrach.dz 19/05/2024

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

للغاز، في كل أريزو بوهران بالغرب، وسكيكدة شرقا، تتخذ سوناطراك بجميع فروعها نسبة كبيرة من العمال، إلى جانب قدرة مالية هامة تتجاوز 14 مليار دولار¹.

وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسة سوناطراك خضعت مثلها مثل كل الشركات الوطنية الكبرى كالحديد والصلب سنة 1981 إلى إعادة الهيكلة حيث انبثقت عنها حوالي 14 مؤسسة وطنية هذا من الناحية الهيكلية، أما من الناحية التسييرية فإنها تعتبر إحدى شركات القانون الخاص حيث تخضع للقانون التجاري، وهي شركة وطنية تجارية ذات طابع عمومي رغم أن إنشائها زاد من تطبيق التسيير الذاتي².

ثانيا: التعريف بمؤسسة LA DRIK

المديرية الجهوية الصناعية لولاية سكيكدة هي مؤسسة وطنية اقتصادية جزائرية تابعة لشركة سوناطراك قدر رأس مالها ب 125000000 سنة 2007، هدفها الاقتصادي هو مساعدة وحدات قطب المحروقات في مجال الصيانة الأمن والوقاية والاتصال المرئي من جهة ومن جهة أخرى تصير المنطقة الصناعية³.

ولضمان حماية كافية للمنطقة الصناعية بسكيكدة من الحوادث والكوارث، دعمت شركة سوناطراك القطب الصناعي بإنشاء "مؤسسة تحت اسم مؤسسة تسيير المنطقة الصناعية

¹ www.sontrach.dz 19/05/2024

² نفس المرجع.

³ نفس المرجع.

ENTREPRISE DE LA ZONE INDUSTRIELLE DU SKIKDA " بولاية سكيكدة "

«EGZIK» التي تعتبر جزء لا يتجزأ من القطب، تم انشائها بوصاية وزارة الطاقة والمناجم في 03 مارس 1984م، من خلال المرسوم رقم 57/84، ثم تحولت المؤسسة إلى شركة ذات أسهم في 26 ماي 1999 إلى غاية 26 جويلية 2008 م، قرار مفاده ضم مؤسسة التسيير المنطقة الصناعية EGZIK إلى الشركة الأم سوناطراك عقد الدمج في 22 جوان 2009م، تحت اسم جديد المديرية الجهوية الصناعية لولاية سكيكدة

Direction régionale industrielle de Skikda « DRIK »¹

ثالثا: نشأة وتطور المديرية²

عانت الجزائر من شبح الاستعمار الفرنسي والذي أفرط في استنزاف الخيرات الباطنية للبلاد، حتى جاء الاستقلال فأرادت الدولة وضع حد لهذا الاحتكار والاستغلال الأجنبي، للنهوض بالاقتصاد الوطني وذلك بإنشاء الشركة الاقتصادية سوناطراك.

أنشأت الدولة شركة سوناطراك في 31 ديسمبر 1963، التي مثلت في السنوات موضوع النشاطات في عملية إنشاء المحروقات حيث أن هذه الشركة وضعت في خدمة الاقتصاد الوطني منذ نشأتها بمرسوم وزاري رقم 461/69.

¹ www.sontrach.dz 19/05/2024

نفس المرجع.²

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

وقد مرت هذه الشركة بعدة تغيرات واصلاحات حتى توسعت في كل ميادين النشاطات البترولية، حتى أصبحت الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات، وفي 24 فيفري 1971، طرأت تحديات جديدة بعد تأمين المحروقات حيث أصبحت الشركة التابعة للدولة الجزائرية، وسعت الدولة بعد ذلك إلى تطوير جميع ميادينها.

وفي سنة 1980، اهتمت الشركة أكثر فأكثر باكتشاف التنقيب، الانتاج والنقل والتسويق وفي الفترة الممتدة ما بين 1989 و1990، وضعت شركة سوناطراك أفاق جديدة حيث أصبحت تنافس الشركات العالمية خاصة في ميدان البحث والتنقيب.

إن اختيار مدينة سكيكدة لاحتضان المنطقة الصناعية في قطاع المحروقات إلى جانب مدن أخرى من الجزائر جاء وفقا لأمر 13/70 المؤرخ في 22 جانفي 1970، والممضي من طرف الرئيس الراحل هواري بومدين.

مشروع تهيئة المنطقة الصناعية اسند بموجب المرسوم 28/70، إلى الصندوق الجزائري للتنمية والتهيئة العمرانية CADAT بالتنسيق من الشركة الوطنية للبحث والإنتاج، النقل والتحويل والتسويق وقد انتهت الاشغال بقاعدة المخصصة لنشاطات المحروقات سنة 1988، وليوسع بذلك نشاط المحروقات واتساعه إلى وحدات ومركبات أخرى.

ولضمان حماية كافية للمنطقة الصناعية سكيكدة من حوادث وكوارث، دعمت شركة سوناطراك القطب الصناعي بإنشاء مؤسسة تحت اسم "مؤسسة تسيير المنطقة الصناعية

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

بولاية سكيكدة " «EGZIK» entreprise de la zone industrielle de Skikda التي تعتبر جزء لا يتجزأ من القطب، تم إنشاؤها بوصاية من وزارة الطاقة والمناجم في 3 مارس 1984، من خلال المرسوم رقم 57/84 ثم حولت المؤسسة إلى شركة ذات أسهم في 29 ماي 1999 إلى غاية 26 جويلية 2008، نقلت لها قرار نفده ضم مؤسسة تسيير المنطقة الصناعية EGZIIK إلى الشركة الأم سوناطراك بإمضاء عقد الدمج في 22 جوان 2009 تحت اسم جديد هو المديرية الجهوية الصناعية بولاية سكيكدة

Direction régionale industrielle de Skikda « LA DRIK »

رابعا: الموقع الجغرافي للمديرية¹

تقع المديرية الجهوية الصناعية بولاية سكيكدة، تبعد عن الشرق المدينة روسيكادا القديمة بـ 4 كلم، تحتل موقعا استراتيجيا هاما حيث تتوسط وحدات ومركبات المنطقة الصناعية بولاية سكيكدة، بينها مركب تكرير البترول "RA1K، RA2K" ومركب تمييع الغاز الطبيعي GL1K، GL2K والمركب البتروكيميائي CP1K ومركب النقل عبر الأنابيب RTE ومركب المواد البلاستيكية ENIP، بالإضافة إلى مركز خاص بطب العمل RMT وحدة لإنتاج الغازات الطبيعية LINCE، ومؤسسة الصيانة صوميك SOMIC SPA.

¹ www.sontrach.dz 19/05/2024

تقدر مساحتها ب 1200 هكتار، وهذا ساهم كثير في ضمان حماية كافية للمنطقة الصناعية من الحوادث والكوارث وتوسع نطاقها في مختلف مجالات الأمن والوقاية والصيانة من جهة وتسيير المنطقة الصناعية من جهة أخرى.

خامسا: طبيعة نشاط المديرية

اقتصرت نشاط المديرية الجهوية الصناعية بولاية سكيكدة LA DRIK في البداية في الأمن والوقاية، ولكن نتيجة التحولات الاقتصادية التي عرفها قطب المحروقات سكيكدة عملت على تعميق وتطوير نشاطاتها من خلال¹:

- تنفيذ السياسات والاستراتيجيات لمجموعة سوناطراك فيما يخص استثمار وتطوير المناطق الصناعية.
- تطبيق سياسات المؤسسة فيما يخص ابرام الصفقات وتطوير الموارد البشرية وتحسين شروط العمل.
- إدارة وتسيير المنطقة الصناعية بسكيكدة.
- حماية القطب الصناعي.
- تسيير وصيانة وتطوير المنشآت المشتركة كخدمات، تجهيز، أشغال الطرق الخ
- تسيير المعطيات والمخططات لتهيئة البنية المسطحة.

¹ www.sontrach.dz 19/05/2024

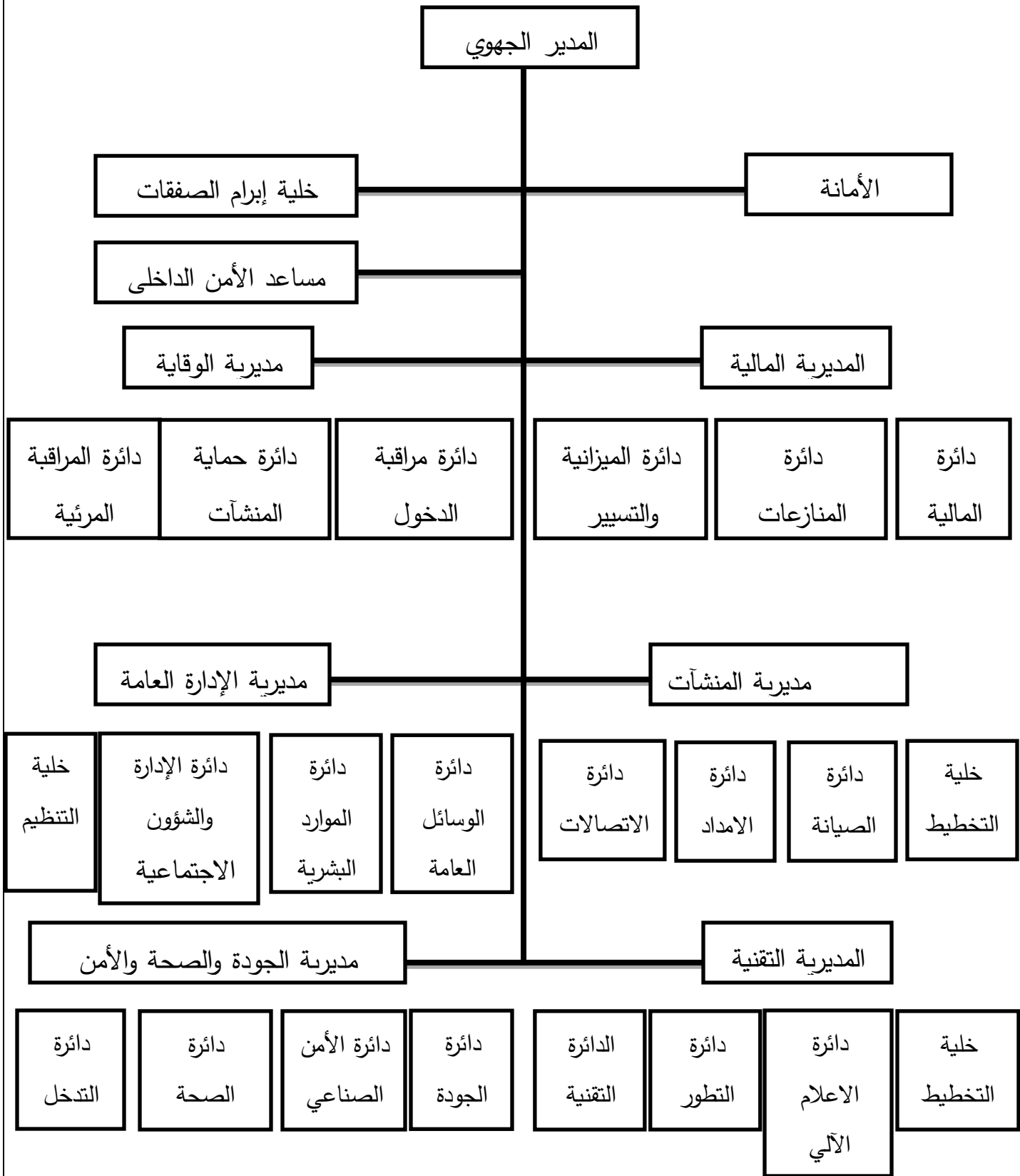
الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

- تفسير الموقع العقاري للمنطقة الصناعية.
- ترقية المصالح المشتركة والأنشطة الضرورية للسير الحسن لقطب المحروقات.
- تنمية كل أنواع الأنشطة الضرورية لتنفيذ مهامها وعموما كل العمليات الصناعية والتجارية والمالية.

سادسا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة LA DRIK

الشكل رقم 6 الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للمنطقة الصناعية:

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة



المصدر: المديرية الجهوية الصناعية "DRIK" سوناطراك

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

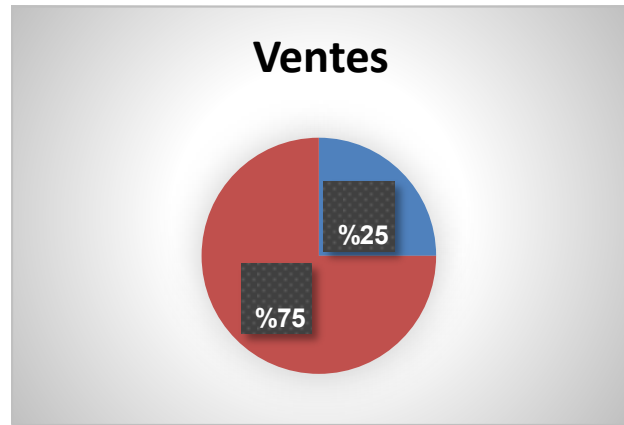
سابعاً: قراءة وتفسير الجداول

ارتأينا في عملية تقديم جداول الدراسة الميدانية، بعد عملية التفريغ إلى استعراضها على النحو التالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	10	%25
أنثى	30	%75
المجموع	40	%100



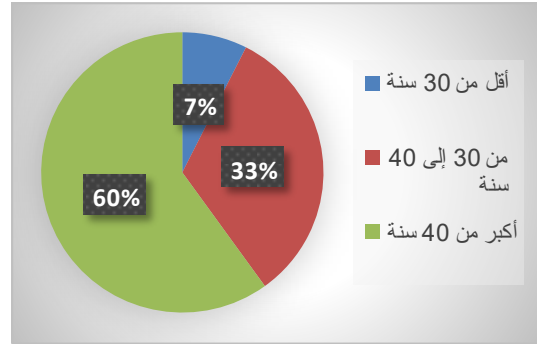
التعليق: يمثل الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الإناث 75 % من مجموع العينة، أما نسبة الذكور قدرت بـ 25 %، وهي نسبة تقل عن نسبة الإناث.

وعليه نلاحظ أن الإناث هي الأكثر تكراراً بالنسبة لعينة البحث حيث أن هذه المديرية التي شملتها الدراسة عبارة عن وحدة إدارية، وعدد النساء فيها أكثر من عدد الرجال وهذه النتيجة لتدقق العنصر النسوي داخل مجال العمل، إلى جانب طابع الجدية في العمل الذي يميز الإناث بدرجة أكبر عن الرجال وهذا ما نلاحظه في جميع الإدارات.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	3	7.5%
من 30 إلى 40 سنة	13	32.5%
أكبر من 40 سنة	24	60%
المجموع	40	100%



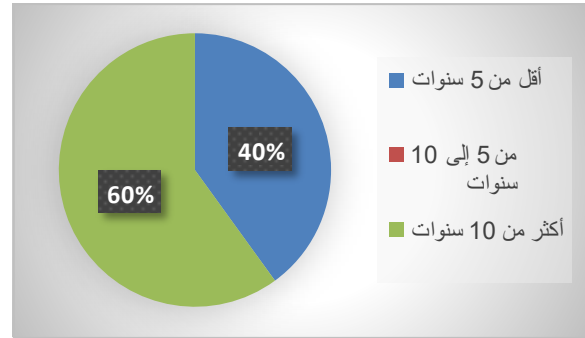
التعليق: انطلاقاً من هذا الجدول المتعلق بمتغير العمر أن أفراد العينة يتوزعون بنسبة متفاوتة حيث 24 من أفراد العينة يمثلون نسبة 60 % وأعمارهم أكبر من 40 سنة، تليها نسبة الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة تقدر نسبتهم بـ 32,5 %، ثم تليها أقل من 30 سنة وتقدر نسبتهم بـ 7,5 %.

وعليه نلاحظ من خلال الجدول 2 أن فئة نصف المبحوثين هي أكبر من 40 سنة، وهو ما يوضح أن أغلبية أفراد العينة من فئة متقدمين قليلاً في العمر، ويفسر ذلك بأن عمر هذه الفئة هو رمز العطاء والخبرة وهي الأكثر فعالية داخل المؤسسة تسمح لهم بتكوين خبرة مهنية لا بأس بها.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
40%	16	أقل من 5 سنوات
0%	0	من 5 إلى 10 سنوات
60%	24	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع



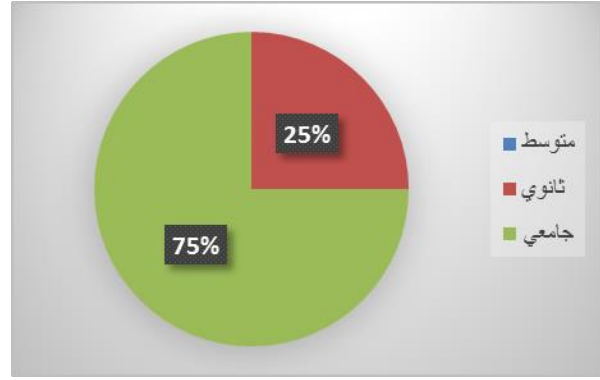
التعليق: إن الخبرة والأقدمية في العمل تولد الفرد المهارة في أداء المهام، حيث نلاحظ أن 24 فردا تقدر عدد سنوات خبرتهم بالمؤسسة بأكثر من 10 سنوات، وذلك بنسبة 60 %، أما 16 فردا وبنسبة 40 % خدمتهم أقل من 05 سنوات، حيث نجد فئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات منعدمة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على الخبرة بنسبة كبيرة جدا، كذلك لا تستغني عن الكفاءات المؤهلة، وذلك أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية غنية بالموظفين الأكثر خبرة وعطاء كما أنها تحاول التجديد بإدخالها موظفين جدد للاستفادة من الشباب الذين يكونون أكثر قابلية للعمل وأكثر مساهمة للتطورات والمبتكرات الجديدة.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%0	0	متوسط
%25	10	ثانوي
%75	30	جامعي
%100	40	المجموع



التعليق: يؤثر المستوى التعليمي على طبيعة العمل. حيث أن 30 فردا من العينة مستواهم جامعي وهم يمثلون نسبة 75 % من الحجم الإجمالي، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذي يملكون مستوى تعليمي ثانوي 10 أفراد، أي بنسبة 25 % من الحجم الإجمالي.

ونلاحظ من خلال هذه النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي جامعي، مما يشكل دعامة قوية في تطوير النشاط وتحسين المستوى وأداء داخل المؤسسة ويمكن إرجاع ارتفاع عدد أصحاب المستوى الجامعي في المؤسسة إلى طبيعة تخصصهم المطلوب، حيث يتطلب إنجاز أغلب المهام الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة مستوى جامعي يؤهلهم لذلك.

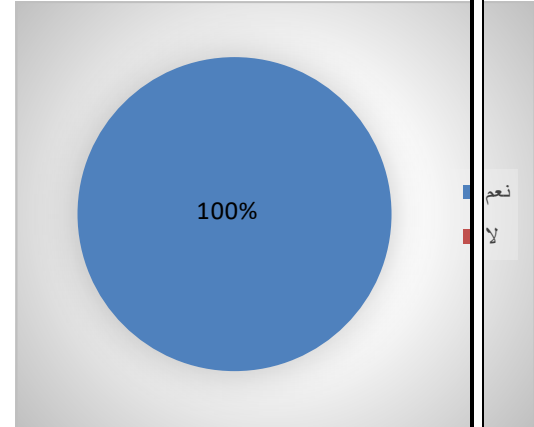
المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة DRIK

الجدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة

في مؤسسة DRIK.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة	التكرار	هل توفر مؤسستك وسائل اتصالات رقمية
%100	40	نعم
%0	0	لا
%100	40	المجموع



التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أن كل أفراد عينة الدراسة ترى بأن مؤسسة مديرية الجهوية الصناعية بسكيكدة (La DRIK) تتوفر بها وسائل الاتصالات الرقمية، حيث سجلت إجابة 40 مفردة بنعم وقدرت بنسبة 100 %، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين أجابوا بـ لا 0 فردا أي بنسبة منعدمة.

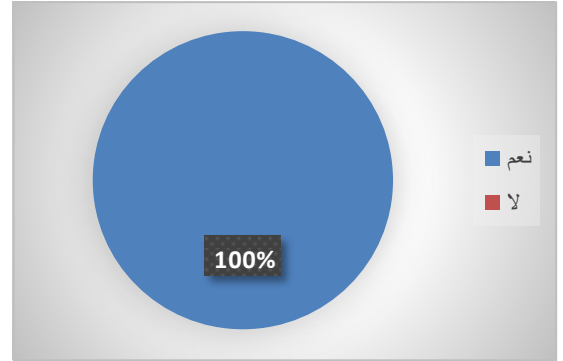
ومنه يمكن القول إن عينة الدراسة اتفقت جميعها على توفر المؤسسة بكاملها على وسائل الاتصالات الرقمية وذلك لزيادة الإنتاجية حيث تمكن وسائل الاتصال الرقمية الموظفين من التواصل السريع والمباشر، وتحسن التعاون والتنسيق وتزيد المرونة أي هذه الوسائل تمنح مرونة أكبر في العمل، التي تمكنهم من العمل في أي مكان وفي أي وقت.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى سهولة استخدام الاتصالات الرقمية

للمؤسسة LA DRIK.

النسبة	التكرار	هل هناك سهولة في استخدام الاتصالات الرقمية للمؤسسة LA DRIK
%100	40	نعم
%0	0	لا
%100	40	المجموع



التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أن كل عينة الدراسة كانت إجابتهم بنعم بنسبة 100 %

حيث يجد الموظفون سهولة في استخدام الاتصالات الرقمية، في حين نجد الإجابة بلا منعدمة.

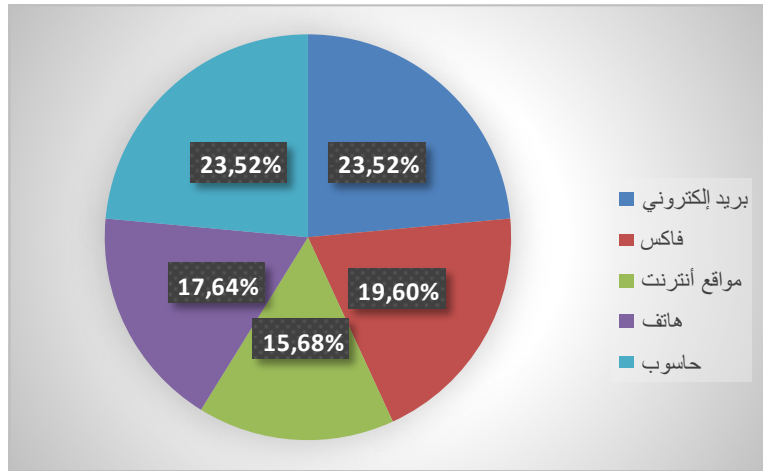
ومنه نستنتج أن جميع عينة الدراسة اتفقت على سهولة استخدام الاتصالات الرقمية للمؤسسة، لأنها لا تتطلب الكثير من الوقت، وتوفر الجهد مما يتيح للموظفين استخدامها في أي وقت ومن أي مكان، كما أن واجهة المستخدم البسيطة والمرنة لهذه الأدوات تسهل على الموظفين التنقل فيها دون حاجة إلى مهارات تقنية متقدمة، كما أن أغلب الموظفين ذوي مستوى تعليمي عال، وبالتالي يجدون سهولة في استخدامها مقارنة بالموظفين ممن لا يملكون رصيد تعليمي عال.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 07: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أنواع وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد

عليها المؤسسة LA DRIK .

النسبة	التكرار	أنواع وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة LA DRIK
%23.52	36	بريد إلكتروني
%19.60	30	فاكس
%15.68	24	مواقع أنترنت
%17.64	27	هاتف
%23.52	36	حاسوب
%100	153	المجموع



التعليق: يمثل الجدول الوسائل الرقمية الأكثر اعتمادا من قبل المبحوثين داخل المؤسسة،

حيث يتبين لنا من خلال أن هناك وسيلتان أكثر استخداما من طرف أفراد العينة هما بريد

الالكتروني والحاسوب وقدرت نسبتهم بـ 23,52 %، وبعد ذلك يليها الفاكس بـ 30 فردا بنسبة

19,60 %، في حين يليه الهاتف بـ 27 مفردة بنسبة 17,64 %، ثم يأتي أخيرا مواقع

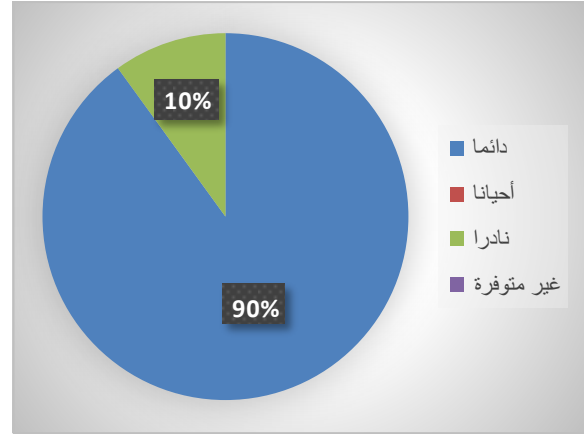
انترنت بـ 24 مفردة بلغت نسبة 15,68 %، في حين أشار 03 من أفراد العينة إلى وسائل اتصال رقمية تعتمد عليها المؤسسة وهي Facebook، YouTube .

ومنه يمكن القول إن البريد الإلكتروني والفاكس هما الأكثر الوسائل الاتصالية الرقمية المعتمدة في المؤسسة، في حين أن البريد الإلكتروني يعتبر وسيلة رقمية موثوقة، حيث يمكن من خلالها إرسال واستقبال الرسائل والمستندات بسرعة وسهولة، مما يعزز التواصل الفعال بين الموظفين والعملاء والشركاء، ويسهل الوصول إلى المعلومات السابقة واسترجاعها عند الحاجة، وهو ما يعزز إدارة المعرفة داخل المؤسسة، حيث تعتمد أيضا المؤسسات على الحاسوب كوسيلة اتصالية رقمية بشكل كبير لأنه يلعب دورا مهما في إدارة الأعمال، من خلال تطبيقات إدارة المشاريع التي تساعد في تخطيط وتنظيم البيانات المهمة مثل السجلات المالية وقوائم العملاء والمستندات القانونية، حيث تعد برامج الحماية من الفيروسات والتهديدات جزءا أساسيا في حماية البريد الإلكتروني والمعلومات المخزنة على الحواسيب، مما يعزز من أمن المعلومات والحفاظ على سرية البيانات، هذه الجوانب تجعل الحاسوب أداة حيوية في تحسين الكفاءة وتعزيز الاتصال داخل وخارج المؤسسة الاقتصادية.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 08: يوضح مدى توفر أفراد العينة على شبكة الانترنت في المكتب.

النسبة	التكرار	هل شبكة الأنترنت متاحة في مكتبك
90%	36	دائما
0%	0	أحيانا
10%	4	نادرا
0%	0	غير متوفرة
100%	40	المجموع



التعليق: يوضح الجدول أعلاه مدى توفر شبكة الانترنت في العمل، حيث تعود أعلى نسبة بـ 90 % الذين يستخدمونها دائما، كما يستخدمها نادرا بـ 10 %، أما أحيانا وغير متوفر الانترنت فقد كانت منعدمة.

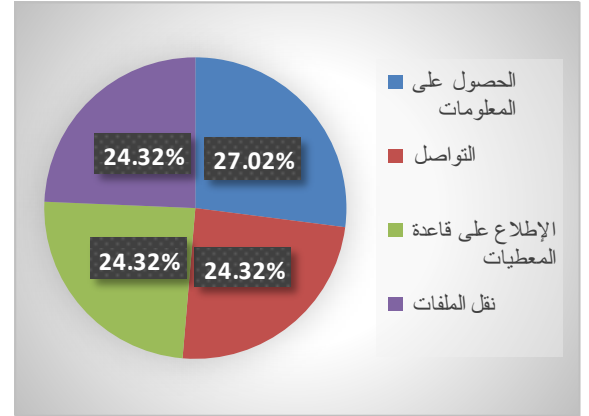
ومنه نستنتج أن المؤسسة وفرت هذه الخدمة (شبكة الانترنت) في جميع المصالح لأنها ترى هذه الشبكة وسيلة لتساعد الموظفين في إنجاز عملهم، و تتيح أيضا الأنترنت الوصول الفوري إلى كم هائل من المعلومات والبيانات، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مبنية على معرفة دقيقة وحديثة، وتعزز الأنترنت التواصل والتعاون بين الموظفين من خلال الوسائل التواصل الرقمية، وتسهم أيضا في تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال الأنظمة الإلكترونية لإدارة شؤون الموظفين، فهي تمكن المؤسسات من تخزين البيانات والوصول إليها

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

بسهولة وأمان، وبفضل هذه الميزات تضيف شبكة الأنترنت قيمة كبيرة للمؤسسة الاقتصادية من خلال تعزيز الكفاءة، وتحسين إدارة الموارد، وزيادة الابتكار والتعاون.

الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب غرض من استخدام شبكة الأنترنت.

النسبة	التكرار	الغرض من استخدام شبكة الأنترنت
27.05%	30	الحصول على المعلومات
24.32%	27	التواصل
24.32%	27	الإطلاع على قاعدة المعطيات
24.32%	27	نقل الملفات
100%	111	المجموع



التعليق: يوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استخدام الأنترنت في الحصول على المعطيات تقدر بـ 27,05 %، في حين التواصل والإطلاع على قاعدة المعطيات ونقل الملفات قدرت نسبة كل منهم بـ 24,32 %، وهناك 03 أفراد من العينة ذكروا غرض آخر من استخدام الأنترنت وهو الإشهار.

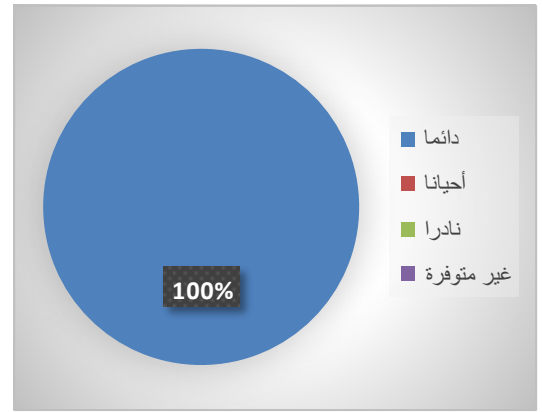
ومنه يمكن القول إن الأنترنت أكبر مزود للمعطيات والمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف، وتسهل أيضا الإطلاع على قاعدة المعطيات ونقل الملفات حيث يستخدمها موظفو المؤسسة للمحادثة والاتصال مع شركاء العمل، وتهدف أيضا إلى تعزيز كفاءة العمليات واتخاذ القرار بطرق متعددة، يوفر الأنترنت الوصول إلى مجموعة واسعة من المصادر المعلوماتية، مما يمكن للمؤسسة من جمع وتحليل بيانات وعملاء بشكل أسرع وأكثر دقة،

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

كما يدعم الأنترنت الابتكار والتطوير من خلال إتاحة الوصول إلى أحدث الأبحاث والتطورات التكنولوجية مما يساعد المؤسسات على تحسين الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية واستراتيجيات إدارة الاعمال، ومنه استخدام الأنترنت للحصول على المعلومات يعزز قدرة المؤسسة الاقتصادية على جمع وتحليل البيانات، فهي تعتبر أداة حيوية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة الاقتصادية.

الجدول رقم 10: يوضح مدى توفر أفراد العينة لشبكة الانترنت في المكتب.

النسبة	التكرار	هل شبكة الأنترنت متاحة في مكتبك
100%	40	دائما
0%	0	أحيانا
0%	0	نادرا
0%	0	غير متوفرة
100%	40	المجموع



التعليق: يبين الجدول أعلاه نسبة المستخدمين لشبكة الانترنت، والذي يوضح أن جميع

المبحوثين وهم 40 فردا، يستخدمون هذه الشبكة دائما وبنسبة 100%.

ومنه نستنتج من خلال هذا الجدول، تبين لنا أن المؤسسة تستخدم دائما شبكة الانترنت

بغرض الرفع في كفاءة العمل الداخلي وتحسين الأداء، وآليات التشارك في المعلومات

والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة في مؤسسة المديرية الجهوية الصناعية بسكيكدة

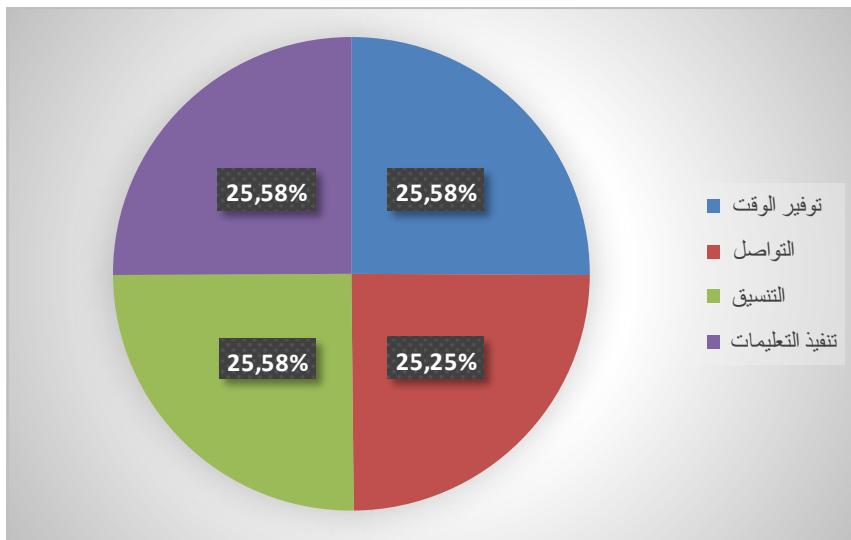
(La DRIK)، وهذا البرنامج يسمح بعدة عمليات كجمع المعلومات والاتصال وتسهيل العمل

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجماعي، كما تتيح الانترنت الوصول السريع إلى الموارد والمعلومات الهامة مثل القواعد البيانات الداخلية، المستندات، والسياسات والإجراءات المؤسسية، يمكن للإنترنت دعم التدريب والتطوير المستمر للموظفين، باختصار تساهم شبكة الانترنت في تعزيز التواصل الداخلي وتسهيل الوصول إلى المعلومات، ودعم التعاون والعمل الجماعي، وتسهيل إدارة الموارد البشرية والعمليات الإدارية، مما يجعلها أداة أساسية لتحسين كفاءة وأداء مديرية الجهوية الصناعية.

الجدول رقم 11: يوضح غرض من أفراد العينة من استخدام شبكة الانترنت.

الغرض من استخدام شبكة الأنترنت	التكرار	النسبة
توفير الوقت	33	25.58%
التواصل	30	23.25%
التنسيق	33	25.58%
تنفيذ التعليمات	33	25.58%
المجموع	129	100%



الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

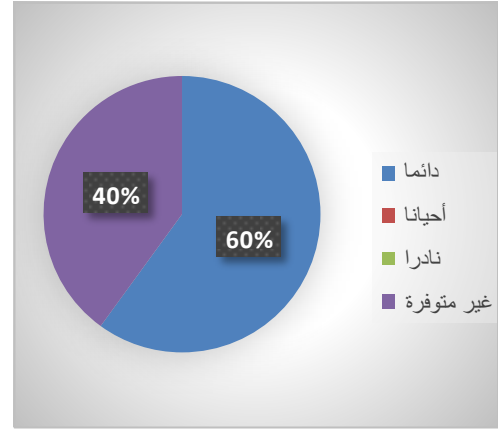
التعليق: في الجدول أعلاه سجلت أعلى نسبة لكل من تنفيذ التعليمات، توفير الغرض، والتنسيق بـ 25,58 % لكل واحدة منهم، وتليها نسبة 23,25 % لغرض التواصل، وهناك 6 أفراد من عينة ذكروا غرضاً آخر من استخدام الإنترنت وهو سرعة التنفيذ و03 من أفراد عينة ذكروا أن الغرض من استخدامها هو النشر.

ومنه يمكن القول إن الغرض من استخدام شبكة الإنترنت هو تنفيذ التعليمات من قبل الإدارة وتوفير الوقت لإنجاز العمل والتنسيق يعتبر أمراً هاماً في البيئة العملية الحديثة، فبفضل الإنترنت أصبح من السهل تبادل المعلومات والوثائق بسرعة وفعالية بين الأقسام الداخلية في المؤسسة، مما يسهم في تحسين التواصل والتعاون بينهم، كما يمكن الإنترنت من تحديث التعليمات والتوجيهات على الفور وإرسالها إلى الموظفين، مما يوفر ويسهل التنسيق بين مختلف مصالح وأقسام المؤسسة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام الإنترنت لتنفيذ المهام في الوقت المناسب وبشكل صحيح، وبوجود هذه الأدوات والتقنيات كالإنترنت يمكن للمديرية الجهوية الصناعية تحقيق تحسينات ملحوظة في إدارة الوقت وتنسيق الجهود، مما يسهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء المهني.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 12: يوضح مدى توفر الاكسترانت في المكتب لأفراد العينة.

النسبة	التكرار	هل شبكة الاكسترانت متاحة في مكتبك
%60	24	دائما
%0	0	أحيانا
%0	0	نادرا
%40	16	غير متوفرة
%100	40	المجموع



التعليق: سجلت في الجدول أعلاه نسب حول استخدام شبكة الإكسترانت في المؤسسة، حيث

أعلى نسبة من المستجوبين بنسبة 60 % يستخدمونها دائما، ثم تليها نسبة 40 % من لا يستخدمونها، في حين نجد أحيانا ونادرا منعدمة أي بنسبة 0 %.

ومنه نستنتج أن التوفر الدائم لشبكة الاكسترانت في مكتب الموظفين لأنها وسيلة اتصال خارجية بين فروع ووحدات المؤسسة تقوم بتوصيل المعلومات والبيانات المختلفة، فهي تساهم بشكل كبير في تعزيز التواصل والتنسيق بين الموظفين وتحسين أداء العمل، من خلالها، يمكن للموظفين الوصول إلى المعطيات والموارد بسهولة وفي أي وقت، مما يساعدهم على تنفيذ المهام بفعالية وتحقيق الأهداف المحددة، بالإضافة إلى ذلك، فإن شبكة الاكسترانت تعزز التواصل وتسهل عملية التعاون بين الأقسام والوحدات المختلفة، مما يساهم في تعزيز روح الفريق وتحقيق النجاح المشترك، وباستخدام الأدوات المتاحة عبر الاكسترانت، يمكن

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

للمؤسسة تنظيم المهام وإدارة الوقت بشكل افضل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل بشكل عام، ومنه فإن توفير شبكة الاكسترنانت للموظفين يعكس التزام المؤسسة بتطوير بيئة عمل حديثة ومبتكرة تسهم في تحقيق النجاح والنمو المستدام.

الجدول رقم 13: يوضح غرض أفراد العينة من استخدام شبكة الاكسترنانت.

النسبة	التكرار	الغرض من استخدام شبكة الاكسترنانت
50%	27	نقل وتبادل المعلومات
5.55%	3	التعريف بصورة المؤسسة
44.44%	24	التواصل بين الموظفين
100%	54	المجموع



الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

التعليق: يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة أدلوا بأرائهم حول الغرض من استخدام شبكة الاكسترنانت داخل المؤسسة حيث صرحت أعلى نسبة بـ 50 % أي ما يعادل 27 مفردة باستخدامها في نقل وتبادل المعلومات، ثم تليها نسبة 44,44 % لمن يستخدمونها للتواصل بين الموظفين، في حين أن من يستخدمونها للتعريف بصورة المؤسسة قدرت بـ 5,55 % لوصف وشرح كل ما يتعلق بثقافة ونشاط المؤسسة.

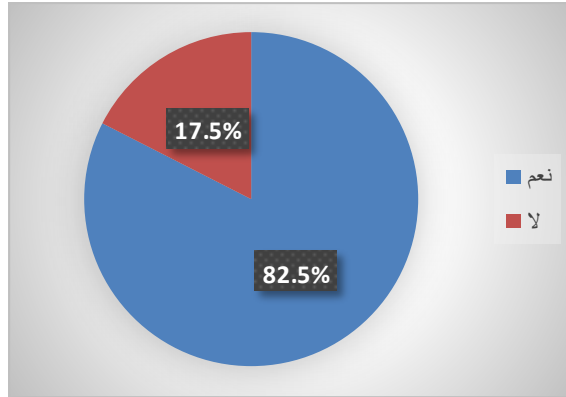
ومنه يمكن القول إن الغرض من استخدام شبكة الاكسترنانت هو سهولة لنقل وتبادل المعلومات والمعطيات، فهو يعتبر عمودا أساسيا في بنية العمل الحديثة في المؤسسات الاقتصادية، فالإكسترنانت تتيح للموظفين نقل المعلومات بسرعة وبسهولة، وبفضل هذه الشبكة يصبح من الممكن تبادل الملفات والوثائق والمعلومات الهامة بشكل فوري وآمن، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات وتنفيذ الإجراءات بفعالية أكبر، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمؤسسة الاعتماد على الاكسترنانت لتوفير أنماط اتصال سريعة وفورية، مما يجعل التواصل بين الموظفين أكثر فاعلية، وفي الأخير، يعتبر استخدام شبكة الاكسترنانت أحد العوامل الرئيسية في تعزيز الكفاءة وتحسين أداء المؤسسة.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم لتطبيقات خاصة

بالمؤسسة LA DRIK.

هل تستخدمون تطبيقات خاصة بمؤسستكم	التكرار	النسبة
نعم	33	82.5%
لا	7	17.5%
المجموع	40	100%



التعليق: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 82,5 % من أفراد العينة أكدوا على استخدام تطبيقات خاصة بالمؤسسة LA DRIK، في حين نجد نسبة 17,5 % من أفراد العينة أكدوا بعدم توفر تطبيقات خاصة بالمؤسسة LA DRIK.

من خلال النتائج الإحصائية نرى بأن أغلبية أفراد العينة بنسبة 82,5 % تؤكد توفر واستخدام تطبيقات خاصة بالمؤسسة LA DRIK ، فاستخدام تطبيقات الخاصة يعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجية التكنولوجيا للشركات اليوم، حيث توفر هذه الوسائل العديد من المزايا والفوائد، فباستخدام التطبيقات المخصصة يمكن للمؤسسة تحقيق مزايا وفوائد

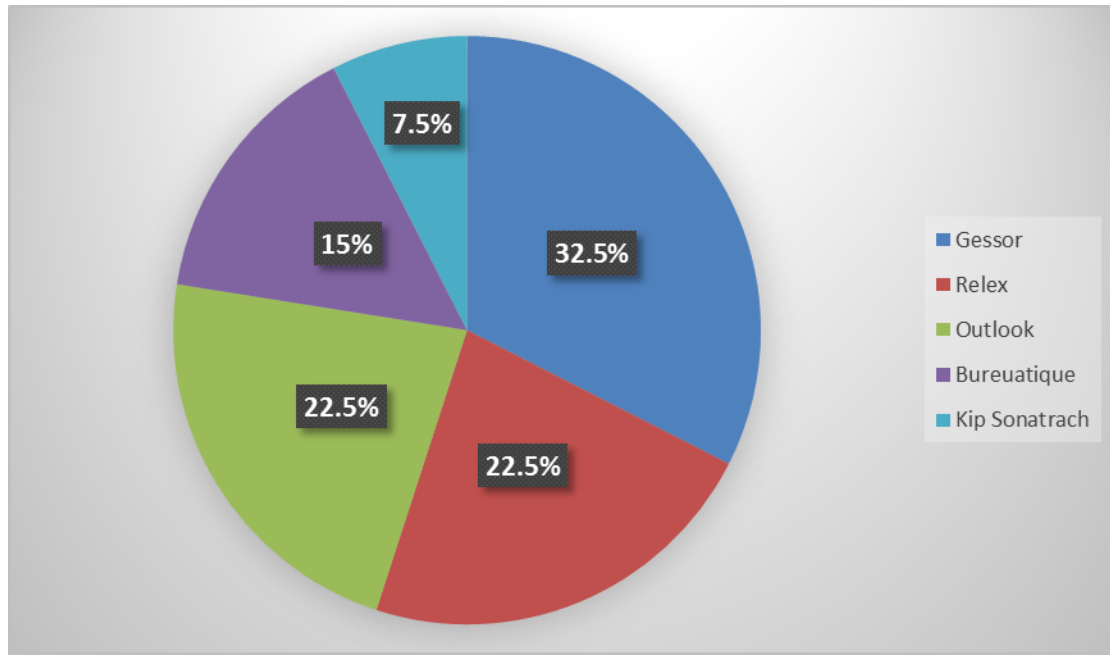
الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

جمة للمؤسسة على مختلف الأصعدة، فهي تساعد في تعزيز الكفاءة وتبسيط العمليات الداخلية وتحسين التواصل بين الموظفين، كما توفر هذه التطبيقات أيضا حولا لتحقيق أهداف المؤسسة وتلبية الحاجات المختلفة بفضل الإمكانيات المتنوعة التي تقدمها التطبيقات، ويمكن للمؤسسة ضمان أمان البيانات والمعلومات الحساسة، التي تتم مشاركتها وتخزينها داخل هذه التطبيقات، بالإضافة لكون هذه الأخيرة تشكل عاملا رئيسيا في تعزيز التنافسية وتحسين الأداء الشامل للمؤسسة.

الجدول رقم 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أكثر التطبيقات استخداما بالمؤسسة LA

.DRIK

التطبيقات	التكرار	النسبة
Gessor	13	32.5%
Relex	9	22.5%
Outlook	9	22.5%
Bureautique	6	15%
Kip Sonatrach	3	7.5%
المجموع	40	100%



التعليق: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن تطبيق Gessor هو التطبيق الأكثر استخداما من طرف المبحوثين بنسبة 32.5%، ثم يليها تطبيق كل من Relex وتطبيق Outlook بنسبة 22.5%، ثم Bureautique بنسبة 15%، وأخيرا تطبيق Kip Sonatrach بنسبة 7.5%.

ومنه نستنتج أن تطبيق Gessor أكثر تطبيق استخداما من طرف أفراد العينة داخل المديرية، وذلك لسهولة الاستخدام حيث تفضل التطبيقات التي تكون واجهتها بسيطة وسهلة الفهم، لأن المبحوثين يمكنهم التعلم واستخدامها بسرعة دون الحاجة إلى التدريب المكثف، حيث يميل أفراد العينة إلى استخدام تطبيق Gessor لأنه يقدم أداء موثوقا وسريعا لتجنب الإحباط والتأخير الناتج عن التطبيقات البطيئة أو الغير مستقرة.

في الأخير، بعض الأحيان تقوم المديرية بتوجيه الموظفين لاستخدام تطبيق معين كجزء من سياسة المؤسسة أو لكونه التطبيق المعتمد رسميا.

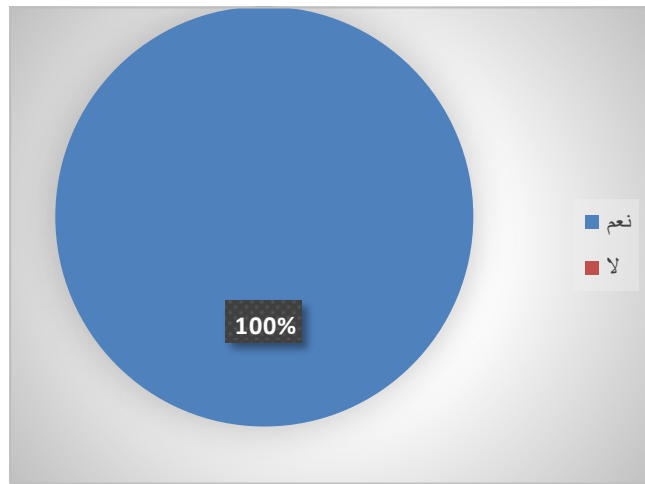
الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الثالث: أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة DRIK

الجدول رقم 16: يوضح التجديد الذي أحدثته وسائل الاتصال الرقمي في شكل العمل داخل

المؤسسة DRIK LA.

هل أحدث ادخال وسائل الاتصال الرقمي تجديدا في شكل العمل	التكرار	النسبة
نعم	40	100%
لا	0	0%
المجموع	40	100%



التعليق: من ملاحظة بيانات الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 100%، من عينة الدراسة

ترى أن وسائل الاتصال الرقمي أحدث تقدما في العمل، في حين أنه لا يوجد أي مفردة نفت

أن وسائل الاتصال الرقمي لم تحدث أي تقدما.

منه نستنتج أن وسائل الاتصال الرقمي أحدثت تقدما في العمل داخل المؤسسات

في جميع نواحي العمل وتطويره بفعل التحول الرقمي يشمل عدة جوانب، منها تحسين

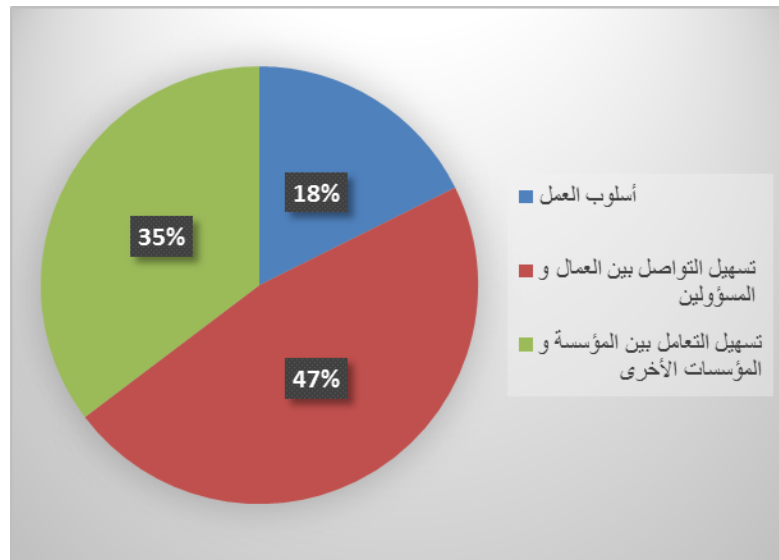
الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

التواصل وتبادل المعلومات بين الموظفين، وتوفير أدوات عمل أكثر فعالية وسرعة، واعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل الشامل لتحسين القرارات الإدارية والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية في السوق، وتعزيز العمل عن بعد ومرونة المواعيد والمكان في العمل، وتوفير بيئة أمنية قوية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.

الجدول رقم 17: يوضح التجديد الذي قدمته وسائل الاتصال الرقمي في شكل العمل داخل

المؤسسة LA DRIK.

النسبة	التكرار	فيما يتمثل هذا التجديد
17.64%	15	أسلوب العمل
47.05%	40	تسهيل التواصل بين العمال والمسؤولين
35.29%	30	تسهيل التعامل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى
100%	85	المجموع



الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

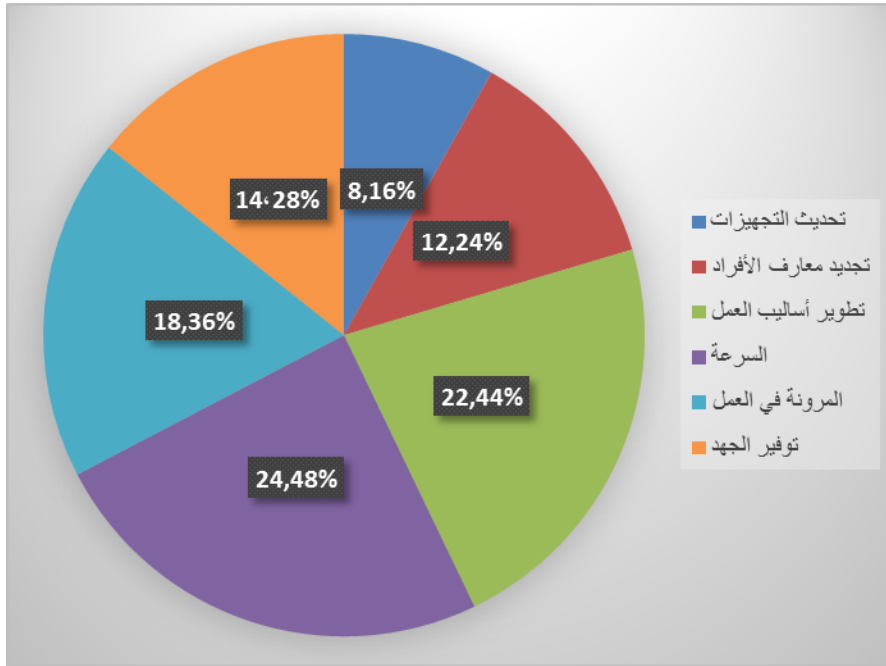
التعليق: نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (16) أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 47,05 %، يرون أن هذا التجديد تمثل في تسهيل التواصل بين العمال والمسؤولين، في حين أن نسبة 35,29 % ترى أن هذا التجديد تمثل في تسهيل التعامل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، تليها نسبة 17,64 % ترى أن هذا الاتصال الرقمي يسهل أسلوب العمل داخل المؤسسة.

ومنه يمكن القول إن تقنيات الاتصال الرقمية ساعدت الموظفين في التواصل بينهم وبين المسؤولين، من خلال توفير منصات اتصالية فعالة مثل التطبيقات والبريد الإلكتروني والردشة الفورية، مما تتيح لهم التفاعل بسرعة وفعالية دون تقييدات المواعيد الجغرافية، كما يسمح بالوصول السريع الى المعلومات والبيانات المحدثة وتحسين التفاعل واتخاذ القرارات بشكل أفضل وأكثر دقة.

الجدول رقم 18: يوضح الإضافة الذي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة LA DRIK.

النسبة	التكرار	الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة
8.16%	12	تحديث التجهيزات
12.24%	18	تجديد معارف الأفراد
22.44%	33	تطوير أساليب العمل
24.48%	36	السرعة
18.36%	27	المرونة في العمل
14.28%	21	توفير الجهد
100%	147	المجموع

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة



التعليق: من خلال النتائج الموضحة في الجدول (17) يتضح لنا أن نسبة 24,48 % من أفراد العينة يرون أن الاتصال الرقمي أحدث إضافة تمثلت في سرعة العمل، أما بالإضافة الموائية تمثلت في تطوير أسلوب العمل بنسبة 22,24 %، في حين عادت نسبة 18,3 % للمرونة في العمل، كما أن 14,28 % أقرروا أن الاتصال الرقمي يوفر الجهد، في حين أن 12,24 % صرحوا بأن الإضافة التي ساهم فيها هي تجديد معارف الأفراد، وجاءت نسبة ضئيلة وهي تحديث التجهيزات بـ 8,16 %.

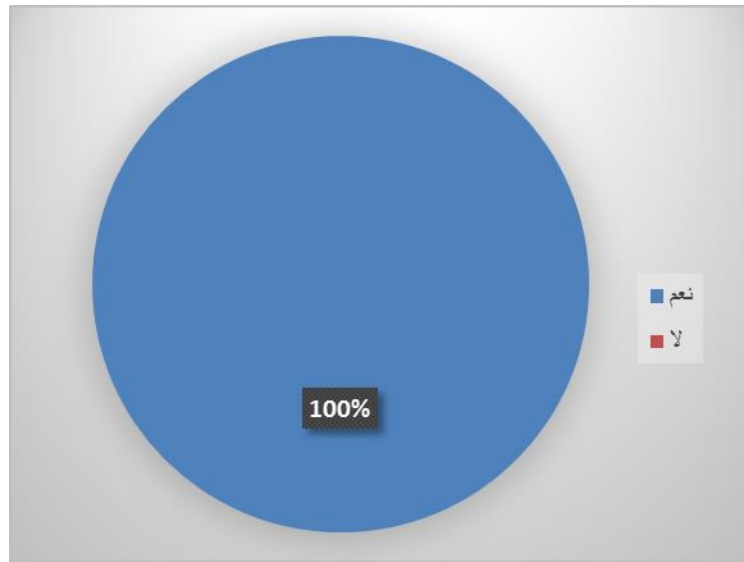
ومنه نستنتج أن الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي للمؤسسة تمثلت في سرعة العمل وتقليل الجهد والوقت، وتسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها، إذ تضمن عملية تسير العمل بصفة فعالة، بالإضافة إلى ذلك، فإن الوصول السريع للمعلومات والبيانات

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

المحدثة يمكن الموظفين من العمل بكفاءة أكبر واتخاذ قرارات سريعة ودقيقة، مما يعزز إنتاجية المؤسسة بشكل عام، فوسائل الاتصال الرقمية تساعد على تشارك المعلومات مع عدة أفراد في نفس الوقت، وذلك بفضل الشبكات الموجودة داخل المؤسسة. وهو ما يساهم في الأخير في تقديم إضافة نوعية للمؤسسة.

الجدول رقم 19: يوضح مدى مساهمة الاتصال الرقمي في انجاز المهام.

النسبة	التكرار	هل ترى أن الاتصال الرقمي ساهم في تسهيل انجاز المهام
100%	40	نعم
0%	0	لا
100%	40	المجموع



التعليق: من ملاحظة بيانات الجدول أعلاه نرى، أن 40 مفردة وبنسبة 100 %، يرون أن الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين وتسهيل طرق وأساليب العمل.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

ومنه نستنتج أن الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين أساليب وطرق العمل، فهو يلعب دورا هاما في تيسير انجاز المهام داخل المؤسسات، من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، حيث يتسنى للموظفين التواصل بسرعة وفعالية والوصول السريع للمعلومات الضرورية لإكمال المهام بفعالية ونجاح، كما يتيح الاتصال الرقمي التعاون المشترك على المشاريع وتبادل الملفات بسهولة، مما يزيد من التنسيق بين المصالح ويسهل انجاز المهام في الوقت المحدد، وهذا يؤدي الى زيادة انتاجيتهم ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية أكبر.

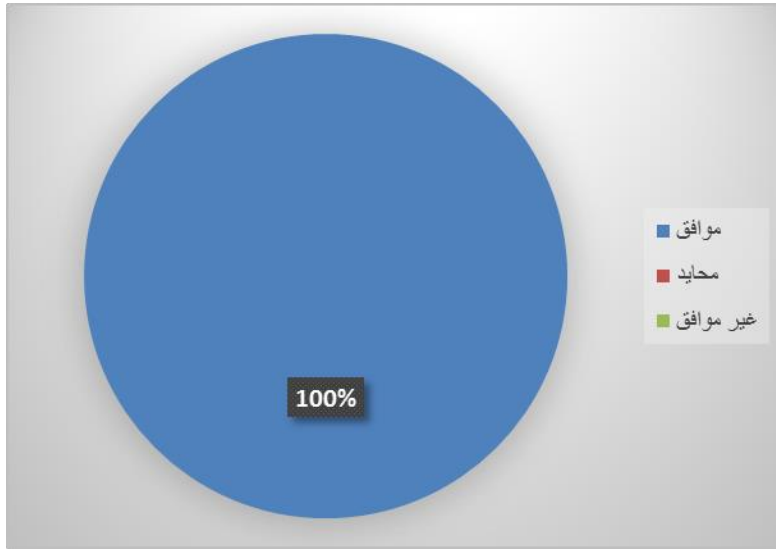
المحور الرابع: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة LA

DRIK

الجدول رقم 20: يوضح مدى مساهمة تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة LA DRIK في

توفير الوقت والجهد في إنجاز المهام.

النسبة	التكرار	تساهم تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة LA DRIK على توفير الوقت والجهد في إنجاز المهام
100%	40	موافق
0%	0	محايد
0%	0	غير موافق
100%	40	المجموع



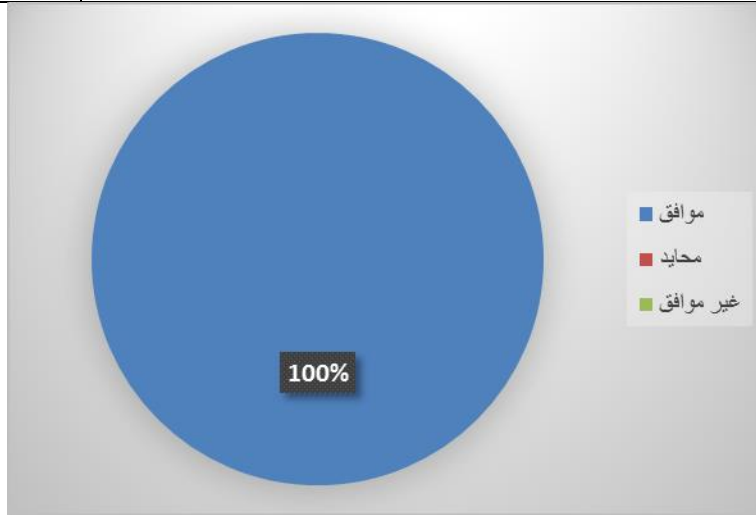
التعليق: من خلال الجدول (19) نلاحظ أن نسبة 100 %، أقرروا وانفقوا على أن تقنيات الاتصال الرقمي توفر الوقت والجهد في إنجاز المهام داخل المؤسسة. ومنه نستنتج أن تقنيات الاتصال الرقمي تساهم بشكل كبير في المؤسسات بتوفير الوقت والجهد في إنجاز المهام، وتعمل هذه التقنيات على تحسين التواصل الداخلي بين الموظفين من خلال استخدام مختلف تقنياتها، فهي تتيح أدوات فعالة لمساعدة الموظفين على إدارة وقتهم بشكل أفضل وتحقيق أهدافهم بكفاءة أعلى، وتوفر تقنيات الاتصال الرقمي الوصول السريع إلى المعلومات والبيانات المطلوبة، مما يقلل من الوقت المستغرق في البحث عن الوثائق أو انتظار تسليمها، وتساهم أيضا في تنظيم وتتبع المهام بشكل دقيق، مما يساعد في تحديد الأولويات ومراقبة العمل، بشكل عام، تقنيات الاتصال الرقمي تحسن من الكفاءة التشغيلية وتساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية أكبر.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 21: يوضح مدى اعتماد المؤسسة LA DRIK على أنماط الاتصال الرقمي في

تسهيل تواصل الأفراد والمصالح المختلفة.

النسبة	التكرار	يؤدي اعتماد المؤسسة LA DRIK على أنماط الاتصال الرقمي إلى تسهيل تواصل الأفراد والمصالح المختلفة
%100	40	موافق
%0	0	محايد
%0	0	غير موافق
%100	40	المجموع



التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة والذين يتمثلون

في 40 مفردة حيث تقدر نسبتهم 100 %، قد وافقوا وأكدوا جميعاً أن اعتماد المؤسسة على

أنماط الاتصال الرقمي يسهل تواصل الأفراد والمصالح المختلفة.

ومنه يتضح لنا بأن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على أنماط الاتصال الرقمي لتسهيل تواصل

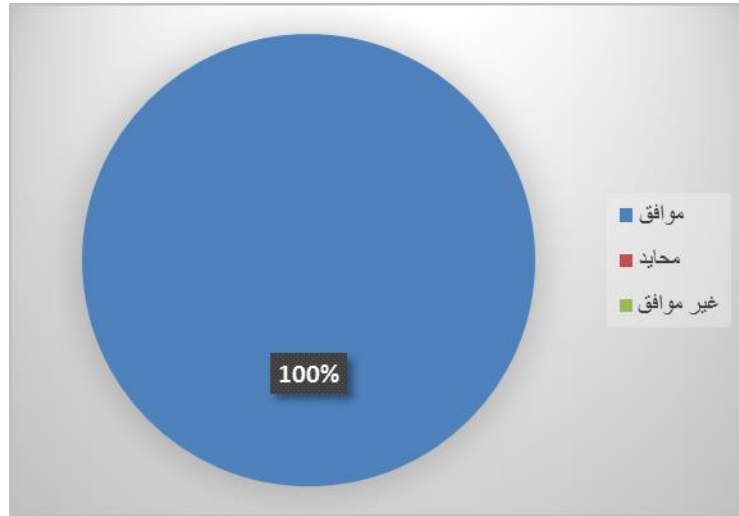
الأفراد والمصالح المختلفة، وذلك من خلال التواصل الفوري والمباشر للأفراد عبر البريد

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الالكتروني والدردشة الفورية، وهذا يسهم في تسريع عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين على مختلف المستويات، وتعزز أيضا أنماط الاتصال الرقمي شفافية العمل داخل المؤسسة، من خلال أنظمة إدارة المشاريع والمهام، وتحسين العلاقات مع العملاء والشركاء الخارجيين، كما يمكن المؤسسة من تقديم دعم أسرع وأكثر فعالية للعملاء، والتفاعل بمرونة أكبر مع الشركاء التجاريين، مما يعزز من رضا الزبائن والمتعاملين ويحسن العلاقات التجارية، ونرى أن اعتماد المؤسسة على أنماط الاتصال الرقمي يؤدي إلى تحسين كفاءة التواصل الداخلي بين الموظفين، وتعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة، وتحسين العلاقات الخارجية، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية أكبر.

الجدول رقم 22: يوضح ما إذا كان ينتج على استخدام مؤسسة LA DRIK للأساليب الاتصال الرقمي ابتكار في أنماط العمل وإنجاز المهام المختلفة.

النسبة	التكرار	ينتج على استخدام المؤسسة LA DRIK للأساليب الاتصال الرقمي ابتكار في أنماط العمل وإنجاز المهام المختلفة
100%	40	موافق
0%	0	محايد
0%	0	غير موافق
100%	40	المجموع

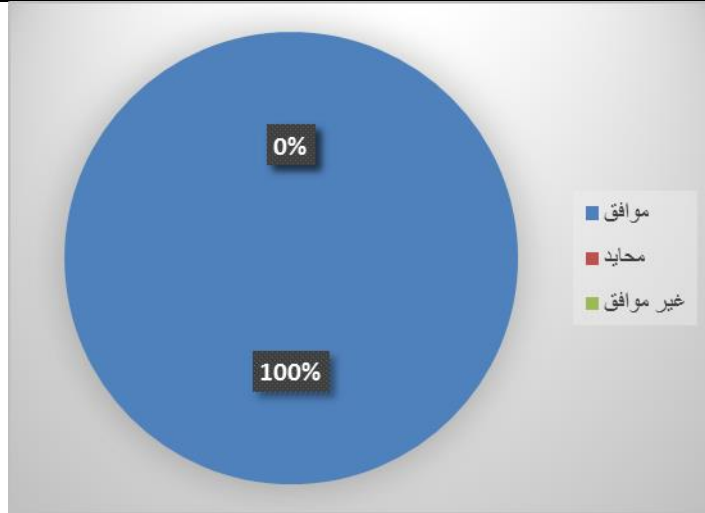


التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % يوافقون على أن استخدام المؤسسة لأساليب الاتصال الرقمي، ينتج ابتكارا في أنماط العمل وإنجاز المهام المختلفة. ومنه يمكن القول إن استخدام المؤسسة LA DRIK لأساليب الاتصال الرقمي يؤدي إلى ابتكار في أنماط العمل وإنجاز المهام بشكل ملحوظ، وهذا الاستخدام يخلق بيئة عمل ديناميكية ومرنة تتيح للموظفين التواصل والتعاون بطرق جديدة وأكثر فعالية، مما يعزز تبادل الأفكار والخبرات ويؤدي إلى حلول أكثر إبداعا وابتكارا، وتزيد من كفاءة العمليات وتقلل من الأخطاء البشرية، مما يحسن من جودة العمل والمنتجات، بشكل عام، ويؤدي استخدام الاتصال الرقمي الى خلق محيط عمل مرن ومبتكر، يسهم في تحسين الكفاءة وتدعم التميز في انجاز المهام المختلفة داخل المؤسسة.

الجدول رقم 23: يوضح مدى مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الإلتقان وتحسين جودة العمل.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة	التكرار	تساهم تقنيات الاتصال الرقمي بالمؤسسة LA DRIK في زيادة الإتقان وتحسين جودة العمل
%100	40	موافق
%0	0	محايد
%0	0	غير موافق
%100	40	المجموع



التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 40 مفردة توافق نسبة 100 % توافق على أن

تقنيات الاتصال الرقمي تساهم في زيادة الإتقان وتحسين جودة العمل.

ومنه نستنتج أن تقنيات الاتصال الرقمي تعمل وبشكل كبير في زيادة الإتقان وتحسين جودة

العمل في المؤسسة، حيث يسهل توجيه التعليمات وتبادل المعلومات المفصلة بسرعة، وهذا

يساعد على تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم أو التأخير في نقل المعلومات، مما يعزز

دقة وجودة العمل، وتسهم أدوات الاتصال الرقمي في تعزيز التعاون الفعال بين المصالح

المختلفة داخل المؤسسة، من خلال منصات التعاون عبر الانترنت، يمكن للموظفين مشاركة

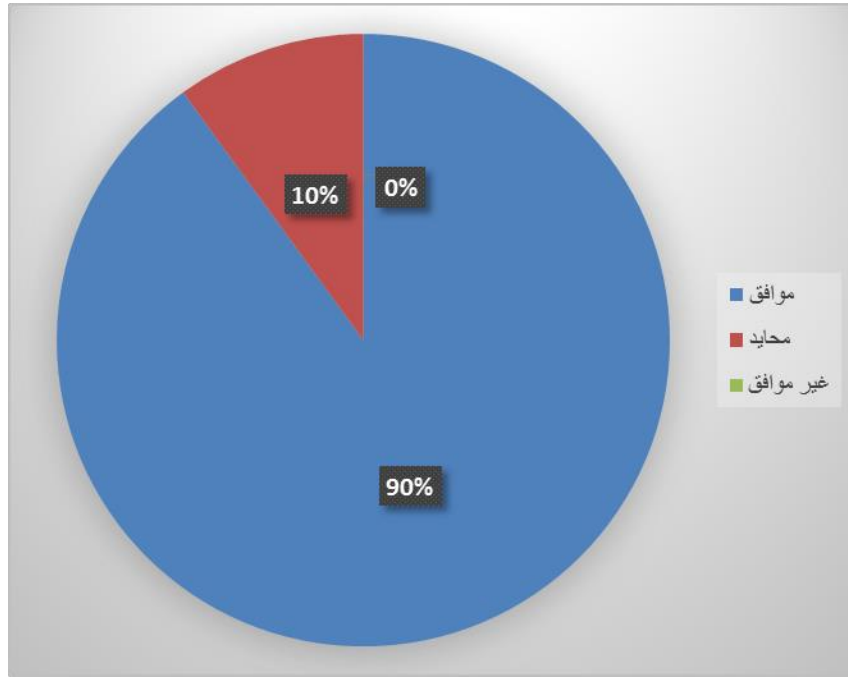
الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الأفكار والوثائق والعمل بشكل جماعي على المشاريع، وتوفر هذه التقنيات الوصول السريع والسهل إلى الموارد ومعرفة داخل المؤسسة، وتمكن أيضا الموظفين الوصول إلى قاعدة البيانات والمعلومات بسهولة.

وبمجمّل القول، يساهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة العمل من خلال تعزيز التواصل الفعال، تعزيز التعاون، وتوفير الوصول إلى المعرفة والموارد، وتنظيم وتتبع الأداء، هذه العوامل مجتمعة تسهم في خلق بيئة عمل تركز على الإتقان والجودة العالية.

الجدول رقم 24: يوضح ما إذا كان استخدام مصادر تطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي بالمؤسسة LA DRIK يؤدي إلى تجديد المعارف والخبرات المهنية.

النسبة	التكرار	يؤدي استخدام مصادر تطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي بالمؤسسة LA DRIK في تجديد المعارف والخبرات المهنية
90%	36	موافق
10%	4	محايد
0%	0	غير موافق
100%	40	المجموع



التعليق: نلاحظ في الجدول رقم (23) بأن أغلبية أفراد العينة والذي يتمثل عددهم 36 مفردة، حيث تقدر نسبتهم بـ 90 % يوافقون على أن مصادر التطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي تؤدي إلى تجديد المعارف والخبرات المهنية بالمؤسسة LA DRIK، أما 4 مفردات المتبقية التي قدرت بنسبة 10 % فكانت محايدة.

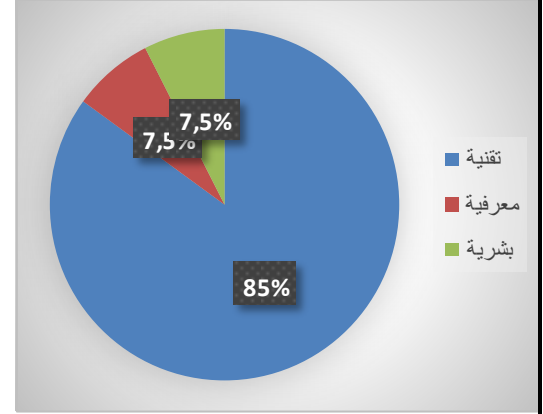
ومنه نستنتج أن مصادر التطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي تلعب دوراً محورياً في تجديد المعارف والخبرات المهنية داخل المؤسسة، من خلال توفير منصات تعليمية وتدريبية رقمية، حيث تتيح هذه التقنيات للموظفين الوصول إلى موارد تعليمية متنوعة ومرنة تساهم في تطوير مهاراتهم ومعارفهم بشكل مستمر مما يعزز في فهمهم العميق للموضوعات المطروحة ويزيد من خبراتهم المهنية.

المحور الخامس: المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة DRIK

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 25: يوضح العراقيين التي تواجه أفراد العينة عند استخدامها للاتصال الرقمي.

النسبة	التكرار	العراقيين التي تواجهك عند استخدام الاتصال الرقمي
%85	34	تقنية
%7.5	3	معرفة
%7.5	3	بشرية
%100	40	المجموع



التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 85 % من المبحوثين،

أجابوا بأن نوع العراقيين هي تقنية، تليها نسبة 7,5 % لكل من عراقيين بشرية ومعرفة.

ومنه نستنتج أن العراقيين التي تواجه الموظف عند استخدامه للاتصال الرقمي هي عراقيين

تقنية، أي أن أي خلل تقني في الوسائل الاتصال الموجودة قيد الاستعمال في المؤسسة

يؤدي إلى إعاقة السير العادي لمختلف عمليات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة التي تؤثر

على فعالية العمل، من أبرز هذه العراقيين ضعف الانترنت أو انقطاعه، مما يعوق التواصل

الفوري والعمل التعاوني عبر الانترنت ويؤدي الى تأخير في انجاز المهام ، كذلك، قد تؤدي

اعطال الأجهزة مثل الحواسيب أو مشاكل في البرامج والتطبيقات الخاصة للمؤسسة التي تم

الإشارة إليها أعلاه إلى توقف العمل أو فقدان البيانات الهامة، ويمكن أن تتعرض المؤسسة

لهجمات إلكترونية أو اختراقات تؤدي إلى تسريب معلومات حساسة، مما يضر بسمعة

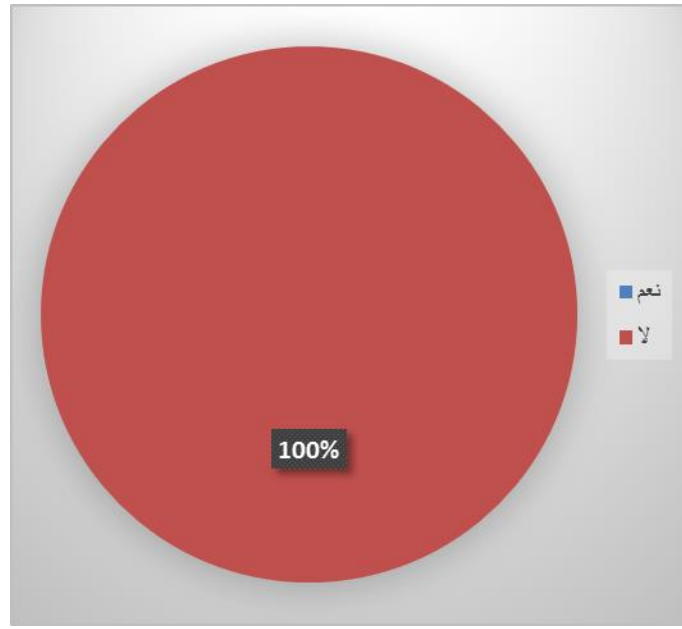
المؤسسة وأعمالها، وهناك الكثير والكثير من مشكلات التقنية التي يمكن حدوثها داخل

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

المؤسسة، وبمجملة القول يجب على المؤسسة أن لا تعتمد كثيرا على التكنولوجيات الاتصالية الرقمية، لأنه قد يؤدي الى مشكلات كبيرة عند حدوث أعطال، مما يبرز أهمية وجود خطط بديلة و احتياطية لضمان استمرارية العمل.

الجدول رقم 26: يوضح ما إذا كان تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي يؤدي إلى عرقلة سير أداء المؤسسة LA DRIK.

النسبة	التكرار	هل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي أدى إلى عرقلة سير أداء المؤسسة LA DRIK
0%	0	نعم
100%	40	لا
100%	40	المجموع



الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 %، ترى أن دخول المبتكرات

الجديدة للاتصال الرقمي لا يؤدي إلى عرقلة سير أداء المؤسسة.

ومنه يمكن القول إن المؤسسة تبنت المبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي دون عرقلة سير

أداء المنظمة، وذلك بتتبع عدة استراتيجيات متكاملة كتدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم

التقنية، تعديل الأدوات الرقمية حسب احتياجات العمل المتغيرة ... الخ، مما تضمن الانتقال

السلس وتحقيق الفائدة القصوى من هذه التقنيات حيث يجب على المؤسسة متابعة وتقييم

أداء التقنيات الجديدة بشكل دوري، لجمع الملاحظات من المستخدمين وتحليل البيانات

لتحديد فعالية الحلول المتبناة وإجراء التحسينات اللازمة. وبهذه الطريقة تضمن المؤسسة أن

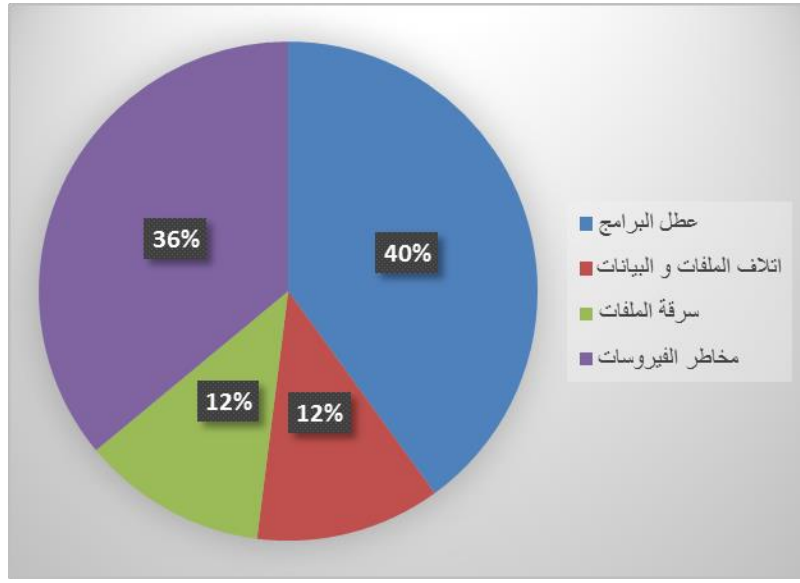
الابتكارات الرقمية تسهم في تحسين أداء المؤسسة وزيادة الكفاءة دون عرقلة سير العمل.

الجدول رقم 27: يوضح الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل

المؤسسة LA DRIK.

النسبة	التكرار	الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة LA DRIK
40%	30	عطل البرامج
12%	9	اتلاف الملفات والبيانات
12%	9	سرقة الملفات
36%	27	مخاطر الفيروسات
100%	75	المجموع

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة



التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 40 % من المبحوثين، يواجهون خطر عطل البرامج والأجهزة الرقمية، ثم تليها نسبة 36 % أقرروا بمخاطر الفيروسات، وفي حين أن كل من صرح بخطر سرقة الملفات وإتلاف البيانات والملفات بلغوا 12 % لكل فئة.

ومنه نستنتج أن أكثر خطر يراه أفراد العينة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة هو خطر عطل البرامج، لأنه قد يؤدي إلى تعطيل العمليات الحيوية، التي تعتمد عليها الأعمال اليومية، ويمكن أن يسبب عطل البرامج إلى أخطاء المستخدم الناتجة عن قلة التدريب أو الاستخدام غير الصحيح للبرامج قد تسهم أيضا في حدوث عطل، مما يتسبب في خسائر مالية وتأخيرات في الجداول الزمنية، وقد يتسبب العطل في فقدان وثائق وبيانات هامة وقد تكون البيانات غير قابلة للاسترجاع.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

لذلك يجب على المؤسسة أن تولي اهتماما كبيرا لأمن البيانات وحمايتها من خلال اعتماد سياسات وإجراءات أمنية قوية، واستخدام تقنيات الحماية الحديثة، وهذا يقلل من المخاطر المرتبطة بعطل البرامج أو اتلاف الملفات ويحافظ على سلامة البيانات والمعلومات الحساسة، بالإضافة الى استخدام حلول مراقبة الشبكة للكشف المبكر عن المشاكل وحلها قبل ان تتسبب في تعطيل كبير.

السؤال رقم 28:

فيما يخص هذا السؤال فقد كان سؤال مفتوحا لمعرفة الاقتراحات لتطوير إستراتيجية الاتصال الرقمي بمؤسسة مديرية الجهوية الصناعية بسكيكدة (La DRIK) من قبل أفراد العينة، حيث أن هناك بعض المبحوثين تجاهلوه ولم يجيبوا على هذا السؤال ويمكن أن يرجع هذا لأنهم راضون على وسائل الاتصال الرقمي التي تستخدمها المؤسسة حاليا، ويروها متلائمة مع طبيعة عملهم وأنهم غير مدركين للتغيير، أما 16 مفردة من أصل 40، قدموا بعض الاقتراحات أهمها:

- تعميم استخدام وسائل الاتصال الرقمي لجميع الموظفين.
- توفير بنك المعلومات أي مجموعة من تطبيقات منظمة توفر لها البيانات والمعلومات المخزنة الكترونيا التي يمكن الوصول إليها واستخدامها لاسترجاع المعلومات بسرعة وفعالية.
- تجديد الوسائل وإحضار وسائل الاتصال الحديثة وتطوير الشبكات.

- توفير أجهزة ووسائل الاتصال في جميع المؤسسات وتحسين شبكات الهاتف والانترنت.

- استعمال تقنيات حديثة أكثر وتطوير الوسائل المستعملة داخل المؤسسة.

ثامنا: النتائج النهائية للدراسة

توصلنا من خلال دراستنا هذه التي تتمحور حول دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل المديرية الجهوية الصناعية بسكيكدة على مجموعة من النتائج:

1- النتائج الجزئية للدراسة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

- توصلت الدراسة إلى نتيجة أن أغلب المبحوثين كانت من فئة الإناث بنسبة 75% في مجال العمل الإداري.

- خلصت الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة الذين يمارسون هذه المهنة أعمارهم أكبر من 40 سنة بنسبة 60%.

- خلصت الدراسة إلى أن النسبة الأكبر من المبحوثين الذين يمتلكون الخبرة في ميدان العمل أكثر من 10 سنوات هم بنسبة 60%.

- خلصت الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي بنسبة 75%.

المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة Drik

- كشفت الدراسة الميدانية أن جميع الباحثين يعتبرون بأن المديرية الجهوية الصناعية توفر لهم وسائل اتصالات رقمية بنسبة 100%.
- توصلت الدراسة أن جميع الباحثين يجدون سهولة في استخدام الاتصالات الرقمية في المديرية الجهوية الصناعية بسكيدة بنسبة 100%.
- كشفت الدراسة الميدانية أن الوسائل الاتصالية الرقمية التي تعتمد عليها المديرية الجهوية الصناعية هي البريد الإلكتروني والحاسوب بنسبة 23.52% نظرا لسرعتها في التواصل وسهولة إدارة البيانات.
- بينت الدراسة الميدانية أن شبكة الأنترنت متاحة دائما بنسبة 90% في مكتب أفراد العينة لأنها تساعدهم في إنجاز عملهم والوصول الفوري إلى الكم الهائل من المعلومات والبيانات.
- كشفت الدراسة الميدانية أن الغرض من استخدام أفراد العينة لشبكة الأنترنت هو الحصول على المعلومات وذلك بنسبة 27.05%، لأن الأنترنت أكبر مزود للمعطيات والمعلومات وتسهل أيضا الاطلاع على قاعدة بيانات ضخمة ونقل الملفات بسرعة.
- بينت الدراسة الميدانية أن شبكة الأنترنت متاحة دائما بنسبة 100% في مكاتب الباحثين لأنها تسهل العمل الجماعي وتتيح الوصول السريع إلى الموارد والمعلومات والمعطيات الهامة.
- خلصت الدراسة الميدانية أن غرض أفراد العينة من استخدام شبكة الأنترنت هو توفير الوقت والتنسيق وتنفيذ التعليمات بنسبة 25.58%، وذلك لتحقيق تحسينات وإدارة الوقت وتنسيق الجهود. مما يسهم في تحسين الأداء المهني.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

- خلصت الدراسة الميدانية أن الاكسترانت متاحة دائما بنسبة 60% في مكاتب المبحوثين.
- بينت الدراسة الميدانية أن غرض أفراد العينة من استخدام شبكة الاكسترانت هو نقل وتبادل المعلومات بنسبة 50%.
- بينت الدراسة الميدانية أن أفراد العينة يستخدمون تطبيقات خاصة بمؤسسة Drik La، بنسبة 82.5% مثل تطبيق gessor و Bureautique...

المحور الثالث: أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة Drik

- بينت الدراسة الميدانية أن إدخال وسائل الاتصال الرقمي أحدث تجديدا وتقدما بنسبة 100%.
- خلصت الدراسة الميدانية أن التجديد الذي قدمته وسائل الاتصال الرقمي يتمثل في تسهيل التواصل بين العمال والمسؤولين بنسبة 47.05%.
- كشفت الدراسة الميدانية أن الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في المؤسسة يتمثل في السرعة بنسبة 24.48%.
- كشفت الدراسة الميدانية أن جميع المبحوثين أقروا بأن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل إنجاز المهام بنسبة 100%.

المحور الرابع: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

- كشفت الدراسة الميدانية أن معظم أفراد العينة يوافقون بنسبة 100% على أن تقنيات الاتصال الرقمي تساهم في توفير الوقت والجهد في إنجاز المهام في المؤسسة.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

- تحصلت الدراسة الميدانية أن جميع المبحوثين يوافقون بنسبة 100% على أن اعتماد المؤسسة على أنماط الاتصال الرقمي يسهل تواصل الأفراد والمصالح الأخرى.
- حصلت الدراسة الميدانية أن استخدام المؤسسة لأساليب الاتصال الرقمي ينتج الابتكار في أنماط العمل وإنجاز مختلف المهام وهذا بنسبة 100%.
- كشفت الدراسة الميدانية أن جميع المبحوثين وافقوا بنسبة 100% على أن تقنيات الاتصال الرقمي بالمؤسسة تساهم في زيادة الإتقان وتحسين جودة العمل.
- كشفت الدراسة الميدانية أن معظم أفراد العينة وبنسبة 90% يوافقون أن استخدام مصادر تطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي بالمؤسسة تؤدي إلى تجديد المعارف والخبرات المهنية.

المحور الخامس: المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة Drik:

- كشفت الدراسة الميدانية أن العراقيين التي تواجه أفراد العينة عند استخدام الاتصال الرقمي هي عراقيل تقنية بنسبة 85%.
- بينت الدراسة الميدانية أن تبني مديرية الجهوية الصناعية للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي لم يؤدي إلى عرقلة سير العمل وذلك بنسبة 100%.
- كشفت الدراسة الميدانية أن الأخطار المحتملة التي تواجه الشبكات الاتصالية الرقمية داخل المديرية هو عطل البرامج بنسبة 40%.

2 - النتائج العامة للدراسة

- توصلت الدراسة الميدانية إلى أن المديرية الجهوية الصناعية توفر لموظفيها وسائل الاتصالات الرقمية، لأنها تزيد الإنتاجية من خلال تحسين التواصل الداخلي وسرعة تبادل المعلومات.
- توصلت دراستنا إلى أن المديرية تعتمد على الاتصال الرقمي بنسبة كبيرة، وهذا راجع إلى حداثة هذا الاتصال وجودته في إنجاز المهام.
- أظهرت الدراسة أن المديرية محل الدراسة تعتمد وبشكل كبير على الاتصال الرقمي، وذلك لاختصاص موظفيها في هذا المجال أي مجال الاتصال.
- توصلت دراستنا أن الموظفين يجدون سهولة في استخدام وسائل الاتصالات الرقمية.
- توصلت الدراسة أن الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز روح التعاون بين الموظفين، مما يؤدي إلى رفع إنتاجية العمل بشكل كبير.
- يتضح في دراستنا أن الاتصال الرقمي، يؤثر إيجاباً في تحسين الأداء بشكل فعال بين الموظفين.
- أظهرت الدراسة أن وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المديرية، تمثلت في جميع التقنيات التكنولوجية كالبريد الإلكتروني والحاسوب والشبكات الاتصالية كالإنترنت،

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

الانترنت، الاكسترنات، وهذا يدل على الوعي والاهمية التي تتبناها المديرية لهذه الوسائل.

- حصلت الدراسة على أن الاتصال الرقمي، يساعد المؤسسة على الابداع والابتكار في العمل.

- توصلت الدراسة أن الشبكات الاتصالية، تعد من أهم الوسائل المستخدمة في المديرية وذلك ما يبين وجود اتصال رقمي فعال يساهم في عملية التسيير والحصول على معلومات تخدم المؤسسة.

- أظهرت الدراسة أن للاتصال الرقمي أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأصبح التطور الاقتصادي مرتبط إلى حد كبير بقدرة الدولة على مسايرة هذا النمو السريع، الذي يساهم في تحسين وتسهيل سير المعلومات.

- أظهرت الدراسة أن أهمية الاتصال الرقمي من أهمية وجود شبكات اتصالية في المؤسسة، التي تعمل على تحسين العمل وتحفيز العمال على تقبل التكنولوجيا وتشجيعهم على العمل.

- تحصلت الدراسة أن الإضافة التي قدمتها تقنيات الاتصال الرقمي في المديرية، هي السرعة في المعلومات وكذا طراً تجديد في أسلوب العمل، وأن هذا الأخير وفر الجهد والوقت في العمل للموظفين.

الفصل السادس: الإطار التطبيقي للدراسة

- توصلت نتائج الدراسة بالرغم، من حداثة موضوع الا أن الاتصال الرقمي له عدة مشاكل ومعوقات تقني التوصل الى حلول سريعة.



لقد أفضى التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصال إلى إنتاج وسائل اتصال جديدة، بتقنيات أكثر حداثة تمثلت في ظهور الاتصال الرقمي وثورة الاتصالات الرقمية، هاته الأخيرة عملت على تغيير نشاط المؤسسات الاقتصادية، وبدورها أصبحت تتبنى هذه الأنواع الجديدة من الاتصالات وتستخدمها بغرض تجديد واستغلالها في تطوير خدمات المؤسسة وكذا مواكبة هذه التطورات.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام الاتصال الرقمي في المديرية الجهوية الصناعية LA DRIK بمؤسسة سوناطراك فرع سكيكدة، ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، وما تمتاز به الشبكات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة من تطور بسرعة في إنجاز المهام والنشاطات بدقة عالية، والمرونة في العمل بصورة كبيرة، والاستغلال الأمثل في تطوير خدمات المؤسسة لمواكبة هاته المبتكرات.

ومن خلال المعطيات ونتائج الدراسة تبين لنا أن واقع استخدام الاتصال الرقمي في مديرية الجهوية الصناعية LA DRIK جاء مواكبا للتطورات الراهنة للتكنولوجيا الحديثة، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن تقنيات وأنماط الاتصال الرقمي هي أجهزة الكمبيوتر والشبكات وبرامجها، لها أثر في تحسين أداء المؤسسة والتجديد في أساليب العمل ونقل المعلومات والتواصل مع الأفراد داخل المنظمة.

وكشفت هذه الدراسة أيضا مساهمة الاتصال الرقمي في عملية تسيير وتنظيم العمل وتأثيره على فعالية العمل بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها فبرزت أهميته في مؤسسة سوناطراك عامة والمديرية الجهوية الصناعية LA DRIK خاصة.

وتبقى هذه الدراسة بحاجة إلى بحوث ودراسات أخرى في هذا المجال، من أجل التعمق أكثر في الموضوع، خاصة إذا علمنا أن أنماط الاتصال الرقمي واستخداماته في تطور سريع ومستمر.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جريب للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2013.
2. ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، (د.م.ن).
3. احسان محمد، النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار النشر والتوزيع، عمان، 2005.
4. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 1، القاهرة، الإسكندرية، 1983.
5. أحمد قطامين، الإدارة الاستراتيجية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
6. أحمد عبد الله اللحج، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي، تعريفه خطواته، مناهجه، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
7. أحمد محمد غنيم، أساسيات الإدارة في العصر الحديث، دار الحارث للطباعة، المنصورة، مصر، 2005.
8. أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار النشر عالم الكتب، الطبعة 1، القاهرة، 2008.
9. إدريس ثابت عبد الرحمان، جمال الدين محمد المرسي، التسويق المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر، 2005.

10. أسماء حسين محفوظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي الرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2005.
11. إسماعيل السيد، الإدارة الاستراتيجية، مركز التنمية الإدارية، مصر، 1988.
12. أمينة نبيح، الاتصال الرقمي والإعلام الجديد، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2018.
13. بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2011.
14. بشير العاق، نظريات الاتصال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
15. بوعلام بوشاشي، الأمتل في الاقتصاد، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع، الطبعة 1، الجزائر، 1988.
16. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية الجزائر، 2003.
17. حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية عربي إنجليزي، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
18. حسن ظاهر، معجم المصطلحات السياسية والدولية، مجد للمؤسسة الجامعية لدراسات النشر والتوزيع.
19. خولة ضامن الحمائدة ونضال فلاح الضلاعين وآخرون، الاعلام السياسي ونظريات التأثير الإعلامية، دار الاعلام العلمي، د.ط، عمان، الأردن، 2017.

20. خيضر شعبان، اللسان العربي مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، الجزائر، 1422 هـ.
21. حسين علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، الطبعة 2، القاهرة، مصر، 2007.
22. رشدي القواسمية جمال أبو الرز وآخرون، مناهج البحث العلمي، دار النشر، جامعة القوس المفتوحة، الطبعة 01، عمان، 2012.
23. رشيد زرواتي، منهجية الباحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
24. حاجي بن حسين، نظام الإعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1997.
25. رضا عكاشة، تأثيرات الإعلام نظريات ونماذج الاتصال في مجال المنصات الرقمية، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الإسكندرية، 2001.
26. رواية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
27. زياد سليم رمضان، أساسيات في الإدارة المالية، دار الصفاء للنشر والتوزيع. د.ط، عمان، 1996.
28. زياد محمد الشрман، عبد الغفور عبد السلام، مبادئ التسويق، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.
29. سامح عبد المطلب عامر، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان، 2011.

30. سامية محمد جابر، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998.
31. سيد محمد الخليفي، معجم مصطلحات الإعلام إنجليزي عربي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2008.
32. صالح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي تعميمات وإجراءاتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002.
33. صلاح مصطفى القوال، منهجية العلوم الاجتماعية، عالم الكتب، القاهرة، 1962.
34. طه عبد العاطي نجم، مناهج البحث العلمي، دار كلمة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الاسكندرية، 2015.
35. عبد الحافظ عواجي صاي، نظريات التأثيرات العلمية، دار الفكر المعاصر، الطبعة 1، بيروت، د.س.
36. عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، تقييم الأداء سلسلة لإدارة معاصرة، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع، الجزء 1، مصر، دون سنة .
37. عبد الحميد عبد الفاتح المغربي، النظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002 .
38. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الطبعة 3، الجزائر، 2006.

39. عبد الله بن عايض سالم الثبتي، علم اجتماع التربية، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة 1، السعودية، 2002 .
40. عبود صمويل، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982 .
41. عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار التمييز، الطبعة 1، 2002 .
42. علي الحوات، النظرية الاجتماعية، اتجاهات أساسية، منشورات فاليثا، مالطا، 1998 .
43. علي السلمي، السلوك التنظيمي، مكتبة غريب، الطبعة 1، القاهرة، 1975.
44. علي سيد الصاوي، نظرية الثقافة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، سلسلة عالم المعرفة (223)، 1997 .
45. عماد مكاوي حسين، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية، اللبنانية، الطبعة 3، القاهرة، 2005.
46. عماد مكاوي، حسين ولى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية، الطبعة 06، 2006.
47. عمار بوحوش ومحمد محمود الكات، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار الزرقاء، الطبعة 1، الأردن، 1989 .
48. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، الطبعة 2، 1993.

49. فائزة جمعة، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 2، الأردن، 2009 .
50. فريال مهنا، علوم الإتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر المعاصر، الطبعة 1، بيروت، 2002 .
51. فضيل ديلو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2010.
52. فضيل ديليو، الاتصال (مفاهيمه، وسائله، نظرياته)، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة 1، مصر، 2003 .
53. فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق (د، س، ن)، بيروت.
54. كاظم نزار الركابي، الإدارة الاستراتيجية (العولمة والمنافسة)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004 .
55. كمال محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، الطبعة 4، الأردن، 2011 .
56. محفوظ جودة، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، دار زهوان للنشر والتوزيع، دط الأردن، 2007 .
57. محفوظ جودة، حسن الزعبي، ياسر المنصور، منظمات الأعمال: مفاهيم والوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 2، عمان، 2008.
58. محمد الصيرني، إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة دروس للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2005 .

59. محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الاعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014 .
60. محمد سامي راضي، منهج البحث العلمي في المجال الإداري، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2012.
61. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2003 .
62. محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، الطبعة 1، بيروت، 1983.
63. محمد طه البدوي، المنهج في علوم السياسة، مكتب الجامع الحديث، الاسكندرية، 2000 .
64. محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، د.ط، 1995 .
65. محمد عبد الحميد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، دار الفكر المعاصر، ط1، بيروت، 2000.
66. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتاب، الطبعة 1، القاهرة، 2007 .
67. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
68. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير عالم الكتب، الطبعة 3، القاهرة، 2004.

69. محمد عبد الكريم الحواري، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، التوازن
التفاضلي طبيعة توليفية بين النظرية والصراع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،
عمان، 2008.

70. محمد محمد الهادي، أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية، المكتبة
الأكاديمية، القاهرة، 1990 .

71. محمد مصري سعيد، إدارة وتسويق الأنشطة الاقتصادية، الدار الجامعية،
الإسكندرية، مصر، 2002 .

72. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1،
2011 .

73. محمود سليمان حنفي، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية،
الطبعة 01، الاسكندرية، 1975 .

74. مدحت أبو نصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر،
الطبعة 1، القاهرة، مصر .

75. مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، مكتبة المدينة،
الطبعة 1، دون بلد النشر، 2000 .

76. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، 1992 .

77. موريس أبجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية،
ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004 .

78. مي العبدى الله السنو، الاتصال في عصر العولمة، دار النهضة للطباعة،
الطبعة 1، بيروت، 2012.

79. ميرفت الطرابشي وآخرون، نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، د.ط، القاهرة، 2006 .

80. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العام، 1998.

81. نايل عبد الحافظ، إدارة المؤسسات العامة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1993 .

82. نعيم إبراهيم الطاهر، الإدارة الاستراتيجية المفهوم، الأهمية، التحديات، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2009 .

83. هشام الفولي، الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2022.

84. هلال محمد عبد الغني حسين، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996 .

85. وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، قالمة، الجزائر، 2004.

86. يوسف حليم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق، عمان، 2006.

87. يونس عرب، جرائم الكمبيوتر والانترنت، اتحاد المصارف العربية، سلسلة موسوعة القانون وتقنية المعلومات، طبعة 1، الأردن، 2002.

ثانيا: المجالات

88. أحمد بخوش عمر حمداوي، انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة، الجزائر، 2012.
89. رضا زاوش، دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 02، الجزائر، 2022.
90. رضا عبد الواحد أمين، النظريات العلمية في مجال الإعلام الإلكتروني، قسم الصحافة والاعلام، جامعة الأزهر، د.ط، مصر، 2008.
91. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي التلفزيوني (دراسة تطبيقية ميدانية) المكتب الجامعي الحديث (د.م.ن) 2005.
92. عبد الكريم علي جبر الديسي، زهير ياسين الطاهات، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، دار النهضة العربية، العدد 06، بيروت، 2012.
93. عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن العكري، أثر تكنولوجيا الاعلان والاتصال في دفعه عجلة التنمية، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، 2002.
94. فريدة بن عمروش، الإتصال الرقمي، دار في بعض الأسس النظرية الاستخدامات والإشباعاات، جامعة الجزائر، د.س، ص.

95. محمد أحمد الحرارشة، سامر عبد المجيد البشابشة، أثر حاجات ما كلل ند على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك، مجلة الجامعة، الشارقة للعلوم البحثية والتطبيقية، المجلد3، العدد02، 2006.
96. ميا علي يونس وآخرون، قياس أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد01، المجلد31، سوريا، 2009.
97. نورة أغالون، دور الاتصال الرقمي في تنمية السياحة في الجزائر، مجلة الاتصال والصحافة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام والاتصال، العدد 9، 2018.

ثالثا: المذكرات والأطروحات

98. أحلام مجني، تقسيم المؤسسة من وجهة نظر البنك، مذكرة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
99. بالضياف الجيد، المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق تنمية المستدامة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، كلية إعلام اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2013.
100. خالد الحمدي حربي، أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2002-2003.

101. سالم بن بركة براك القايدي، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، فايق العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007-2008.

102. السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، قسنطينة، الجزائر، 2008.

103. صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس، 2008-2009.

104. عبد الوهاب لعجال، سمية غزال، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.

105. عتيق العلاء، تبني ونشر نظم المعلومات المبتكرة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ورقلة، 2017.

106. القطب محي الدين يحي، الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتورا فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2002.

107. مبروك زروق وسليم قرفي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمة وعلاقتها بتحقيق الأهداف التنظيمية، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة-، مذكرة نيل شهادة الليسانس في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، 2009.

108. محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، السعودية، 2008.

109. نوال شافي، تحفيز العمال ودوره في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2004-2005.

رابعاً: المؤتمرات والملتقيات

110. إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتتمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي، حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات 8-9 مارس، جامعة ورقلة، 2005.

111. بلكبير بومدين، فؤاد بوفطيمة، ثقافة المنظمة كمدخل لتحقيق الأداء المميز، المؤتمر العلمي الدول حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر، 2005.

112. عبد الوحيد صرار، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، جامعة ورقلة، 8/9 مارس، الجزائر، 2005.

113. علي عبد الله، الأداء المتميز، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر، 2005.

114. أمال حاج عيسى، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي، 2013.

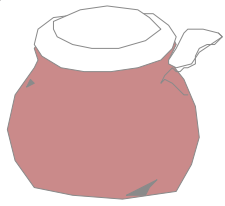
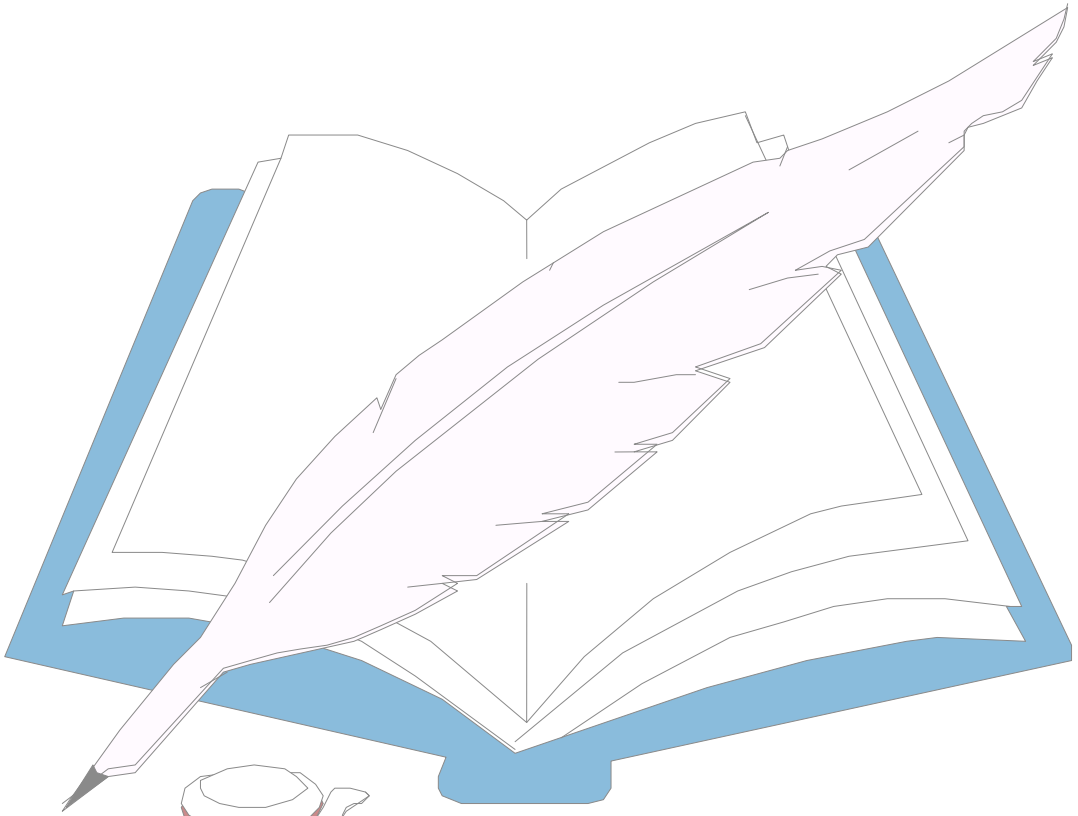
خامسا: المعاجم

115. إبراهيم مصطفى، أحمد الزييات، عبد القادر حامد، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، الطبعة 4، مصر، 2004.

سادسا: مواقع الانترنت

116. Bernard.MrTory،Contrôle de gestion Social 2eme Edition.
Paris Libraire. 1999.

117. www.sontrach.dz





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال



استبيان حول:

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي

داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية في مؤسسة سونطراك فرع سكيكدة LA DRIK

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

إشراف الأستاذ:

د. جقريف زكريا

إعداد الطالبة:

تعابني هند

نرجو منكم وضع علامة (x) أمام الاختيار الذي يتوافق مع إجابتك
البيانات المتحصل عليها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية: 2024 / 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

ذكر

أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة

من 30 إلى 40 سنة

أكثر من 40 سنة

3-الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

4-المستوى التعليمي:

متوسط

ثانوي

جامعي

المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في مؤسسة DRIK

5- هل توفر مؤسستك وسائل اتصالات رقمية؟

نعم لا

6- هل هناك سهولة في الاستخدام للاتصالات الرقمية للمؤسسة؟

نعم لا

7- ما هي أنواع وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد عليها مؤسستك في أداء مهامها؟

- بريد إلكتروني
 فاكس
 مواقع إنترنت
 هاتف
 حاسوب

- أخرى تذكر:

7- هل شبكة الأنترنت متاحة في مكتبك؟

- دائما أحيانا نادرا غير متوفرة

8- إذا كنت تستخدمها، فما الغرض من ذلك؟

- الحصول على المعلومات
 التواصل
 الاطلاع على قاعدة المعطيات
 نقل الملفات

- أخرى تذكر:

10- هل تتوفر شبكة الأنترنت على مستوى عملك؟

- دائما أحيانا نادرا غير متوفرة

11- إذا كنت تستخدمها، فما الغرض من ذلك؟

- توفير الوقت
 التواصل
 التنسيق

تنفيذ التعليمات

أخرى تذكر

12- هل تتوفر شبكة الاكسترانت على مستوى عملك:

دائما أحيانا نادرا غير متوفرة

13- إذا كنت تستخدمها ما الغرض من استعمالها:

نقل وتبادل المعلومات

التعريف بصورة المؤسسة

التواصل بين الموظفين

أخرى تذكر

14- هل تستخدمون تطبيقات خاصة بمؤسستكم لنقل وتبادل المعلومات؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم، أذكر بعض هذه التطبيقات:

.....

المحور الثالث: أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة DRIK

15- في رأيك، هل أحدث إدخال وسائل الاتصال الرقمي تجديدا في شكل العمل داخل مؤسستكم؟

نعم لا

16- إذا كانت الإجابة بنعم، فيما يتمثل هذا التجديد؟

أسلوب العمل

تسهيل التواصل بين العمال والمسؤولين

تسهيل التعامل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى

أخرى أذكرها.....

17- ما الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي في مؤسستكم؟

تحديث التجهيزات تجديد معارف الأفراد تطوير أساليب العمل

السرعة المرونة في العمل توفير الجهد

أخرى أذكرها.....

18- هل ترى أن الاتصال الرقمي ساهم في تسهيل انجاز المهام المختلفة بمؤسسة LA DRIK؟

نعم

لا

المحور الرابع: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة LA DRIK

19- تساهم تقنيات الاتصال الرقمي في مؤسسة LA DRIK على توفير الوقت والجهد في انجاز المهام المختلفة؟

موافق

محايد

غير موافق

20- يؤدي اعتماد مؤسسة LA DRIK على أنماط الاتصال الرقمي إلى تسهيل تواصل الأفراد والمصالح المختلفة؟

موافق

محايد

غير موافق

21-ينتج على استخدام مؤسسة LA DRIK لأساليب الاتصال الرقمي ابتكار في أنماط العمل وانجاز المهام المختلفة؟

- موافق
 محايد
 غير موافق

22- تسهم تقنيات الاتصال الرقمي بمؤسسة LA DRIK في زيادة الاتقان وتحسين جودة العمل؟

- موافق
 محايد
 غير موافق

23- يؤدي استخدام مصادر تطبيقات وأنماط الاتصال الرقمي بمؤسسة LA DRIK في تجديد المعارف والخبرات المهنية؟

- موافق
 محايد
 غير موافق

المحور الخامس: المشاكل التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة DRIK

24- في رأيك، ما هي العراقيل التي تواجهك عند استخدام الاتصال الرقمي؟

- تقنية
 معرفية
 بشرية

25- هل تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة للاتصال الرقمي أدى إلى عرقلة سير أداء مؤسسة LA DRIK؟

نعم

لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فإلى ماذا يرجع ذلك؟

نقص الخبرة في هذا المجال

صعوبة استخدام الموظفين لهاته المبتكرات

تبني تقنيات معقدة

- أخرى تذكر:

26- ما هي الأخطار المحتملة التي تواجهها الشبكات الاتصالية الرقمية داخل مؤسسة LA DRIK؟

عطل البرامج اتلاف الملفات والبيانات

سرقة الملفات مخاطر الفيروسات

- أخرى تذكر:

- ما هي اقتراحاتك لتطوير استراتيجية الاتصال الرقمي بمؤسستكم؟

.....
.....
.....