

جامعة محمد بوضياف – المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



الاتصال الرقمي ودوره في دعم الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة
والمتوسطة

الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية المسيلة نموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:
الحسين لرقط

إعداد الطلبة :
- حفيظي إنتصار
- بن رية عبدالرزاق

السنة الجامعية 2023/2022

الاتصال الرقمي ودوره في دعم الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية المسيلة نموذجا.

إعداد الطالبة:

*حفيظي إنتصار

*بن رية عبدالرزاق

الشهادة السابقة : ليسانس اتصال

تقدم هذه المذكرة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

أشرف على مناقشة المذكرة:

- بلقبي فطوم. رئيس لجنة المناقشة

- الحسين لرقط. المشرف

- واضح خضرة. الممتحن

تاريخ المناقشة (2023/06/20)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء الأول:

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد :
الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة
الجدد و النجاح بفضلله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و أدامهما
نورا لدربي.

أهدي ثمرة جهدي الى التي حممتني و منحتني الحياة ، و أحاطتني بحنانها و
حرصت على تعليمي بصبرها و تضحيتها إلى من كان دعاؤها سر نجاحي
"أمي"

الغالية حفظها الله.

إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي و كان وراء كل خطوة خطوتها في طريق
العلم "أبي" الغالي حفظه الله .

إلى من هم أنس عمري و مخزن ذكرياتي إخواني و أخواتي.
وإلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة و التقدير.

حفيظي انتصار.



الإهداء الثاني:

إلى أمي صاحبة المقام الغالي.
إلى أبي حفظه الله ورعاه .
إلى إخوتي سندي في هذه الحياة.
إلى كل أصدقائي .
إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث .
شكرا جزيلا لكم و جزاكم الله خيرا .
بن رية عبد الرزاق.

شكر وتقدير

الحمد لله و الشكر لله الذي يرجع إليه الفضل كله

الحمد لله و الشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل

كما نتوجه بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى أستاذنا الغالي الدكتور " لرقط الحسين " الذي رافقتنا طوال مشوار بحثنا هذا من خلال توجيهاته و نصائحه فجزاه الله عنا خيرا و أدامه سندا للطلبة و الباحثين و جعل خدمته لأهل العلم في ميزان حسناته .

كما نشكر جميع أساتذة و إداريين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة على جهودهم خدمة للطلبة و للبحث العلمي و وفقهم الله في هذا المسار النبيل . كما نشكر كل من ساهم في إعداد و إنجاز هذا البحث من بعيد أو قريب .

ملخص الدراسة:

لقد سعينا من خلال هذه الدراسة للتعرف على المسار الإتصالي ومدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إنطلاقا من استخدام جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت وغيرها من وسائل الاتصال الرقمي والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة الإتصال الرقمي في دعم أداء المؤسسة الصغيرة والمتوسطة من خلال طرح التساؤل التالي: كيف يساهم الإتصال الرقمي في دعم الاداء المتميز في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة؟ فإعتمدنا في دراستنا على نظرية الاستخدامات والاشباع كمدخل الأكثر ملاءمة لدراسة إستخدام الأنترنت والذي يأتي في مقدمتها الإتصال الرقمي، والمنهج الوصفي التحليلي بهدف تحليل البيانات وتفصيل الدراسة العلمية، ووصف الظاهرة والعوامل المتحكمة فيها للوصول إلى النتائج التالية:

_ يساهم الاتصال الرقمي في تداول المعلومات وتنقلها بسهولة وسرعة داخل الوكالة وبين مختلف المصالح.

_ تخفيف ضغوطات العمل وخلق جو تفاهمي بين موظفي الوكالة.

_ شكل الاتصال الرقمي عنصر هام حيث نجد أن الإتصال المستخدم في الوكالة عن طريق الهاتف مباشرة والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني.

_ ساهم الاتصال الرقمي بشكل كبير في تحسين وتطوير العمل داخل الوكالة.

Study Summary :

We have sought, through this study, to identify the communication path and the extent of the actual use of modern technology within small and

medium enterprises, based on the use of computers, the Internet and other means of digital communication, and the factors that govern this use at the level of the performance of the studied institution, by revealing the extent of the contribution of digital communication. In supporting the performance of small and medium enterprises by asking the following question : How does digital communication contribute to supporting outstanding performance in the National Agency for Supporting Youth Employment in M'sila ? In our study, we relied on the theory of uses and gratifications as the most appropriate approach to studying the use of the Internet foremost of which is digital communication, we relied on the descriptive analytical approach in order to analyze the data and detail the scientific study :

_Digital communication contributes to the circulation and transfer of information easily and quickly within the agency and between the various departments.

Reducing work pressures and creating an understanding atmosphere among the agency's employees.

_ The form of digital communication is an important element, as we find that the communication used in the agency is by phone directly, e-mail, and the website.

_ Digital communication contributed greatly to the improvement and development of work within the agency.

| |
|---|
| خطة البحث |
| الملخص |
| مقدمة |
| الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة |
| الإشكالية |
| التساؤلات الفرعية |
| الفرضيات |
| أهمية البحث |
| أهداف البحث |
| أسباب إختيار الموضوع |
| مجالات الدراسة |
| المدخل النظري للدراسة |
| تحديد المفاهيم |
| منهج الدراسة |
| أدوات جمع البيانات |
| الدراسات السابقة |
| الفصل الثاني: مدخل إلى الإتصال الرقمي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| تمهيد |
| المبحث الأول: ماهية الإتصال الرقمي |
| المطلب الأول: مفهوم الإتصال الرقمي |
| المطلب الثاني: أنواعه و مراحل تطوره |
| المطلب الثالث: تكنولوجيا الإتصالات الرقمية-المزايا، العيوب- |
| المبحث الثاني: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| المطلب الأول: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وخصائصها |
| المطلب الثاني: معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومصادر تمويلها |
| المطلب الثالث: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البيئة الرقمية |
| المبحث الثالث: واقع الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة. |
| المطلب الأول : تعريف و نشأة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| المطلب الثاني: تقييم دور الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| المطلب الثالث: تكنولوجيا الإتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| المطلب الرابع: تأثير تكنولوجيا الإتصال الرقمي على الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| الفصل الثالث: الإطار التطبيقي. |
| الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية المسيلة. |
| عرض نتائج الإستبيان وتحليله. |

مقدمة:

يعرف العالم تقدما تكنولوجيا مستمرا ومتسارعا، وقد مر هذا التقدم بعدة ثورات منها ثورة تكنولوجيا الاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وتقليدي، ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب عليها، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة موردا ذا أهمية كبيرة بالمقارنة مع الموارد الأخرى، فقد اتاح التطور التكنولوجي وخاصة في أساليب الاتصال فرصة جمع وتخزين واسترجاع ونشر ونقل أكبر قدر من المعلومات والبيانات وبدرجة فائقة من السرعة. ولقد أحدثت تكنولوجيا الاتصال تغييرات نوعية في العديد من أوجه الحياة ومهدت الطريق للانتقال من المجتمع الصناعي الى مجتمع المعلومات والمعرفة ، أين تحتل تكنولوجيا الاتصال مكانة هامة ومحورية ، بما يتيح للمجتمعات و المؤسسات فرصة الارتقاء

في سلم التنمية ، وهو الامر الذي جعل من التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة من ضروريات العصر ، بالنظر الى دورها الفاعل في مختلف الميادين والمجالات سواء الاجتماعية او الاقتصادية الثقافية ، السياسية ، فكلما زادت حاجة الانسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريته ، فقد ادى تطور الوسائل التكنولوجية في المجتمعات الحديثة الى الاعتماد عليها بشكل كبير في معالجة البيانات وسرعة تبادلها بين الأفراد واستخدامها في جميع المجالات حيث اصبحت المؤسسات على اختلافها تسعى جاهدة لمسايرة واقتناء احدث ماتوصل اليه العلم في هذا المجال باعتبار ان إدخال هذه التكنولوجيا في عمل المؤسسات يساهم في الحديث انظمتها واساليب العمل فيها لتقديم خدمات ذات جودة ، مما يكسبها قدرة تنافسية مع باقي المؤسسات المنافسة وينمي عمل المؤسسات والادارة . ويعتبر الاتصال الرقمي المهارة الاساسية لمعظم الأعمال التي يجب ان يكتسبها الفرد، حيث ان للاتصال الرقمي القدرة على خلق اتصال فعال في مختلف الوسائل الرقمية، حيث أصبح جزء مهم في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لايمكن الاستغناء عنه، حيث تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الى تعزيز استخدام الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة لتحسين مستوى أداء العاملين والذي يعد من اولويات الإدارة والذي يعمل على تغيير نمط العمل وتفعيل عملية تقديم الخدمات لرفع من مستوى أداء المؤسسة . ولهذا سنحاول في هذه الدراسة، دراسة وتقييم دور الاتصال الرقمي في دعم الاداء المتميز للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب لولاية المسيلة، وللامام بجوانب الموضوع فقد قسمنا دراستنا الى ثلاثة فصول يعرض الفصل الاول من الدراسة الجانب المنهجي حيث تناولنا فيه اهم الخطوات المنهجية الواجب اتباعها من تحديد الاشكالية (تساؤلاتها وفرضياتها) و ابراز اهمية واهداف الدراسة، وكذا اسباب اختبار موضوع ثم تحديد المدخل النظري ومنهج الدراسة، مرورا بتحديد المفاهيم والمصطلحات لنخرج بعدها الى مجتمع البحث والعينة ثم نتناول في نقطة اخرى ادوات جمع البيانات لنأتي أخيرا لذكر الدراسات السابقة والمثابفة لموضوع البحث .

ثم انتقلنا الى الفصل الثاني الإطار النظري الذي تربع على ثلاث مباحث، وكل مبحث يتضمن مجموعة من المطالب، المبحث الأول تحت عنوان الاتصال الرقمي، اما الثاني يتمحور حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأخيرا المبحث الثالث والذي يعرض واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة محل الدراسة.

اما لإطار التطبيقي أو الميداني فقمنا بتخصيصه لتفريغ وتحليل البيانات الميدانية التي جمعناها والمتعلقة بالإستمارة والجداول والتعليق عليها وصولا الى النتائج العامة للدراسة والنتائج على ضوء التساؤلات.

الإطار المنهجي

المقدمة

1 - الإشكالية.

2 - التساؤلات الفرعية.

3 - الفرضيات.

4 - أهمية البحث.

- 5 - أهداف البحث.
- 6 - أسباب إختيار الموضوع.
- 7 - مجالات الدراسة.
- 8 - المداخل النظرية للدراسة.
- 9 - تحديد المفاهيم.
- 10 - منهج الدراسة.
- 11-مجتمع البحث والعينة
- 12 - أدوات جمع البيانات.
- 13- الدراسات السابقة.

1/ الإشكالية :

يعتبر الاتصال من أهم النشاطات الانسانية المبنية على التفاعل بين الأفراد ويعتبر عملية محورية يتم من خلالها تبادل الافكار والرسائل بين الأفراد بحيث شهد تطورا مع مرور الزمن خاصة في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال ومع ظهور الثورة الرقمية والتي مست جميع القطاعات بدون استثناء، حيث ساهمت وعملت على انشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة، والتي بدورها اعطت دفعة قوية حتى اضحى الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف المؤسسات سواء المؤسسات الصغيرة او المتوسطة حيث اصبحت كفاءة المؤسسات مرتبطة بمدى امتلاكها لوسائل الاتصال الرقمي، وعليه فإن شبكات الاتصال الرقمي قد تم توظيفها في شتى الادارات و المؤسسات دعما لنشاطها الاتصالي سواء داخليا ما بين هياكلها و اقسامها او خارجيا مع مختلف المتعاملين الذين تربطهم معها علاقات شراكة أو عمل.

فضرورة العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتطلب إتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وهذا ماتوفره أجهزة الاتصال الرقمي، ومن خلال دراستنا للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب سنحاول من خلالها معرفة دور الاتصال الرقمي في دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحسين أداءها وهذا من خلال طرح السؤال الرئيسي :

كيف يساهم الاتصال الرقمي في دعم الاداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

2 / التساؤلات الفرعية: للإجابة على هذه الإشكالية نقترح جملة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- 1- هل للاتصال الرقمي أثر على أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة ؟
- 2- ماهي أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة ؟
- 3- ماهي أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة ؟
- 4- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تسيير الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة ؟

3/الفرضيات:

- 1- يعمل الاتصال الرقمي على تحسين أداء المؤسسات.
- 2- الاتصال الرقمي يعمل على تطوير المؤسسة الكترونيا.
- 3- تعتبر الوسائل الالكترونية من أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسات.
- 4- يساهم الاتصال الرقمي في تحسين آليات عمل المؤسسات.

4/أهمية البحث:

الأول

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته وهو دور الاتصال الرقمي في دعم الأداء المتميز في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية المسيلة نموذجا، وهذه الدراسة تساعدنا على معرفة دور الاتصال الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا الأساليب والوسائل المستخدمة فيها، كما يعتبر الاتصال الرقمي وسيلة فعالة لخلق الانسجام والتنسيق داخل المؤسسة ويعتبر وظيفة من الوظائف الرئيسية.

لقد سعينا من خلال هذه الدراسة للتعرف على المسار الاتصالي ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة انطلاقا من استخدام جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

5/أهداف البحث:

من البديهي أن أي دراسة مهما كان مجالها ونوعها تقوم وتتناسس على أهداف معينة يسعى الباحث لتحقيقها من خلال إهتمامه بدراسته، ويمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

_ تهدف الدراسة إلى معرفة الأثر الذي يحدثه الإتصال الرقمي في أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

_ تهدف هذه الدراسة إلى إبراز اهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

_ تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الوسائل الأكثر استخداما في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

_ تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

6/أسباب اختيار الموضوع:

إن إختيارنا للموضوع لم يكن عشوائيا بل تمحور لعدة أسباب منها ماهو موضوعي وماهو ذاتي وهي كالاتي:

أ_ اسباب موضوعية:

_ مكانة الإتصال الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

_ إثراء المكتبة ببحث علمي جديد.

_ قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.

_ نقص الدراسة المشابهة للموضوع.

_ الرغبة في تسليط الضوء على واقع الاتصال الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ب_ اسباب ذاتية:

-الرغبة الشخصية في إظهار دور الإتصال الرقمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى تميزه

عن باقي الوسائل الأخرى. _ الرغبة في دراسة هذا الموضوع باعتباره موضوعا حديثا.

_ الاهتمام الذاتي بمعرفة كيفية مساهمة الاتصال الرقمي في دعم الاداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

7/مجالات الدراسة:

المجال المكاني: يمثل المجال المكاني لهذه الدراسة الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب بالمسيلة، بحيث تم إختيار هذه المؤسسة لاعتبارها من المؤسسات التي تملك التكنولوجيات الحديثة لتكون محل دراستنا.

المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022 حيث بدأت في شهر جانفي

2023

8/ المدخل النظري للدراسة:

يأخذ منظور الاستخدامات والاشباعات وجهة نظرة المستخدم لوسائل الاعلام ويبحث في كيفية إستخدام الناس لوسائل الاعلام والاشباعات التي يحققونها من استخدام تلك الوسائل، حيث تهتم نظرية الاستخدامات والاشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري بحيث جاءت كرد فعل لمفهوم قوة وسائل الاعلام الطاغية، وتهدف الى دراسة الاتصال دراسة وظيفية منظمة. (الحاج، 2020، ص94)

تعتبر الانترنت وسيلة اتصال جديدة ومبتكرة يمكن أن تغير حياة الناس تماما كما فعل التلفزيون في الخمسينات والستينات، حيث غير الانترنت حياة الأشخاص من حيث الوصول الى معلومات ضخمة ونشرها وتقييمها وانشاؤها وتقييمها بسهولة وسرعة، والتواصل مع أنواع مختلفة من الأشخاص المتباعدين في المكان و الزمان، وساعد على تخصيص الأشخاص لوقت انشطتهم اليومية من خلال أنواع مختلفة من وظائف واستخدامات الانترنت، مثل البريد الالكتروني ومجموعات الاخبار والردشة وغيرها، وفي ظل التطورات التي تشهدها شبكة الانترنت فإن العديد من نظريات التأثير لم تتوفر لمواكبة هذه التغيرات وهذا ماجعل نظرية الاستخدامات والاشباعات تنصدر العديد من البحوث التي تدرس إستخدام شبكة الانترنت والتي يأتي في مقدمتها إستخدام الاتصال التفاعلي (الرقمي) بإعتبار أن الدخول لشبكة الانترنت هو أحد بدائل الاستخدام التي يختار الفرد من بينها لتلبية حاجاته ورغباته، وذلك لسهولة

تطبيق الفروض الخاصة بنظرية الاستخدامات والاشباع في هذه البحوث والدراسات. (سيد عبد النبي ، ص ص 41,42)

وبذلك تعتبر نظرية الاستخدامات والاشباع هي المدخل الأكثر ملاءمة لدراسة استخدام الانترنت ،ففي السنوات القليلة الماضية استخدم مدخل الاستخدامات والاشباع لإكتشاف تأثيرات التكنولوجيا الجديدة على الجمهور، فبناء على هذه الافتراضات مما جعلنا نعتمد في دراستنا على نظرية الاستخدامات والاشباع كمدخل الأكثر ملاءمة لدراستنا باعتبار الاتصال الرقمي أحد البدائل والخيارات المطروحة أمام جمهور المؤسسات لإشباع حاجاتهم ،لابد من استخدام هذه النظرية لمعرفة قوة تأثير وسائل التكنولوجيا الرقمية كالحاسب الآلي وشبكة الانترنت وتقييم دورهم في دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

9/ تحديد المفاهيم:

1_الاتصال:

أ_ لغة: في لسان للعرب لإبن منظور الاتصال والوصلة ما اتصل بالشيئ فيما بينها وصلة أي اتصال وذريعة ووصلت الشيء وصلًا والوصل ضد الهجران والوصل خلاف الفصل.

ب_ اصطلاحاً: الاتصال هو انتقال المعلومات والأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى خلال الرموز، والاتصال هو أساس كل تفاعل وييسر التفاهم بين الأفراد (عيساني، ص ص 11,12)

ج_ تعريف اجرائي: هو عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من انسان إلى اخر بهدف ايجاد نوع من التفاهم والانسجام المتبادل بينهما.

2_الاتصال الرقمي :

أ_ اصطلاحاً: هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية ،المتنوعة وإستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها الالكترونية بأسلوب رقمي ورقمنة المعلومات (عبد الحميد، ص 26)

ب_ تعريف اجرائي: هو اتصال يستم باستخدام النظم الرقمية ويعتمد على الوسائل الالكترونية بأسلوب رقمي ورقمنة المعلومات.

3_الرقمنة:

أ_ اصطلاحاً: هي احدى التحولات النوعية الكبرى التي عرفتها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن ،اذا بفضلها استحدث طرق جديدة لحفظ المعلومات واتاحتها وهي تمثل قلباً جذرياً لأنظمة المعلوماتية وعرفت الرقمنة انها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها

الى سلسلة رقمية يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم مابعد المعلومات وذلك لأجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم. (الذهبي، معمري، 2019، ص14)
ب_تعريف اجرائي: هي عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي وذلك لمعالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني، وفي سياق نظم المعلومات.

4_الدور:

أ_ لغة: يشير الدور لغة الى الاضطلاع بمهمة.

ب_ اصطلاحا: لتوضيح معنى الدور لابد من التعرض اولا لمعنى المركز وهو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه او جنسه او حالته الاجتماعية. (بدوي ، 1978، ص396).

وقد حاول البعض ان يخلط بين الدور والمركز من حيث اعتبارهما شيئا واحدا، وهذا غير صحيح رغم انهما مترابطان حيث يرى "لينتون" ان الدور يمثل الجانب الدينامي للمركز، وعندما يضع الفرد عناصر المركز من حقوق و واجبات موضع التنفيذ فانه يمارس دورا فالفرد يمارس دورا ولا يشغل دورا.

(نوي، 2010، ص24)

المؤسسة:

أ_ اصطلاحا: هي منظمة تجمع اشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس اموال وقدرات لإنتاج

سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه. (العربي، 2020، ص08)

ب_ تعريف اجرائي: كل هيكل تنظيمي مستقل ماليا، يخضع لكل من الاطار الاجتماعي والقانوني.

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

المؤسسة الصغيرة: هي عبارة عن مشروع صغير الذي لا يقل عدد العاملين فيه عن 100 عامل، وهو المشروع الذي يمتلكه ويديره صاحبه وحجمه محدود داخل الصناعة التي يعمل فيها، وعدد الموظفين فيها لا يزيد عن 100 موظف.

وهناك من يعرفها على انها المشروع الذي يمتاز بمحدودية رأس المال وقلة العمال ومحدودية التكنولوجيا المستخدمة وبساطة في التنظيم الاداري وتعتمد على تمويل ذاتي حيث رأس المال يتراوح

بين 5 الي 65 ألف دولار وعدد العمال أقل من 10 (برنو، 2020)

المؤسسة المتوسطة: هناك من يعرف المؤسسات المتوسطة بانها كل وحدة إنتاج او وحدة خدمات صناعية ذات الحجم الصغير وتتمتع بالتسيير المستقل وتأخذ إما شكل مؤسسة خاصة أو مؤسسة عامة (برنو، المرجع نفسه)

10/منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة لا بد من اتباع خطوات فكرية وعقلانية صادقة الى بلوغ نتيجة ما وذلك باتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة المراد بحثها وذلك عرف المنهج بأنه "الطريقة التي يتبعها الباحث للوصول الى نتيجة معينة" ولقد ادرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية كما تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي فهو أسلوب الذي يستخدم في تصنيف وتبويب المادة

الإعلامية، ويعتمد أساساً على تقدير الباحث ويتم بمقتضاه تقسيم المضمون إلى فئات بالاستناد إلى قواعد واضحة (الحمدي، سطوح، 2019، ص138).

كما أن الدراسات الوصفية تستخدم في التعرف على وسائل الاتصال وعلى ما تثبته من مضامين مختلفة على جماهيرها المتنوعة، كما تهدف إلى تحليل هذه الظواهر وتفسيرها. يعتبر المنهج التحليلي أحد المناهج المتخصصة المستخدمة من جانب الباحثين تهدف إلى تحليل البيانات وتفصيل الدراسات العلمية، كما يقوم على وصف ظاهر من الظواهر والعوامل المتحكمة فيها، ويتم ذلك في خطة بحثية معينة وذلك من خلال البيانات وتنظيمها وتحليلها. (مرسلي، 2003، ص52).

وهذا الاختيار الدقيق الذي يعطي مصداقية لنتائج الدراسة، وبما أن موضوع دراستنا حول "الإتصال الرقمي ودوره في دعم الأداء المتميز للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية المسيلة، فإننا نعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الشائع في بحوث الإعلام والإتصال الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها للوصول إلى فهم أعماق الظاهرة المدروسة.

11/ أدوات جمع البيانات:

لا تخلو أي دراسة من أدوات وتقنيات جمع البيانات وقد اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

1_ استمارة الاستبيان: تعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الباحث على ضوء الموضوع أو المشكلة التي يختارها لبحثه. (زكي، 1982، ص229)

2_ مجتمع البحث:

يعتبر تحديد مجتمع البحث الخطوة الرئيسية التي يجب إتباعها قبل تحديد نوع العينة وذلك لوجود فرق بين مجتمع البحث والعينة، يشمل جمع الوحدات أو المفردات التي تتوفر فيها الخصائص لدراستها بينما العينة هي جزء من المجتمع الذي اخترناه في دراستنا يتمثل في موظفي الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. وقد تمثل مجتمع البحث في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة. وتعرف العينة على أنها جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي وتحقيق أغراض البحث وتعفي الباحث من مشقات دراسة المجتمع الأصلي. وقد قمنا في هذه الدراسة باختيار العينة القصدية بحيث يكون اختيار هذا النوع من العينات على أساس حر وحسب طبيعة البحث بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة. (فريق الرصد والمتابعة، 2020، المؤسسة السورية للدراسات و أبحاث الرأي العام)

* وتمثلت عينة الدراسة في 31 مفردة من موظفي الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية المسيلة

12/ الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

للطالبين المهدي الذهبي ومحمد معمري بعنوان الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداريي جامعة أدرار، 2019، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية: واقع وأساليب الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي؟

عرضت هذه الدراسة تعريف الاتصال الرقمي ومميزاته ووظائفه ومستوياته وركزت هذه الدراسة على محاولة معرفة أهمية ودواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي بالتعليم العالي واسهامات وتأثير هذه التكنولوجيا على طرق التدريس الجامعي، مقدمة نماذج وتقييم ادخال تكنولوجيا الاتصال الرقمي على التعليم العالي.

المنهج المستخدم في الدراسة وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي أما عن أدوات جمع البيانات فقد اعتمد على استمارة الاستبيان.

وترتكز على مجموعة من الأهداف منها:

_ معرفة واقع وأساليب استخدام الإتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي.

_ إظهار مدى أهمية الإتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي وحجم مساهمته في تطوير أداءها ومناهجها.

وخلصت الدراسة إلى جملة النتائج:

_ تأكيد معظم الموظفين لأستخدامهم لوسائل الاتصال الرقمية.

_ وسائل الاتصال الرقمية التي يتم استخدامها في الجامعة هي البريد الالكتروني والهاتف والفاكس.

_ البرمجيات التي يستعملها الاداريين والاساتذة متوسطة الحدثة.

أوجه التشابه والاختلاف:

تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دراسة الإتصال الرقمي في المؤسسة في حين اختلفت في أهداف الدراسة بحيث ركزت هذه الدراسة على دوافع وأهمية وأساليب استخدام الإتصال الرقمي أما الدراسة الحالية تسعى إلى معرفة دور الإتصال الرقمي في دعم أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

_ الدراسة الثانية:

لطالبة قلقول كريمة بعنوان واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، 2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

حيث تدور إشكالية الدراسة حول: ماهو واقع الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة؟

عرضت هذه الدراسة ماهية الاتصال الرقمي مع ذكر وسائله وخصائصه وسماته ومستوياته، كما ركزت على أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية ومعرفة فوائد ومزايا الاتصال الرقمي في هذه المؤسسة ومعوقات استخدامه داخلها.

واعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة اما بالنسبة لادوات جمع البيانات فاكتفت باستمارة الاستبيان.

ومن أهداف الدراسة:

_تبيان أهم الوسائل والتقنيات المستعملة في الإتصال الرقمي ودورها في التحكم في المعطيات والبيانات.

_التعريف بمميزات وواقع الإتصال الرقمي داخل المؤسسة.

_تشخيص أهم الفجوات المتعلقة بالإتصال الرقمي بمؤسسة الدراسة الميدانية ومحاولة إقتراح حلول.

بحيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية في جميع الأنشطة والبرامج التي تقوم بها.

_الوسائل المستخدمة داخلها هي جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة

_الاتصال الرقمي له أهمية بالغة في المؤسسة الاقتصادية

_وجود مايعيق الاتصال الرقمي كعدم الدراية بكيفية العمل بالشبكات وعدم التحكم الجيد بالحاسوب وغيرها.

أوجه التشابه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول دور وسائل الإتصال الحديثة، في حين تختلف عن الدراسة التي نحن بصددتها في كونها ركزت على معرفة فوائد ومعوقات الإتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية.

الدراسة الثالثة:

الأول

للطالبة العربي سعاد بعنوان واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية دراسة ميدانية بثنائية الشهيد صحيح محمد ولاية غليزان، 2021، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر شعبة علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال تنظيمي.

حيث تدور إشكالية الدراسة حول: فيما تكمن أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية؟

تناولت هذه الدراسة مفهوم الاتصال الرقمي وخصائصه ووظائفه ونوعية الوسائل المعتمدة والوسائل الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للموظفين داخل المؤسسة، كما ركزت على تأثير استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة التربوية ومعرفة طبيعة الاتصال الرقمي بمؤسسة الشهيد صحيح محمد وكيفية مساهمته في تسيير المؤسسة وتحسين أداءها.

اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة، اما ادوات جمع البيانات فاستخدمت استمارة استبيان والمقابلة والملاحظة. حيث توصلت للنتائج التالية:

_ ساعد الاتصال الرقمي على تداول المعلومات بشكل أسرع وأسهل وانتقالها بصفة جيدة داخل المؤسسة بين مختلف المصالح.

_ استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بينهم.

أوجه التشابه والاختلاف:

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في انها تدرس واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة وتختلف من ناحية نوع المؤسسة والمنهج المستخدم في الدراسة، والأهداف المرجوة من الدراسة.

وقد إستفدنا من هذه الدراسات الإحاطة بجوانب الموضوع المراد دراسته والتعرف على موضوعنا أكثر، كما ساعدتنا على إختيار المنهج المناسب للدراسة وأدوات جمع البيانات وأرشدتنا لبعض الكتب والمراجع.

مدخل إلى الإتصال الرقمي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تمهيد:

يشير الإتصال الرقمي الى إستخدام التكنولوجيا الحديثة جراء التواصل والتفاعل مع الآخرين، ويعتبر أحد أبرز سمات عصرنا الحالي فالتطور الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الإتصال والذي استعملت فيه التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبح يستخدم في الكثير من الميادين ولا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عنه، وتعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصاد في العديد من الدول، وبإستخدام الإتصال الرقمي يمكن لإحدى هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحسين ظروف عملها ، وزيادة انتاجيتها ، وتحسين علاقتها بالعملاء وتطوير نفسها بصورة مستمرة في سوق العمل، وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على هذا النوع من الإتصال من خلال التطرق الى تعريفه ومميزاته ووظائفه وأنواعه مع ذكر تكنولوجيا الاتصالات الرقمية وكذلك التطرق إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعملها داخل البيئة الرقمية، وكان لزاما علينا التطرق الى الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة بعرض بطاقة فنية حول المؤسسة محل الدراسة وكذلك واقع الإتصال الرقمي داخلها ومن اجل ذلك ،قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

-المبحث الأول ماهية الإتصال الرقمي.

-المبحث الثاني: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

-المبحث الثالث: واقع الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

المبحث الاول: ماهية الإتصال الرقمي

المطلب الاول: مفهوم الإتصال الرقمي

يعتبر الإتصال الرقمي من بين أبرز السمات الموجودة في عصرنا الحالي فالتطور الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها الإتصال والتي استخدمت فيه تكنولوجيا الرقمية الحديثة فأصبح الإتصال رقمياً ومن هنا نتطرق الى مجموعة من التعاريف التي تخص الإتصال الرقمي.

أولاً/تعريف الإتصال الرقمي:

يعرف بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في اطار المفاهيم، والانتاج، والتوصيل والاستقبال لوسائل الإتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الإتصال الرقمي هو القدرة على خلق الإتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية المشار اليها من قبل. (عبد الحميد، 2007، ص24)

ويعتبر الإتصال الرقمي أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الإتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة. (عبد الحميد، نفس المرجع، ص26)

كما يعرف الإتصال الرقمي بأنه العملية التي يحدث فيها اتصال عن بعد بين طرفين أو أكثر، يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات بواسطة النظم الرقمية. (جبر الديسي، طاهات، 2012، ص ص4،3)

ثانياً/مميزات الإتصال الرقمي:

1/التفاعلية:

انتهاء فكرة الإتصال الخطي أو الإتصال في اتجاه واحد من المرسل الى المتلقي هو ما كان يتسم به الإتصال الجمعي والجماهيري والثقافي اعتماداً على وسائل الإتصال الجماهيري التقليدية. وهي تعني عكس الإتصال الخطي الذي يكون في اتجاه واحد من المرسل الى المتلقي، وأصبح الإتصال في اتجاهين نتبادل فيه أطراف عملية الإتصال الأدوار.

ويكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الإتصال في الوقت والمكان المناسب له

2/التنوع:

مع تطور المستحدثات الرقمية الرقمية في الإتصال و تعددها بالاضافة الى ارتفاع القدرة على التخزين والاطاحة للمحتوى الاتصالي.أدى ذلك الى التنوع في عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقى اختيارات أكبر لتوظيف عملية الإتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصالويتمثل ذلك في:

أ/التنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي.

ب/تنوع المحتوى الذي يختاره على المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت. (عبد الحميد، 2007، ص ص 30-32)

3/ التكامل:

تعتبر الانترنت بمثابة مظلة اتصالية تجمع بين أنظمة الاتصال والمعدات الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في إطار منظومة واحدة تتيح للمستقبل حرية الاختيار بين المواد الاعلامية في إطار متكامل، فيختار منها ما يراه مطلوباً للتسجيل أو التخزين أو الطباعة. فتكنولوجيا النظام الرقمي توفر أساليب التعرض وتتيح أدوات التخزين في إطار أسلوب متكامل أثناء الولوج الى شبكته الانترنت والتجول بين صفحاتها ومواقعها المختلفة.

4/ الفردية والتجزئة:

يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد وتميزه عندما تتوفر برامجه المتعددة وبرتوكولاته على قدر كبير من الخيارات التي منحت اطراف الاتصال حرية أوسع في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال، وهذا ما يرفع من شأن الفردية ويرفع من قيمتها حيث يتم التمييز بداية بين الحاجات الفردية للاتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال،بالإضافة الى ذلك فان نظم الاتصال الرقمي وبرامجها تؤكد من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته. وبالتالي توفير أعلى درجات الفردية والحفاظ على طابع الخصوصية أثناء القيم بأي اتصال.

5/ تجاوز الحدود الثقافية:

شكلت الانترنت شبكة عالمية للمعلومات تجمع الاف الشبكات الدولية ونموها يسير بصفة تسريعية يصعب توقع أعدادها. ومعها يتزايد عدد مستخدمي الانترنت في كل دول العالم بطريفة مسبوقه نتيجة توفر امكانيات الاتصال ورخص تكلفتها. مما أدى الى تجاوز الحدود الجغرافية وتميز بالعالمية وسقوط الحواجز أو على مستوى الجماهيري والثقافي من خلال القنوات التلفزيونية وصحف الشبكات التي أصبح يتعرض لها الملايين من سكان القارات. ومع مرور الوقت ازدادت أهمية الاتصال الثقافي من خلال الشبكات نظرا للخدمات التي يستفيد منها جميع المستخدمين في أنحاء العالم. (عبد الحميد، المرجع السابق، ص ص 33-35)

6/ تجاوز وحدة المكان والزمان:

يشترط في الاتصال الرقمي وجود أطراف العملية الاتصالية بمكان واحد حتى يحدث تواصل بينهم نظرا لتطور الاجهزة الرقمية وتحولها الى اجهزة قادرة على توفير الاتصال بالرغم من بعد المسافة بين أطراف العملية الاتصالية، خاصة وأن هذه الأجهزة يسهل نقلها مثل اجهزة الحاسوب والهاتف

المحمول وامكانية ربطها بالشبكات والتواصل الدائم معها ومعرفة كل ما هو جديد في وقت حدوثه وبالتالي لم يعد يشترط التزامن الضروري.

ثالثا/وظائف الاتصال الرقمي:

من خلال استقراء نتائج البحوث المحددة التي اجريت في هذا المجال، في إطار النظريات الخاصة بعلم النفس والاجتماع يمكن أن نوجز الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي على النحو التالي:

1-تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي. حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه داخل المؤسسة ولكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني. ومع الآخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميز سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، انطلاقا من الصداقات الجديدة ومع الآخرين رغم اختلاف الثقافات ذاتها والتجول خلالها بما يلبي حاجة الفرد الى الاتصال بهذه الثقافات.

2-وفي إطار الوظيفة السابقة تنشأ مايسمى بالجمعيات الافتراضية Virtual communities التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المؤسسات والمجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد، مثل مناهضة العنصرية والدعوة الى الحرية والديمقراطية او الخروج على المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات ونزح الحكم فيها، وغيرها من الأهداف التي تجتمع حولها هذه المجتمعات (عبد الحميد، 2007، ص 51).

3-بجانب المواقع الاعلامية المعروفة على شبكة الانترنت، تقوم الآلاف من مواقع الاخرى بتقديم الخدمة الاعلامية حول وقائع الاحداث والأحداث التي تتم في المؤسسات وكتابة التقارير الاخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الاعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع. فالفرد في اتصاله بالانترنت قد يقرأ الكثير عن الوقائع التي تجري داخل المؤسسات دون أن يدري عنها شيئا بالداخل حيث لم تصبح الحقائق ملكا حاصلا لوسائل الاعلام المحلية والوطنية.

4-إذا كان التعدد والتنوع يسهم في ارساء المبادئ الخاصة بالمشاركة الديمقراطية وتفعيلها فإن غياب المصادر ترسم الشكوك حول هذه الوظائف التي تمثل الصورة الايجابية لها. لأنها في جانب اخر قد تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم في جانبها السلبي الى تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية، خصوصا لو علمنا أن نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الانترنت تصل الى حوالي 90 بالمئة من جملتها البالغة أكثر من 30 مليون فرع تقع في اوروبا وأمريكا الشمالية وهي دول الاحتكارات التي تتبنى مفاهيم العولمة.

5-وبجانب وظائف الاتصال بالآخرين والوظائف الاخبارية وما يرتبط بيها تنصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة، وذلك لأن الاتصال الرقمي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه

الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات.
(عبد الحميد، المرجع السابق، ص ص53،52)

6- نظرا لأن الوظائف السابقة في معظمها كخدمات مجانية لشبكة الانترنت او نظير مقابل رمزي لم تكن الوظيفة هادفة اقتصاديا، فان هذه المواقع التي تعتمد في تمويلها على الاعلانات، لعرض البرامج والموضوعات التي تعرض على هذه المواقع، وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والاعلان تجد صدى كبير لدى المعليين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة كبيرة في الاستخدام. ويعتبر تحقيق هذه الوظيفة بالنسبة للجمهور دليلا الى اتخاذ القرارات الشرائية، بجانب أنها تحقق تمويلا لهذه المواقع والشركات التي تقدم الخدمات المتعددة سواء كانت مجانية او مدفوعة.

7- مع انتشار برامج المسابقات والألعاب على مواقع شبكة الانترنت او في البرامج الرقمية التي تعد لهذا الغرض وتناسب الفئات العمرية. فأن الإتصال الرقمي يسهم بذلك في تحقيق وظيفة الرقمنة داخل المؤسسات بجانب ما تقدمه المواقع الاعلامية من اذاعة للمواد الاعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين. وبصفة عامة فأن وظائف الإتصال الرقمي لا تختلف في جوهرها عن وظائف الإتصال الفردي والجماهيري، لأنها في النهاية مستويات وأشكال الإتصال الانساني الذي لا يختلف حاجاته ودوافعه من مستوى الى اخر او من وسيلة الى اخرى، ولكن قد تختلف هذه الوظائف في أهميتها وفي دعمها لعملية الإتصال بصفة عامة. (عبد الحميد المرجع السابق، ص55)

المطلب الثاني: أنواع الإتصال الرقمي و مراحل تطوره

أولا/أنواع الإتصال الرقمي: لتكنولوجيا الإتصال الرقمي عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

1/الهاتف النقال:

1-1 مفهوم الهاتف النقال:

هو جهاز اتصالات إلكتروني يُشار إليه غالبًا باسم الهاتف الخليوي، وتتصل الهواتف المحمولة بشبكة اتصالات لاسلكية من خلال موجة الراديو أو الإرسال عبر الأقمار الصناعية.

كما يعرف ايضا على أنه: هو أداة اتصال لاسلكية تعمل خلال شبكة من أبراج البث موزعة لتغطي مساحة معينة، ثم تترايط عبر خطوط ثابتة أو أقمار صناعية. (محداب،

شراثة، 2017، ص59)

1-2 خدمات الهاتف النقال: للهاتف النقال عدة خدمات متنوعة يخدم بها المتشاركون وم أبرز هذه الخدمات نذكر مايلي:

***تحديد الأرقام:** تساعد هذه الخدمة المستخدم في تحديد الأرقام التي يتم الإتصال بها سواءا كانت هذه الأرقام محلية أو دولية فلا يمكن الإتصال إلا بهذه الأرقام، ومن مميزاتهما: تقليل المصاريف الخاصة بخدمة الجوال

***الوسائط المعتمدة:** تلعب هذه الخدمة دورا كبيرا في نقل المستخدم للصور والبيانات التي لا يمكن إرسالها برسالة نصية إلى أشخاص بعيدين عنه، من مميزاتهما: تسهيل التواصل مع الأهل بإرسال صور العائلة التي لا يمكن إرسالها في رسالة نصية.

***الإتصال المرئي:** تتيح للمستخدم القدرة على إجراء واستقبال المكالمات المرئية عبر جهازه عن طريق خدمة الجيل الثالث فقط، ومن مميزاتهما التواصل مع الأفراد بالصوت والصورة. (المرجع السابق، محداب، شرانة، 2017، ص ص 59، 60)

2/الفاكس:

الفاكس هو جهاز تستعين به المؤسسة لتوصيل أهم الوثائق والمعلومات والقرارات والرسائل المختلفة، بأقل جهد ووقت وأقل تكليف، حيث يتم نقل مجموعة من النسخ لوثائق ما من شخص لآخر، ويعتبر الفاكس من الأجهزة السهلة في التعامل ويتم استخدامه من خلال شبكة الهاتف،

فالمؤسسة بصدد الدخول في في تجريب وإدخال تقنية متطورة أخرى من تقنيات المتمثلة في شبكة الأنثرانات التي تعمل على عكس شبكة الأنثرانات وهي شبكة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى في المحيط الخارجي التي تقوم بوصل جميع الشركات في شبكة واحدة. (لغويشي، ياسي، 2016، ص 94)

3/البريد الإلكتروني:

1-3 مفهوم البريد الإلكتروني: هو عبارة عن نظام يساعد على إرسال وإستقبال الرسائل بواسطة الأجهزة الرقمية، ويشترط وجود برنامج البريد الإلكتروني وعنوان البريد الإلكتروني من أجل نقل الرسائل والبرامج والتسجيلات الصوتية. (قلقول، 2020، ص 24)

2-3 إستخدامات البريد الإلكتروني:

تكمين المستخدمين من إرسال وإستقبال المستندات والصور والروابط بسهولة.

يمكن للشركات إستخدام البريد الإلكتروني لنقل المعلومات لأكثر عدد من الموظفين والعملاء

ترسيخ العلاقات مع الزبائن الحاليين والمرتبين

يساعد الطلاب في الإتصال بالمتخصصين في أي مكان وبأقل تكلفة وأقل جهد
تنظيم الملفات وضمان سرعة إسترجاعها.

4/الحاسوب:

4-1/مفهوم الحاسوب:

عبارة عن جهاز الكتروني يعمل وفق أوامر حيث لديه القدرة على إستقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها وإخراجها كالمعلومات، ويقوم بإجراء عمليات الحساب وتنفيذ التطبيقات المختلفة من خلال مجموعة من الأوامر التي تعطى له من قبل هذه البرمجيات والمعدات. (لغوشي، ياسي، 2016، ص83)
وتم تصميم الحاسوب في الأصل كألة تعمل بمفردها لأداء عدد من العمليات الحسابية، نظرا للقدرة الطبيعية للحاسوب على أداء الوظائف المنطقية. (Haykin, 2007, p 06)
كما يعرف على أنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس إحتواء عدد كبير من البيانات الداخلية وتخزينها، ثم يعمل على إنجاز عمليات الحسابية وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها. (قلقول، 2020، ص 17).

5/الإنترنت:

5-1 مفهوم الانترنت:

الإنترنت هو نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط، ويُمكن وصفه بأنه شبكة عالمية تربط شبكات مختلفة سواء كانت شبكات خاصة، أو عامة، أو تجارية، أو أكاديمية، أو حكومية بواسطة تقنيات لاسلكية أو الياق ضوئية.

تعرف أيضا على أنها شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة والمتصلة مع بعضها البعض بحيث تتمكن كل منها من بث البرامج نفسها في وقت واحد. (محداب، شرانة، 2017، ص47)

5_2 أهمية انترنت:

تعد انترنت وسيلة هامة جدا للربط بين المعلومات بطريقة لا تسمح بها أي تكنولوجيا أخرى، بل تقدم إجابات عن أسئلة بدونها تبدو مستحيلة وهي تقصي المسافة والزمن وتزيل الحواجز أمام تدفق المعلومات ويمكن ايجاز أهمية انترنت في النقاط التالية:

* جمع الأخبار والحقائق وتخزينها في الحاسوب

* تكمن أهمية الانترنت في كونها الوسيلة الحديثة الفعالة التي يعتمد عليها التعليم في إرسال واستقبال المعلومات.

*تبادل الأفكار بين مختلف الباحثين في العلم

*تمكن الانترنت من الإطلاع المستمر على الدراسات ونتائج البحوث. (لغوشي، ياسي 2016، ص89)

6/انترانت:

6-1 مفهوم انترانت:

شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، وهي شبكة حاسبات الية داخلية تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف عاملي وأقسام المؤسسة.

هي شبكة داخلية تقوم بإنشاءها المؤسسات على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكول انترانت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات إنترنت مثل البريد الإلكتروني.

6-2 مزايا انترانت:

تستخدم شبكة الإنترانت بصورة واسعة من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة من أجل إكتساب مزايا جديدة توفرها هذه الشبكة ومن أهم هذه المزايا نذكر:

*اقتصاد في تكاليف الحوسبة.

*توفير الوقت والسرعة.

*الإستقلالية والمرونة.

*توفير خدمات الأنترنت (محداب، شرانة، 2017، ص48).

7/اكسترانت:

ظهرت شبكة اكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت الى نظام الانترانت وفي مقدمتها الاستقلالية، والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع لا يأتي إلا بعلاقة متواصلة وإتصال دائم مع موزعيه وعملائه والذي يؤدي في النهاية الى علاقة متشابكة. فشبكة الاكسترانت عبارة شبكة مكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها. أي إن شبكة الإكسترانت هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت

المحلية لكل شركة، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية يتطلب منها استخدام كلمة المرور، ذلك لأن الشبكة غير موجهة الى الجمهور العام. (محداب، شرانة، المرجع نفسه، ص48).

ثالثا/مراحل تطور الاتصال الرقمي:

1-الحاسب الآلي :

ان كلمة كمبيوتر هي كلمة انجليزية مشتقة من الفعل يحسب او يعد وتستخدم في اللغة العربية عدة مصطلحات للتدليل على الكمبيوتر، مثل الحاسب الآلي، العقل الالكتروني، و الاعلام الآلي.

تم بناء أول كمبيوتر في تاريخ البشرية في جامعة "بنسلفانيا" بالولايات المتحدة و (ENIAC) الأمريكية عام 1946 ا

أطلق عليه لفظ

ان المخترع الحقيقي للكمبيوتر هو (jhon vincent atansoff) "جون فينسون أتانازوف" الذي توفي عام 1995، عندما كان يفكر في الحاسبة التماثلية التي صممها قبل ذلك التاريخ مع عدد من زملائه، وفي عام 1973 تم الإعراف بإختراع (أتانازوف) بينما الشهرة و الفائدة عادت إلى "إيكار" و "موشلي" الذين اخترعا كمبيوتر "إينياك" عام 1946 ومنذ عام 1946 عرف الكمبيوتر تطورات هائلة زادت من سعته و طاقته وقدرته على أداء مهام عديدة في وقت وجيز جدا، وتوجه الكمبيوتر نحو تصغير حجمه بعدما كانت أوائل أجهزة الكمبيوتر تزن ثلاثين طنا.

ومنذ نهاية الستينات من قرن العشرين أصبح الكمبيوتر اداة لتسيير المؤسسات ومع مجيء الكمبيوتر الشخصي في الثمانينات من القرن العشرين أصبح للإعلام الآلي أداة إدارية، ليفرض نفسه كأداة للإعلام و الإتصال منذ مطلع التسعينيات (دليو، 2014 ص53)

أهمية الحاسب الآلي:

1-يعد استخدام الحاسب الآلي من بين وسائل الإتصال الجماهيري في وقتنا الحاضر

2-يعتبر مظهر من مظاهر العصر –الذي نعيش فيه (عصر التكنولوجيا والمعلومات)

3-حاجة كل المجالات إلى استخدام جهاز الحاسب الآلي في جميع فروعها وأعمالها وهذا نظرا للقدرة الفائقة التي يتمتع بها ومقدرته على إنجاز الأعمال والمهام التي يطلبها الإنسان منه، وذلك من ناحية السرعة والوقت والدقة المتناهية

4- يخضع لعمليات التعديل و التدخل المستمر من قبل الفرد من أجل الحصول على معلومات جديدة و السعي إلى تخزينها لفترة طويلة و استرجاعها وقت الحاجة إليها. (دليو ، المرجع نفسه ،ص54)

2-الهاتف النقال :

تطور الإتصال الرقمي و توسع حتى تم إختراع الهاتف الثابت في نهاية القرن 19 م ،حيث يتم نقل الصوت عبر الأسلاك الكهربائية

وفي بداية القرن العشرين كان يعرف بإسم المذياع الهاتفي الذي نتج عن تطور التلغرافيا اللاسلكية ،وفي عام 1948 ،تم إكتشاف طريقة جديدة يسرت الإتصال بكل من لديه جهاز خاص ثم طورت أنظمة هاتفية وطنية تسمح لعدد محدود من المواطنين الإنتفاع بخدماته

ومن الأنظمة الرائدة فيمجال مجموعة "طومسون" الفرنسية (1958) ثم النظام الهاتفي الأمريكي (AMPS) ، تلاها نموذج الشمال الأوروبي (NMT) ،معتمدا على نظام الهاتف التماثلي المتحرك و الذي اصبح حينها اول خدمة راديو هاتفية عمليانية في العالم وبعد ذلك ظهر في بريطانيا النظام الخلوي الشامل (TACS) المتفرع عن نظام (AMPS)

في أكتوبر 1991 اعلن عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة (GSM) الذي لقي رواجاً كبيراً في مختلف أنحاء العالم منذ عام 1998 بعدها جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديو إرسالية بفضل 66 قمراً تغطي جميع العالم ، ونتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة ، وبحلول عام 2011 تضاعف عدد الذين يملكون الهاتف النقال لأنه أصبح في متناول الجميع . (الحمدي و آخرون، 2011،ص118).

3- الأنترنت

ان بداية استخدام شبكة الأنترنت في سبتمبر 1969 ،و كانت تسمى وقتئذ "أربانت" وكانت مقصورة على دوائر حكومية عالية السرية بالولايات المتحدة الأمريكية ، وتدعمها وزارة الدفاع الأمريكية ، وكان الهدف منها هو إجراء تجارب لإنشاء شبكة الربط بين مراكز أبحاث ومحطات إستطلاع و تحكم بالأسلحة النووية ، في عدد من ولايات أمريكا و الشرط الرئيسي كان إستمرار عمل الشبكة و عدم توقفها ، في حالة وقوع هجوم نووي على الو،م،أ و نجحت وكالة الأبحاث المتقدمة في إنشاء و استخدام بروتوكول لتنظيم حركة نقل و تبادل المعلومات . (دليو ،2014،ص

(197

و بين أجهزة الحاسب الألي المختلفة عام 1973 وهو ما سمي ب:

IP-بروتوكول الأنترنت .

البروتوكول المتخصص TCP. و لأن البرامج السابقة لم تكن تسمح بربط "أربانت" بالشبكات التي للإتصال

لا تستعمل الكابل ، مثل الشبكات التي تتصل بموجات الراديو أو الأقمار الصناعية ولقد تقرر في السنة نفسها منح "الكل جهاز مرتبط بالشبكة (تحدد هويته : الشبكة المحلية المرتبط بها و مؤسسة "سلسلة رقمية متميزة تدعى ب IP الوصاية و البلد

والمجال). ويوفر وسائل الإتصال بين طبقات الإرتباط و النقل و يتم إنشاء اتصال افتراضي بين العقد التي تتطلب الإتصال عندما يتم دمج هذا البروتوكول مع برتوكول مستوى أعلى محدد مثل حماية التحكم في الإرسال. (senior,1992 ,p989)

وشاع مع ذلك إستعمال مصطلح الإتصال المضمون. و تسيير نظام العناوين هذا مؤسسة انقسمت الى شبكتين "الأربانت" للاستخدامات المدنية، و "الميلنت" للاستخدامات العسكرية.

وفي أوائل التسعينات تم حل شبكة "الارباننت" بعدما غادرها معظم مستعمليها لصالح (N.F.S.N.E.T) بعدها اتخذت هذه الأخيرة اسم "انترنت" وهو مصطلح ركب أصلا من كلمتي (Interconnection-NET) ومعناها الشبكة المترابطة وليس كما هو شائع " الشبكة الدولية"، بعد ذلك قامت العديد من الدول و المؤسسات ببناء شبكات خاصة بها تم ربطها بشبكة انترنت في الولايات المتحدة الامريكية، فاكتملت بذلك طابعها العالمي .

وتقدم حاليا هذه الشبكة خدماتها عن طريق العديد من التطبيقات و التقنيات الإلكترونية ، أهمها :خدمة الويب (www) البريد الإلكتروني (e-mail) ،مجموعات الاخبار اي المؤتمرات، التخاطب و الدردشة ،وبروتوكول نقل الملفات (FTP)...وذلك من خلال محركات بحث (مواقع انترنية مزودة بقاعدة بيانات) ،أهمها :

Google، Yahoo، Altavista، webtop، zapper ،ayna، arabista

مع ملاحظة بروز متصاعد بسرعة لمواقع التواصل الإجتماعي مؤخرا التي كما هو معروف تتيح لمستخدميها نشر النصوص و الصور و الصوتيات والفيديوهات و التواصل الشخصي مع الأصدقاء و تبادل اهتماماتهم و أفكارهم وتكوين صداقات جديدة . ومن أشكالها التقليدية :البريد الإلكتروني ،و المعاصرة :المدونات و المنتديات و أهمها وأشهرها موقع الفيس بوك و تويتر و انستغرام . (دليو ،2014،ص197)

المطلب الثالث: تكنولوجيا الاتصالات الرقمية (المزايا و العيوب).

و تختلف الاشارات التماثلية حسب اختلاف الاشارات الاصلية.

1-اعادة عرض المعلومات الكترونيا

يمكن إعادة عرض المعلومات بطريقة الكترونية سواء كانت في شكل نصوص أو خليط من كل ذلك ، وتصبح هذه المعلومات قابلة للاسترجاع من خلال سلسلة من الإشارات الالكترونية، وكي نرسل المعلومات بالطريقة الالكترونية يجب أن نحولها من شكلها الطبيعي الى إشارات الكترونية وتسمى الأداة التي تقوم بهذا التحويل (Transducer) وهي تحول احد الاشكال الى إشارات كهربائية .

تتضمن عملية التحويل وضع الإشارات في شكل "كود" للارسال يسمى (encoders) ويطلق على عملية فك الكود اسم (decoders). و هكذا فإن نظام الإتصال الالكتروني يشبه كافة نظم الإتصال الأخرى في كونه يتضمن وضع البيانات في صورتها الطبيعية في شكل كود وفق نظام معين. (مكاوي، 1993، ص143)

2- الإشارات التماثلية والإشارات الرقمية: analog and digital signals

إعتمدت عملية نقل الصوت الى مسافات بعيدة منذ أكثر من قرن من الزمان على تحويل الإشارات الصوتية الى إشارات كهربائية منظرية لشدة الصوت، فكلما ارتفع الصوت أو إنخفض اتسعت الإشارة الكهربائية. ومن عيوب استخدام الإشارات الكهربائية المتماثلة عند عرض المعلومات التشويش الذي يحدث في كل نظم الإرسال حيث يحدث بعض التداخل أثناء إستلام الإشارة وبالتالي تصبح المعلومات المنقولة غير كاملة. وأيضا إذا تمت تقوية الإشارات الكهربائية من خلال استخدام محطات التقوية relay station في نظم الإتصال ذات المسافات الطويلة، فالتشويش الذي يحدث في كل محطة تقوية على طول مسافة الاتصال يزيد من سوء الإشارة ، وفي بعض الأحيان لا يتم إدراك الإشارة الواصلة بشكل مماثل للإشارة الأصلية. (مكاوي ، المرجع السابق، ص 144)

3/ ترجمة المعلومات إلى رموز رقمية :

بعد أن زاد استخدام الحاسبات الإلكترونية تطورت التكنولوجيا الرقمية لتستفيد من مزايا الإشارات الرقمية في مختلف أنواع الإتصالات، ويتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف، وتتخذ كل الرموز و الأرقام والرسوم والصور شكل أرقام، ويطلق على كل زوج من الأرقام اسم bit بمعنى حرف أو رمز كودي، وتوضع المعلومات المرغوب فيها تمثيلها رقميا في شكل كود encoded ويشير الكود cod إلى استخدام قائمة الحروف والرموز و الأرقام characters، كما يمكن تمثيل الأرقام والرموز بقائمة كودية تعتمد على رقمي الواحد والصفري، ويتوقف عدد الأرقام في نظام الكود على عدد الأحرف و الأرقام والتي ترغب في تحويلها إلى أرقام كودية. (مكاوي ، المرجع السابق، ص145)

4/ الإتصال المتوازي والمتعاقب:

في حالة الرغبة في إرسال البيانات إلى مسافات قصيرة فإن الأسلوب الشائع هو استخدام مجموعة من الأسلاك wires لربط خط الإرسال بخط الإستقبال ويستخدم في ذلك أداتين للتحويل، الأولى لتحويل

الإشارات التماثلية إلى كود رقمي، و الثانية لتحويل الكود الرقمي إلى إشارات تماثلية مطابقة، وعادة ما يتم إستخدام خطوط سلكية لتحقيق هذا الإتصال.

وميزة الإتصال المتوازن أنه يحقق معدل بيانات عالي بسهولة، أما في حالة الرغبة في نقل البيانات إلى مسافات طويلة، فعادة ما يتم تغيير نمط الإتصال من خط المتوازي إلى خط واحد مستمر continuous ويسمى ذلك بالإتصال المتعاقب serial communication.

ويمكن تحويل البيانات من نمط الإتصال المتوازي إلى نمط المتعاقب من خلال إستخدام الدوائر المتكاملة integrated circuits ويتم هذا التحويل من خلال وضع خطوط سلكية في شكل خطي يشبه المسطرة، وبمعدل سرعة مرتفع يسمح بنقل البيانات في خطوط مستقيمة، ويتيح إستخدام الإتصال المتعاقب معدل سرعة أعلى من الإتصال المتوازي. (مكاوي، مرجع نفسه، ص150)

2/ مزايا الإتصال الرقمي:

يتيح إستخدام نظام الإتصال الرقمي العديد من المزايا:

أولاً: يتخذ الإتصال الرقمي شكل "الشبكة الرقمية" من بداية الإرسال إلى منفذ الإستقبال، وتكون مراحل الإرسال والقناة والإستقبال عملية واحدة ومتكاملة، ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة، فهي تجسد نظاما متكاملًا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الإرسال والقناة، وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة مما يحقق مزايا أكبر من الإتصال التماثلي ويحل مكانه تدريجيا.

ثانياً: يتسم نظام الإتصال الرقمي، بالنشاط والقوة التي تجعل الإتصال مؤسسا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفا وغير فعال، فكلما كانت وصلة الإتصال صعبة بسبب ظروف البيئة تفوق الإتصال الرقمي على الإتصال التماثلي، وتكمن قوة الإتصال الرقمي وفعالته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش ومقاومة التداخل في الحديث، وتصحيح الأخطاء إلكترونيا، والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الإتصال (مكاوي، 1993، ص151)

ثالثاً: تتسم الشبكة الرقمية بقدر كبير من الذكاء حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها، بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة إستخدام الإتصال التماثلي ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

1- تحقيق التناغم الصوتي حيث تتجه قنوات الإرسال الأصلية سواء كانت سلكية أو لا سلكية إلى إحداث تحريف أو تشويه للإشارة الرقمية، أو يؤدي إلى بعض التغيير في شكل موجة مرسله، علاوة على ذلك يمكن أن تتغير خصائص القناة مع مرور الوقت، ويمكن حل هذه المشكلة في تحقيق التناغم التوافقي، من خلال قياس خصائص التشويش في القناة بصفة مستمرة.

2- التحكم في الصدى فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الإتصال هي ظاهرة الصدى، ويمكن إدراك هذه الظاهرة بإعتبارها إنعكاسا لإرتداد الإشارة من جهاز الإرسال إلى نفس جهاز الإرسال، ويحدث ذلك عند إستخدام الإتصال التماثلي، أما في حالة الإتصال الرقمي فيمكن إستخدام أداة معينة تقوم بتخزين اللغة المرسله إلى محطة الإرسال، وبالتالي يتم تقادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الإتصال التماثلي.

رابعاً: تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج soft ware بالحاسب الإلكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عالي من جودة الإستخدام.

خامساً: يتسم الإتصال الرقمي بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصور ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل أشكال الإتصال السابقة عن طريق إستخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنتقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات والأصوات المركبة في وقت واحد.

سادساً: يتسم الإتصال الرقمي بتحقيق قدر عالي من تأمين الإتصال، حيث سبق إستخدام نظم الإتصال الرقمي للأغراض العسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الإتصالات متاحا على المستوى التجاري، كذلك يستخدم الإتصال الرقمي في شبكات البنوك والمؤسسات والنقل الإلكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية. (مكاوي، مرجع سابق، ص ص 151-153)

3/ عيوب الإتصال الرقمي:

وأهمها أن هذه التكنولوجيات أقل إجتماعية وعاطفية على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان لتكنولوجيا الإتصال الرقمي، و إنها تؤدي لعصر جديد مختلف وينطوي على المزيد من حرية التعبير، فنحن نرى العكس وذلك إستنادالعدة مؤشرات، فهي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمختلف أفراد المجتمع، ونرى أن هذا الإتصال يمكن أن يغلب عليه عامل التجسس، ويكون إنتهك خصوصيات كما يحدث داخل المؤسسات، كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يمتلكون التكنولوجيا الرقمية وبين من يفتقرون لها من فقراء، ناهيك عن الغزو المعرفي والثقافي للقيم وعادات الشعوب والمجتمعات.

وأمام كل هذه السلبيات والإيجابيات في عالم الرقمنة وجب علينا القيام بإنشاء برنامج موسع ومسطر للإستفادة منه مع التركيز على تقادي سلبياتها.

وما يمكن قوله في النهاية أن العالم يمر بمرحلة رقمية مهمة وجديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، لهذا فإن صفة الحدائة يمكن تطويرها لإستحداث التطورات المستقبلية وبالتالي لابد من تبني مشاريع من أجل التحديث على قاعدة متينة (الذهبي، معمر، 2019، ص 42)

المبحث الثاني : مدخل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

أثار تحديد مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جدلا كبيرا في الفكر الإقتصادي وبين المهتمين بأمر هذه المؤسسات، وذلك لأنه من الصعوبة وجود تعريف محدود ودقيق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يكون مقبولا لمختلف الإتجاهات الإقتصادية، حيث نسعى من خلال هذا المبحث إلى إبراز وتحديد تعريفات محددة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وخصائصها التي تميزها عن غيرها وصولا لمعايير تصنيفها ومصادر تمويلها وعملها داخل البيئة الرقمية.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وخصائصها

أولا: تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

تختلف الآراء حول وجود تعريف دقيق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث يختلف التعريف تبعا لإختلاف إمكانيات كل دولة وقدراتها وظروفها الإقتصادية والإجتماعية والتطور المستمر الذي تشهده المؤسسات واتساع نشاطها.

تعريف بعض الدول الأوروبية:

تنفرد كل دولة بتعريف أو مجموعة من التعاريف الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والتي تختلف بإختلاف الغرض منها، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعاريف:

1/ تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأمريكية:

حسب لجنة التنمية الإقتصادية الأمريكية، يعتبر المشروع صغيرا عندما يستوفي في إثنين على الأقل من الشروط التالية:

_ عدم إستقلال الإدارة عن المالكين، وأن تتم إدارة المشروع من طرف كل المالك أو بعضهم.

_ تمويل رأس المال المشروع من طرف مالك واحد أو عدد قليل من المالكين.

_ العمل في منطقة محلية، فيكون العمال والمالكون من مجتمع واحد.

_ أن يكون حجم المشروع صغيرا نسبيا، بالمقارنة مع القطاع الذي ينتمي إليه.

كما عرفت إدارة الأعمال الصغيرة المؤسسات الصغيرة بأنها تلك التي تمتلك وتعمل بشكل مستقل، أي تتصف بالإستقلالية، كما تتصف بالتفرد والتميز وعدم الشيوخ في مجال أعمالها... (مرزوقي ،

2010، ص12)

2/ تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في اليابان:

يعرف القانون الأساسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعام 1963 هذه المؤسسات بأنها تلك التي لا يتجاوز رأسمالها المستمر 100 مليون ين ياباني، ولا يتجاوز عدد عمالها 300 عامل وهي تقسم حسب القطاعات إلى:

1_ مؤسسات صناعية ومنجمية وباقي الفروع: وهي المؤسسات التي يقل رأس مال المستمر فيها عن 100 مليون ين، ولا يفوق عدد عمالها 300 عامل.

2_ مؤسسات التجارة بالجملة: وهي المؤسسات التي لا يزيد رأس مالها عن 30 مليون ين ياباني، ويقبل عدد العمال فيها عن 100 عامل.

3_ مؤسسات التجارة بالتجزئة والخدمات: وفيها لا يزيد رأس المال عن 10 مليون ين، أما عدد العمال فهو يقل عن 50 عاملاً... (مرزوقي، المرجع نفسه، ص13)

3/ تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بعض الدول العربية:

1_ دول مجلس التعاون الخليجي: تستخدم هذه الدول معيار رأس المال المستمر، لتمييز بين المؤسسات، حيث تعرف المؤسسات الصغيرة بأنها تلك التي يبلغ متوسط رأس مالها المستمر أقل من مليوني دولار، أما المتوسطة فتشمل المؤسسات التي تستمر بين 2 مليون وأقل من 6 ملايين دولار.

2_ تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الأردن: حسب الدراسة التي قامت بها الجمعية الملكية عام 1989، حول المشاريع الإستثمارية في الأردن "تعتبر مؤسسات صغيرة المؤسسات التي تستخدم من 9 إلى 19 عاملاً، بينما تعتبر المؤسسات التي تستخدم ما بين 20 و 99 عاملاً مؤسسات متوسطة... (مرزوقي، 2010، ص 14)

3_ تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر: تم الإعتماد في تعريف هذا النوع من المؤسسات في التشريع الجزائري على معيار عدد العمال والجانب المالي، حيث أشارت الجريدة الرسمية:

المادة الرابعة: يقصد بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تلك المؤسسات التي تقوم بإنتاج السلع أو الخدمات التي تشغل من 1-250 عامل، ورقم أعمالها السنوي لا يتجاوز 02 مليار دينار أو الميزانية العامة السنوية تتراوح بين 100-500 مليون دينار.

المادة الخامسة: أشارت إلى تصنيف المؤسسة المتوسطة بأنها تلك التي تشغل ما بين 50-250 عامل ورقم أعمالها يتراوح بين 200-02 مليار دينار أو الميزانية العامة السنوية تتراوح بين 100-500 مليون دينار.

المادة السادسة: تصنف المؤسسات الصغيرة بأنها تلك التي تشغل ما بين 10 و 49 عامل، ورقم أعمالها لا يتجاوز 200 مليون دينار أو الميزانية العامة السنوية لا تتجاوز 100 مليون دينار... (آيت عيسى، ص40)

ونستخلص من التعاريف السابقة أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي كل مؤسسة لا يتجاوز أفرادها 250 موظف، وتكون مستقلة ماديا ولها أنشطة مختلفة.

ثانيا: خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

تملك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عددا من السمات الخاصة التي تميزها عن المؤسسات الكبيرة، وفي مقدمتها المرونة التي تسمح لها مواجهة حالات الكساد الناجمة عن نقص الطلب السوقي بدرجة أكبر من المؤسسة الكبيرة التي تظل مثقلة بعبئ النفقات الثابتة والمرتفعة، ويمكن أن نلمس هذه الخاصية في السمات التالية:

1/ سهولة التأسيس: تستمد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عنصر السهولة في إنشائها من انخفاض مستلزمات رأس المال المطلوب لإنشائها نسبيا، حيث أنها تستند في الأساس إلى جذب تفعيل مدخرات الأشخاص من أجل تحقيق منفعة أو فائدة تلبى بواسطتها حاجات محلية في أنواع متعددة من النشاط الإقتصادي... (بن ناصر ، 2016، ص8)

2/ صغر حجم رأس المال نسبيا وسهولة التمويل: صغر حجم رأس المال و ضآلته النسبية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يسهل الحصول على التمويل اللازم من طرف المالكين سواء في شكله العيني أو النقدي، وهذا يقلل من الضغوط المالية للبنوك والمؤسسات التمويلية الأخرى، كذلك صغر الحجم وقلة التخصص تعتبران ميزتان تؤهلان المؤسسة لتحقيق المرونة وسرعة التكيف مع الأوضاع الإقتصادية المحلية والوطنية وحتى العالمية في ظل العولمة والتفتح الإقتصادي العالمي... (برنو ، 2016)

3/ الفعالية والكفاءة: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتوافر الظروف التي تحقق لها الكفاءة والفاعلية أعلى مما يمكن للمؤسسات الكبيرة أن تصل إليه، وتتحقق هذه الخاصية لأسباب عديدة منها:

_ التركيز في إدارة الأعمال والموارد ذات القيمة وتحقيق عوائد سريعة وعالية.

_ القدرة على الأداء و الإنجاز في وقت قصير نسبيا.

_ الإحساس السريع بحركة السوق، و الإلمام المباشر من جانب الإدارة بالمتغيرات (الإيجابية والسلبية) وتوجهات المنافسين و أنشطتهم مما يسمح بسرعة التكيف وتعديل أوضاع المؤسسة.

_ وضوح تأثير الدوافع الشخصية لأصحاب المؤسسة على صيانة إستثماراتهم، مما يجعلهم يبدون إهتماما مباشرا بما يحقق النجاح والتفوق (بن ناصر ، 2016، ص9)

4/ بساطة التقنيات المستخدمة ومحلية الخامات المرتبطة بها: فهي مكثفة العمل نسبيا وتستخدم تقنيات بسيطة ومهارات عمالية متواضعة، بالإضافة إلى هذا فإنه غالبا ما تكون الخامات متوفرة محليا، ولقد ثبت أنها بتقنياتها البسيطة كانت في بعض الحالات أعلى إنتاجية من المؤسسات الكبيرة... (بن ناصر ، المرجع نفسه)

5/ **التجديد والطابع الشخصي للخدمات المقدمة للعمل:** تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمحلية النشاط، وهذا يؤدي إلى وجود نوع من الألفة والمودة والعلاقة الطيبة بين المؤسسة والعملاء، الأمر الذي يجعل تقديم الخدمة أو المنتج يتم في جو يسوده طابع الصداقة.

6/ **سهولة الإدارة:** إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سهلة نسبيا في إدارتها لتمييزها ب:

_ إمكانية متابعة العمل وتقييم الأداء بشكل دوري، مما يمكن من تفادي كثير من الأخطاء أو علاجها قبل تفشيها.

_ سهولة تحديد الأهداف وتوجيه جهود العاملين نحو أقصى السبل لتحقيقها... (بن ناصر ، المرجع نفسه)

المطلب الثاني: معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومصادر تمويلها

معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

تستند المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لجملة من المعايير التي تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى وإجمالاً لا يمكن تصنيف المعايير إلى معيارين رئيسيين هما: المعايير الكمية والمعايير النوعية...

أولاً/ المعايير الكمية:

إن صغر أو كبر المؤسسة يتحدد بالإستناد إلى جملة من المعايير والمؤشرات الكمية والإحصائية المحددة للحجم، يسمح إستعمالها بوضع حدود فاصلة بين مختلف أحجام المؤسسة، وهذه المعايير تتناول الجوانب الكمية والتي تطلع للأغراض الإحصائية التنظيمية، والتي يمكن بمقتضاها جمع البيانات الإحصائية من أجل الإستفادة منها، وهي في نفس الوقت تساعد الجهات التنظيمية على مساندة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تأدية دورها بصورة واضحة المعالم...

وتشمل المعايير الكمية:

1/ **معيير العمالة:** يعتبر من أهم المعايير وأكثرها شيوعاً في تحديد حجم المؤسسة والتمييز بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة، إذ يتم تحديد حجم العمليات بصورة عامة بعدد العاملين فيها، إلا أن هذا المعيار يسهل بواسطته عملية قياس الحجم خاصة عند المقارنة بين القطاعات وبين الدول، كما يتميز هذا المعيار بأنه ثابت وموحد وليس مرتبط بتغيرات الأسعار واختلافاتها المباشرة وتغيرات أسعار الصرف، وعلى مستوى المنظمات الإقتصادية الدولية عرف البنك الدولي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بإستخدام معيار عدد العمال الذي يعتبر معياراً مبدئياً، والشئ الملاحظ هو إستعمال لهذا المعيار يختلف من بلد لآخر حسب درجة نموه الإقتصادي وحسب القطاعات... (برنو

،2020)

2/ معيار رأس المال: يمثل رأس المال عنصرا حاكما في تحديد الطاقة الإنتاجية للمشروع سواء بالنسبة للتكوين الرأسمالي الثابت من الآلات ومعدات ومباني أو بالنسبة للفن الإنتاجي المستخدم، لذا يعد هذا المعيار أحد المعايير الأساسية لتصنيف المشروعات من حيث الحجم ولكنه يختلف من دولة أخرى، وتتمتع عادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة برأس مال فردي واجتماعي صغير عكس المؤسسات الكبيرة التي تتطلب رؤوس أموال ضخمة لقيامها بنشاطها

3/ معيار المالة و رأس المال(معيار مزدوج): يعتمد هذا المعيار في تحديد المشاريع الصناعية والتجارية المختلفة وذلك بالجمع بين المعيارين السابقين العمالة ورأس المال في معيار واحد يعمل على وضع حد أقصى لعدد العمال بجانب مبلغ مالي معين للإستثمارات الرأسمالية الثانية وكذلك يعد من أكثر المعايير إستخداما.

4/ معيار قيمة المبيعات: تستخدم بعض الدول معيار قيمة المبيعات السنوية للتمييز بين المؤسسات حيث يتميز هذا المعيار بصلاحياته للتطبيق على المؤسسات الصناعية والتجارية، وإذا كان يتطلب توفر المعلومات وبيانات دقيقة عن المبيعات السنوية للمؤسسات خاصة التي تحتفظ بدفاتر وحسابات منتظمة يصعب تطبيقه في حالة الرغبة في إجراء مقارنات بين نوعيات مختلفة.

5/ معيار الطاقة الإنتاجية: يعتمد هذا المعيار على قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تلبية الإحتياجات المختلفة للأفراد من خلال تقديم منتجات أو خدمات مصممة خصيصا للإحتياجات الأفراد المختلفة ومرونة كبيرة في صعيد الإنتاج وهذه المرونة غير موجودة في المشاريع الكبيرة التي تعتمد على الإنتاج الثابت الكبير.

6/ معيار القيمة المضافة: يقصد بالقيمة المضافة صافي الإنتاج بعد إستيعاد قيمة الموارد المشتراة من الغير، ويصلح هذا المعيار للتطبيق في مجال النشاط الصناعي حبيث يمكن حساب الإنتاج والمبيعات السنوية وقيمة الخامات والموارد الداخلية في الإنتاج، ولكنه لا يصلح لإجرائه بين الأنشطة والقطاعات المختلفة، هذا إلى جانب صعوبة حساب تكلفة المواد و القيمة المضافة في حالة الأعمال الصغيرة.

ثانيا/ المعايير النوعية:

إن المعايير الكمية لوحدها لا تكفي للتمييز بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونظرا لإختلاف أهميتها النسبية وإختلاف درجات النمو وإختلاف المستوى التكنولوجي، مما أوجد تباينا واضحا بين إختلاف تعاريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ولأجل توضيح النقاط الفاصلة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وباقي المؤسسات الإقتصادية الأخرى وجب إدراج جملة من المعايير:

1/ معيار الإستقلالية: ونعني بها إستقلالية المشروع عن أي تكتلات إقتصادية وبذلك تستثنى فروع المؤسسات الكبرى، ويمكن أن نطلق على هذا المعيار إسم (المعيار القانوني) وأيضا إستقلالية الإدارة و العمل، وأن يكون المدير هو المالك دون تدخل هيئات خارجية في عمل المؤسسة، وينفرد الكدير في

إتخاذ القرارات وأن يتحمل صاحب المؤسسة المسؤولية الكاملة فيما يخص إلتزامات المشروع إتجاه الغير. (برنو، 2020)

2/ معيار الملكية: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالملكية الفردية وغير التابعة لأي مؤسسة كبرى ومعظمها تابعة للقطاع الخاص في شكل مؤسسات أو شركات أموال، وقد تكون ملكيتها عامة كمؤسسات الجماعات المحلية (مؤسسات ولاية، بلدية....) وقد تكون الملكية مختلطة.

3/ معيار الحصة من السوق: إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي مؤسسات تنافسية وليست إحتكارية وبالتالي فإن حصتها في السوق محدودة وذلك لعدة أسباب منها: صغر حجم المؤسسة، صغر حجم الإنتاج، ظالة حجم رأس المال، محلية نشاط الإنتاج. ونظرا لكل هذه الأسباب لا يمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تفرض هيمنتها وسيطرتها على الأسواق ولا تستطيع أن تقاوم أي نوع من الإحتكار في السوق.

4/ معيار محلية النشاط: يعني بمحلية النشاط أن يقتصر نشاط المؤسسة على منطقة أو مكان واحد وقد تكون معروفة فيه، وأن تمارس نشاطها من خلال عدة فروع تشكل حجما صغيرا نسبيا في قطاع الإنتاج الذي تنتمي إليه في المنطقة وهذا طبعا لا يمنع من إمتداد النشاط التسويقي للمنتجات الى مناطق أخرى في الداخل والخارج.

المطلب الثالث: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البيئة الرقمية

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية إستخدام التكنولوجيا الرقمية بهدف تحقيق التميز في أداء المؤسسات والشركات (مكي، 2021، ص17)

واصبحت الانترنت امرا حتميا في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والهدف منها هو الحد من الاخطار المحتملة وتحسين احتمالات نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (شادلي، 2013، ص117)

فمن خلال الاستخدام البسيط لتكنولوجيا الاتصال خاصة الانترنت كان في البداية عبارة بشكل بسيط ومنفصل من خلال تبادل المعلومات الى ان تطور استخدامها في كل أنشطة المؤسسة مع كل تقدم تكنولوجي وخصوصا التكنولوجيات المرتبطة بالانترنت وذلك في العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة وفي علاقتها مع شركائها، ثم تطور الاهتمام ليتم استغلالها في كل أنشطة وعمليات المؤسسة باحثه بذلك للرفع من إنتاجيتها ، لكن رغم التفاؤل جراء إستخدام هذه التكنولوجيا الا أن هناك من يطرح مشكل الغموض حول نتائج إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات ،اين اشار Robert Solow في تعليقه المشهور حول إستخدام الحاسوب حين قال "يمكن رؤية عصر الحاسوب في كل مكان بإستثناء الاحصائيات المتعلقة بالانتاجية " لكن من جهة اخرى يرى Stuart Locke أنه مع تسارع مراحل الإبداع التكنولوجي وخصوصا التقدم في التجارة الالكترونية اصبح ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لبقاء المؤسسة. وهذا نظرا للأثار الايجابية التي تركتها على الاستراتيجيات والوساطة والعمليات الداخلية

والخارجية بحيث سهلت القيام بعمليات استقبال وتسيير الطلبيات، الاتصال مع الموردين، تنظيم الإنتاج وخدمة الزبائن، خفض التكاليف مما أدى الى تحسين ادائها وهذا حسب الدراسة التي توصل إليها شادلي شوقي. وهناك العديد من الدراسات التي أثبتت ان تكنولوجيا الاتصال ادخلت عدة تغيرات ايجابية وفوائد عديدة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سواء كانت داخلية او خارجية، حيث اصبح من السهل القيام بعمليات استقبال وتسيير الطلبيات والاتصال مع الشركاء وتنظيم الإنتاج وخدمة الزبائن في الوقت المحدد مما يؤدي بها الى التميز في ادائها، وبالتالي هناك اجماع عام على ان اعتماد تكنولوجيا المعلومات في حد ذاته له تأثير مباشر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتظهر تأثيرات كبيرة عندما يتم الجمع بين هذه التكنولوجيات والتكامل مع الكفاءات المتميزة الاخرى (شادلي، 2017، ص80)

كما أن للإنترنت أثر كبير على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث ساهمت في تكنولوجيا الرقمية في توسيع نطاق العمل بحيث كان في العديد من المجالات منها:

1/التسويق: يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام الإنترنت للترويج لمنتجاتها عبر مواقع الإلكترونية و وسائل التواصل الإجتماعي الأمر الذي يساعدها في الوصول الى عدد كبير من العملاء المحتملين.

2/التواصل: يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام الإنترنت للتواصل مع العملاء والموردين والشركاء، وهذا يساعدها على إجراء الصفقات بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

3/التوظيف: يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام الإنترنت لنشر الإعلانات الوظيفية والبحث على الموظف المناسب لها.

4/العمل الجماعي: يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام الإنترنت لتسهيل العمل الجماعي وتبادل المعلومات والملفات بين الموظفين

5الإدارة: يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام الإنترنت لإدارة عملياتها اليومية مثل المحاسبة والموارد البشرية وإدارة العلاقات مع العملاء. (موسى، 2014، ص54)

المبحث الثالث: واقع الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

يعد الإتصال الرقمي احد الادوات الرئيسية التي ساهمت في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، وبفضل التطور الكبير الذي شهده العالم خلال العقد الماضي، اصبح الإتصال الرقمي يلعب دورا حيويا في توسيع النطاق الذي تغطيه الوكالة وزيادة فاعليتها في الوصول الى الملايين من الشباب وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتوفر الوكالة العديد من الخدمات الرقمية، بما في ذلك موقع الوكالة والذي يمكن المستخدمين من التسجيل والتقديم على الوظائف

والتدريب العملي ، كما يرتبط الموقع الإلكتروني للوكالة بحساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي والتي تتيح للمستخدمين التواصل مع الوكالة وتلقي المزيد من المعلومات حول خدماتها.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب

1/ تعريف الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب:

هي هيئة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، مكلفة بالتشجيع والدعم والمرافقة على إنشاء مؤسسات، وموجهة للشباب العاطل عن العمل، الذين تتراوح أعمارهم ما بين 19 و35 سنة، والحامل لمشاريع تمكنهم من خلق مؤسسات.

وضعت الوكالة تحت سلطة رئيس الحكومة، ويقوم وزير التشغيل بمتابعة ومراقبة أعمالها وأنشطتها العملية، تتضمن فروع جهوية تستشار من طرف مجلس توجيهي، ويقوم بإدارتها مدير عام، كما تخضع لرقابة مجلس المراقبة، وتتولى هذه الوكالة تمويل جميع نشاطات الإنتاج، ماعدا النشاطات التجارية البحتة والخدمات، مع مراعاة عامل المردودية في المشروع بحجم إستثماري يصل 10 ملايين دينار جزائري.

تتسم الوكالة بالديناميكية في التسيير، ويمكن نقلها إلى أي مكان من التراب الوطني بمرسوم تنفيذي يتخذ بناء على تقرير الوزير المكلف بالتشغيل، كما بإستطاعتها تأسيس فرع جهوي أو محلي بناء على توصية من مجلسها التوجيهي، فالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب مؤسسة متخصصة في دعم الشباب البطال، ومساعدتهم لخلق مشاريع مصغرة غير الأعمال الإدارية وفقا لقدراتهم ومؤهلاتهم في النشاط الذي يكون منتجا ويحقق لهم أرباحا (حاج سعيد ، 2016، ص53)

2/ نشأة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ansej:

تم إنشاء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 234/96، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 296/96 والمؤرخ في 24 ربيع الثاني 1417 والموافق ل 08/09/1996، والذي يتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، يحددها القانون الأساسي والمرسوم المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 288/03 والمؤرخ في 09 رجب 1424 والموافق ل 06/09/2003، وعملا لأحكام المادة 16 من رقم 14/46 المؤرخ في 08 صفر عام 1417، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 296/96 المؤرخ في 24 جانفي 1996... (المرسوم التنفيذي رقم 96/296، 1417)

إعتبرت الوكالة بديل عن كل التعاونيات التي أنشأت نهاية الثمانينات، وجاءت بمنظور إشتراكي وكانت تشترط وجود ثلاثة شركاء أو أكثر لإنشاء مؤسسة مصغرة، زيادة عن هذه التعاونيات ظهرت فكرة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب كبديل للشباب الراغبين في تجسيد وتطبيق مشاريعهم على أرض الواقع.

وفي السداسي الثاني من سنة 2006، ألحقت الوكالة بوزارة التشغيل والتضامن، أما حاليا فهي تابعة لوزارة العمل والضمان الإجتماعي، كما تم تحديد الإطار القانوني العام والأسس المنظمة لحسن سيرها ضمن سلسلة من النصوص التشريعية، والتي نشرت من سنة تأسيسها.

إنطلق جهاز الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب في النشاط بصفة فعلية في السداسي الثاني من سنة 1997، كما تم إدخال العديد من التعديلات على جهاز الوكالة في سبتمبر 2003، طبقا لبيانات المرحلة الجديدة، ومن بين هذه التعديلات التي أدخلت على الجهاز، رفع مستوى الإستثمار من 04 مليون دينار إلى 10 مليون دينار كحد أقصى، التخفيض من نسبة المساهمة الشخصية إلى 5 بالمئة و 10 بالمئة لتمويل التوسع في المشاريع.

وتم تطبيق هذه الإجراءات بصفة فعلية في جانفي 2004.

تحتوي الوكالة على شبكة متكونة من فرع موزعة غلى كافة التراب الوطني، الشيء الذي سمح لها بتواجد قوي وعمل جوارى لصالح إنشاء مؤسسات مصغرة، وفتح لها المجال للتقرب أكثر من الشباب المستثمرين وفقا للإمكانيات المحلية في إطار تقوية وترقية الشراكة مع المؤسسات العمومية والمقاولين، لكي تتمكن من تقديم أنشطتها وممارستها بفعالية، فقد يظهر مجهود الوكالة في بناء إقتصاد جوارى في إستغلال الموارد المحلية المتاحة، والمساهمة في بلوغ النتائج المرغوبة، ونتائج إيجابية جد فعالة في إنشاء مؤسسات مصغرة.

وفي شهر مارس 2011، وخلال إجتماع مجلس الوزراء، تم وضع إجراءات جديدة على الوكالة لتحقيق مرونة أكثر وديناميكية أكبر، زيادة عن ذلك تحفيز الشباب البطال قصد توجيههم للإستنتاج بعروض الوكالة التي هي نفسها التدابير المبرمجة للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، لكن هذه الإجراءات موجهة فقط لفئة الشباب (حاج سعيد، نفس المرجع، ص66)

ملاحظة:

تم تغيير تسمية المؤسسة وفق المرسوم التنفيذي رقم 20/329 المؤرخ في 06 ربيع الثاني من عام 1442 الموافق ل 22 نوفمبر من سنة 2020، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 96/296 المؤرخ في 24 ربيع الثاني من عام 1417 الموافق ل 8 سبتمبر سنة 1996، والمتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب وتحديد قانونها الأساسي، ويغير تسميتها ل : الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية(anade). (الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية بالمسيلة،

(<http://www.mdme.gov.dz>)

-مهام الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب:

حسب ماورد في المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 296/96 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1417هـ الموافق ل 08 سبتمبر 1996، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 288/03 المؤرخ في 09 رجب

عام 1424هـ الموافق ل 06 سبتمبر 2003 المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب وتحديد قانونها الأساسي، يمكن تلخيص مهام الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب فيما يلي:

_ تقوم الوكالة بمد العون والمساعدة المستمرة لحسن تطبيق مشاريعهم وحسن إستمراريتها.

_ لتفادي وقوعها في مشاكل التمويل في إطار التركيب المالي للمشاريع، أقامت الوكالة علاقات متواصلة مع البنوك والمؤسسات المالية لحصولها على الدعم الكامل من طرفها.

- سعت الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب لتطبيق جميع التدابير التي تفتح المجال برصد الموارد الخارجية المخصصة لتمويل خلق نشاطات لصالح الشباب وحسن إستخدامها في الأجل المحددة وفق التشريع والتنظيم المعمول بها.

_ تقوم بإبلاغ فئة الشباب أصحاب المشاريع بلامتيازات والإعلانات التي يقدمها الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب، وتسعى لتشجيع كل التدابير والأعمال الأخرى وجميع الإجراءات التي ترمي إلى ترقية إحداث الأنشطة وتوسيعها.

_ إستشارة وترشيد الشباب المستثمر في المسار المالي وتعبئة العروض.

_ وفي إطار تكوين الشباب ذوي المشاريع، قامت الوكالة بإبرام وعقد إتفاقيات مع هيئات مختلفة، مقاولات وحتى المؤسسات الإدارية العمومية التي تسعى لإنجاز برامج التكوين للشباب بهدف تكوينهم وتنظيم دورات لتعليم الشباب ولتجديد معارفهم، وتهيئتهم وحسن إرشادهم لنجاح مشاريعهم الإستثمارية.

_ متابعة جميع الإستثمارات المنجزة من طرف الشباب الذين هم في طريق إنجاز مشاريعهم، كما ترشدهم لضرورة إحترام بنود دفاتر الشروط التي بينهم وبين الوكالة ومساعدتهم عند الحاجة لدى المؤسسات والهيئات المعنية بإنجاز الإستثمارات.

_ تعمل الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بتسيير الأموال المقدمة من الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب في إطار إنشاء وخلق المؤسسات المصغرة، فهي تلعب دور المسير لأموال الصندوق.

_ تكلف جهات متخصصة بإعداد دراسات الجدوى للمشاريع وتنظم دورات تدريبية يتم من خلالها تدريب وتكوين ذوي المشاريع في مجال التسيير والتنظيم الإداري.

_ تخلق نوعا من التنسيق والتكامل بين أصحاب المشاريع هذه والمصالح الإدارية والمصرفية والتعامل المستمر بين كلتا الجهتين.

_ إحاطة الشباب المستثمر بجميع القوانين المرتبطة بممارسة نشاطه والعمل بمقتضاها لمزاولة مشاريعه.

_ الدور التوجيهي والإعلامي الكبير الذي تلعبه الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب في تنمية المؤسسات المصغرة من خلال إعداد حملات إعلامية وتحسيسية متواصلة، قصد تحسيس المواطن والفئة الشبابية

البطالة الراغبة في خلق مشاريع صغيرة خاصة بها، ويعود الفضل في ذلك إلى شبكتها المتفرعة إلى 51 فرع المتواجدة عبر كامل ولايات الوطن.

_ إنتهاج أسلوب جديد يكمن في المرافقة الفردية للشباب المبادر أثناء مراحل إعداد مشروعه الصغير، التي تعتبر كذلك إحدى الأساليب التي إعتمدتها الدولة الجزائرية لهدف ترسيخ فكرة المقولة لدى الشباب، حيث تساهم في تنسيق الأعمال مع البنوك والمؤسسات المالية على خلق مؤسسات مصغرة في شتى المجالات في إطار تقديم قروض وتسهيلات إدارية وحياتية.

_ كما بذلت الوكالة جهودا كبيرة لمعرفة إمكانيات كل منطقة عبر التراب الوطني لمعرفة الفرص التي تمنحها في مجال الإستثمار، والإحاطة بجميع المعلومات اللازمة التي تمكنها بتوعية فئة الشباب ودعمها وتأمين متابعة الإستثمار.

_ ولحسن أداء مهامها بفعالية، تقوم الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بتكليف جهاز متخصص بإعداد دراسات الجدوى، وقوائم نموذجية خاصة بالتجهيزات، كما قامت بتنظيم دورات تدريبية لتعليم وإرشاد الشباب أصحاب المشاريع وتجديد معارفهم وتكوينهم وتدريبهم في تقنيات التسيير، وكذلك الإستعانة بالخبراء المكلفين بدراسة المشاريع ومعالجتها.

_ فالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب مؤسسة عمومية مكلفة بدعم وتشجيع الشباب المستثمر ومراقبتهم أثناء إنجاز مشاريعهم و إنشاء مؤسسات مصغرة تخصصهم خلال كل مسار خلق وتوسيع المؤسسة وكذلك المتابعة في مرحلة الإستقلال، إضافة إلى تقديم كل أشكال الدعم المالي والمعنوي والتقني... (حاج سعيد، نفس المرجع، ص ص 58-61)

- أهداف الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب:

- تهدف الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب إلى:

_ نشر الفكر الإستثماري و زرع ثقافة المقولة

_ توفير الظروف المناسبة لإستحداث مؤسسات مصغرة

_ خلق مناصب عمل دائمة والإسهام في محاربة البطالة

_ ضمان الإستمرارية وديمومة المؤسسات المصغرة. (أولاد لعيد، ناصري، 2020، ص 27)

_ إنجاز مشاريع إستثمارية تستجيب لإحتياجات المحيط

_ خلق مؤسسات مصغرة مناولة حول المناطق الإستثمارية الكبرى بالولاية

التشجيع على خلق مشاريع توعية ومبتكرة ذات قيمة مضافة للمحيط بما فيها المشاريع التكنولوجية والمشاريع الناشئة عن طريق مرافقة خاصة (<http://www.ansej.org.dz>2018) الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، فرع سطيف)

المطلب الثاني: تقييم دور الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.

يعد الإتصال الرقمي أحد الأدوات الرئيسية التي ساهمت في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، فهو يلعب دورا حاسما في نجاح الوكالة بحيث يعتمد هذا الدور على الوصول الى العملاء والمستهلكين في أي وقت وأي مكان.

و بالإضافة إلى ذلك فقد ساهم الإتصال الرقمي في تسهيل و تحسين سير المعلومات بالإضافة إلى سرعة تنفيذ الإتصالات في الوكالة و المقصود هنا ثورة الإتصالات الرقمية و جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني رقمي وتشمل التكنولوجيات الرقمية بما فيها وسائل الإتصال (الهاتف، الحاسوب، الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانت، الأرضيات الرقمية (...). (قلقول، 2020، ص32)

ويعد الإتصال الرقمي العصب الحيوي لنشاط الوكالة ودعم أداءها ويكمن دوره في:

-إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المؤسسة.

-مكنت تكنولوجيا الإتصال الرقمي المؤسسة من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها، و بين المؤسسات مع بعضها من خلال ماتوفره شبكات الإتصال الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.

- تحسين الخدمات التي تؤديها الوكالة عن طريق سرعة الأداء، والزيادة في إنتاجية العاملين وكفاءتهم.

-فعالية تكنولوجيا الإتصال الرقمي المستخدمة في تقليص المستويات الإدارية، وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال.

ويمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال الرقمي توفر مايلي:

-تساعد المؤسسة على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين.

-تستخدم الوكالة الإتصال الرقمي لتحسين وضعها في البيئة التنافسية.

-يساهم في تحسين جودة العمل من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات.

-تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.

-دعم وتحسين عمليات إتخاذ القرار.

-توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

-تحسين وتنشيط حركة الإتصالات داخل الوكالة.

-تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المؤسسة. (لغوشي، ياسي، 2016، ص81)

المطلب الثالث: تكنولوجيا الإتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب .

لا تخلو أي مؤسسة من إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وهذا لا يقتصر عن الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب فمن بين الوسائل المستخدمة في الوكالة ماييلي:

1-الهاتف الثابت والنقال: هو الذي يوصل بين جميع الأطراف سواء داخل المؤسسة، أي بين المدير والمسؤولين في المؤسسة أو سواء خارج المؤسسة، أي ربط المؤسسة مع المؤسسات الأخرى المنافسة أو المتعاملة معها أو المورد لها ومع الحكومة أو حتى مع فروعها والمؤسسة الأم، حيث وفرت المؤسسة اشتراك بعض الموظفين في الهاتف النقال، من خلال اتفاق مع مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك بغية تسهيل عملية الإتصال بين مختلف أطراف المؤسسة. (لغوشي، ياسي، 2016، ص93)

2-الحاسوب:تستخدم الوكالة الحاسوب في اتجاهات عدة أهمها:

-بناء قاعدة معلومات داخلية: كما تبني المؤسسات و المكتبات الوثائق و المعلومات و إنشاء قواعد معلومات في المؤسسة بضوء حاجات المستفيدين و الباحثين و الإمكانيات المتوفرة بها .

-البحث عن الإتصال المباشر .

-الطباعة والنشر .

-بناء شبكات محلية أو وطنية أو اقليمية للمعلومات .

-الإرتباط بالبحث في شبكة الأنترنت الكبرى.(لغوشي، ياسي، المرجع نفسه، ص87)

3- الشبكات:

3-1- الانترنت وخدماتها:

1- البريد الإلكتروني: تستخدمه الوكالة من خلال تبادل الخطابات ونقل الملفات بين الأفراد و الشركات ،و يعتبر البريد الإلكتروني من الأدوات التي تساعد المؤسسة على إكتساب أكبر عدد من الزبائن والمحافظة على زبائنها الحاليين ،بحيث أن البريد الإلكتروني يستطيع الوصول الى الزبائن والعملاء بأسرع وقت و أقل تكلفة و بفعالية وكفاءة عالية ،وهو أحد الوسائل التقنية و أحد أشكال الرسائل الفورية في شبكة الأنترنت تستخدم لتبادل الرسائل على شكل نصوص و صور رقمية من عدة مستخدمين إلى مستلم واحد أو أكثر، و البريد الإلكتروني هو أحد الوسائل المعتمدة للتواصل مع المتعاملين في الوكالة.(برادعي ،بقادر،2020،ص 53).

3-2- شبكة الأنترنت:الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترنت تتلخص فيما يلي:

-المشاركة في الملفات:حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة

-نقل وتحويل الملفات:من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر.

- المشاركة في التطبيقات :قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن ،فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة .

-إعتماد أفضل عن النظام :ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل و التغطية.(قلقولكريمة ،2020،ص19).

3-3-الإكسترانت: شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس عن المعلومات و متطلبات المؤسسة الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.

وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة المرور ،وذلك غير موجهة للجمهور.(دليو ، 2014،ص 207).

المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا الإتصال على الوكالة الوظيفية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

تعتبر تكنولوجيا الإتصال الرقمي الوسيلة العصرية المواكبة للتطورات الحادثة في المحيط، بحيث ساهمت هذه التكنولوجيا في تغيير طريقة التواصل مابين المرسل والمستقبل للمعلومات المتعلقة بأنشطة المؤسسة، كما تغير أيضا أسلوب التعامل مع مواد هذه الأنشطة سواء من حيث الإستقبال أو المعالجة أو التخزين أو التوزيع وهذا نحو الإتجاه الإيجابي. (السباعي، معمرى، 2019، ص 72)

ولقد أثرت تكنولوجيا الإتصال على أداء الوكالة في العديد من المجالات:

1-مكائزات التنسيق: يعرف التنسيق على أنه مجموع التدابير الموضحة تهدف من جهة إلى إيجاد نوع من الإنسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة، عن طريق إرسال وإستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلو الأخرى في نظام معد مسبقا.

2-عملية الإتصال: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الإتصالية الحديثة التي أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات والبيانات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة.

3-مستوى رضا الزبون: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون ، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء ، و كلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لابد من الإقتراب منه قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات و إمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها و الزبناء الحاليين و المحتملين ، و إدخال تكنولوجيا الإتصال الرقمي للوكالة لعب دورا كبيرا في إنتاج قواعد و معطيات هائلة حول المستهلكين بالإضافة الى إتاحة المعلومات للزبناء للتعرف أكثر على المؤسسة و خدماتها.

4-فعالية إتخاذ القرار: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة على تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية إتخاذ القرار بأنها عملية الإختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما ، أو تحقيق هدف معين ، و تحتاج عملية إتخاذ القرارات عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة التي وفرتها تكنولوجيا الإتصال الرقمي للأفراد و المؤسسات.

5-مرونة المؤسسة: تبحث مرونة المؤسسة في حملها إلى قدرة المؤسسة على التغيير ، أو التغيير بسهولة ، أو الإستجابة بشكل إيجابي على المحيط الجديد ، قدرة إتخاذ القرار على تسيير المعلومات لها إرتباط وثيق بجودة نظام المعلومات ، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، فنتأثر سرعة إستجابة المؤسسة سواء من ناحية الوقت ، أو من ناحية طريقة الإستجابة و من هنا يظهر تأثير تكنولوجيا الإتصال على سرعة الإستجابة وعلى قدرة النظام على التغيير و كذا التأثير على قدرة إتخاذ القرار في تسيير المعلومات أو في إتخاذ القرار. (عزايية، 2020، ص53)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نجد أن تسخير وسائل الإتصال الرقمي في خدمة الوكالة إنعكس على سيرورة العمل داخلها، وأصبحت تكنولوجيا الإتصال الرقمي من الوسائل الهامة لتخفيض

التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، والرفع من مستوى الأداء والتطوير في الخدمات المقدمة.

الإطار التطبيقي

دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب بالمسيلة

تمهيد

أولا : الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.

ثانيا : عرض نتائج الإستبيان وتحليله .

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري و تحديد المفاهيم المتعلقة بكل من الإتصال الرقمي و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و دعم أداء المؤسسات ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة ، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة و إختبار فرضياتها ، بغية التعرف على مدى مساهمة الإتصال الرقمي في دعم الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة ، و قد تم الإعتماد على أداة الإستبيان لجمع البيانات من المبحوثين من خلال تقسيم الإستمارة إلى خمس محاور:

المحور الأول: خصائص عينة الدراسة.

المحور الثاني: أثر إستخدام الإتصال الرقمي على أداء الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة.

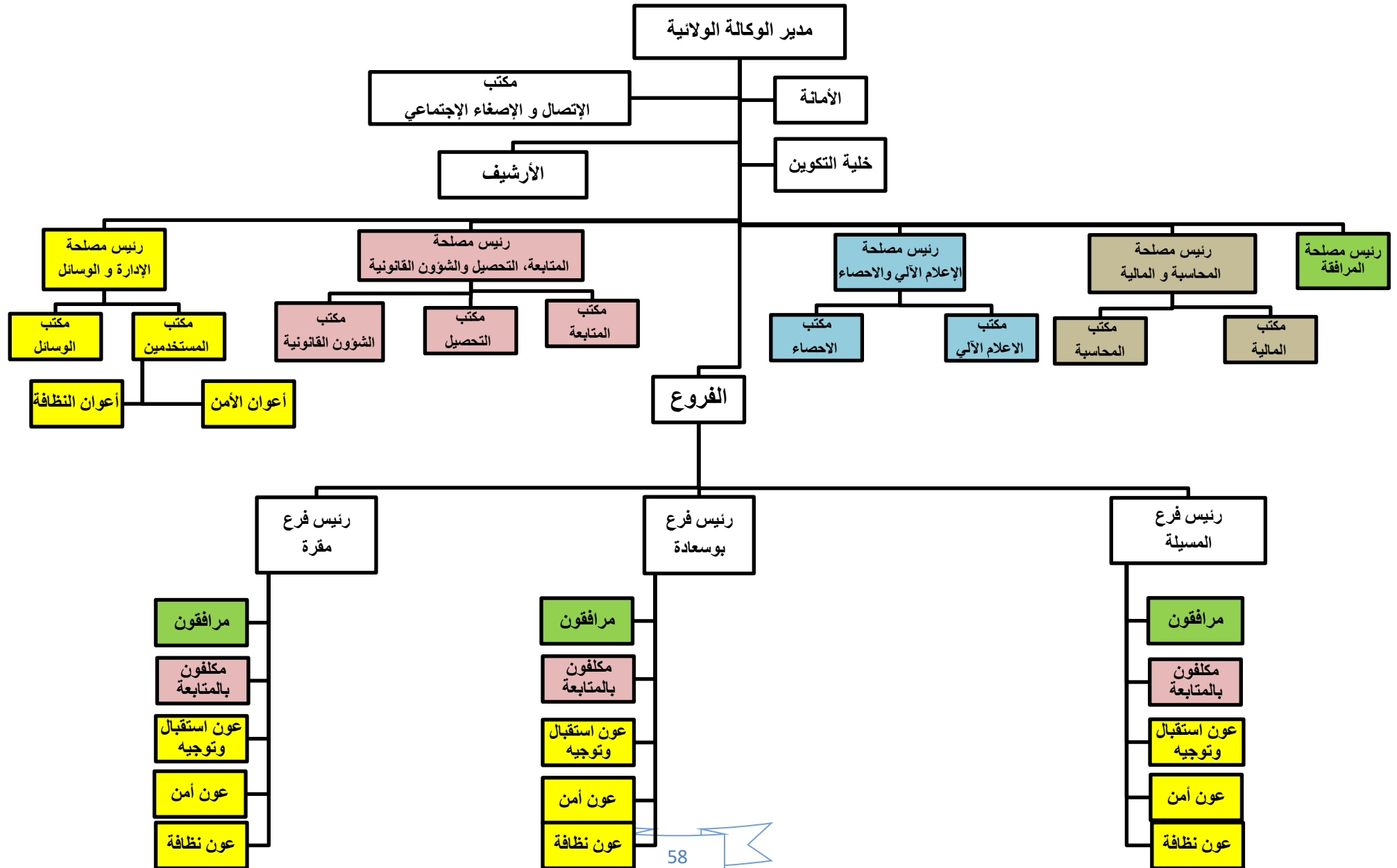
المحور الثالث: أهم الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي في الوكالة.

المحور الرابع: أهم وسائل الإتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة .

المحور الخامس: مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة.

و قد تم عرض الإستمارة على الأستاذ المشرف و بعض من الأساتذة من أجل تحكيمها بمجموعة من الآراء و المناقشة ، و بعدها قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة المتكونة من 31 موظف تم إختيارهم بطريقة العينة القصدية ، و بعدها قمنا بتفريغ البيانات بنظام تحليل البيانات الإحصائية (spss) من أجل تحليل وتفسير البيانات.

**1/الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية-وكالة
المسيلة-**



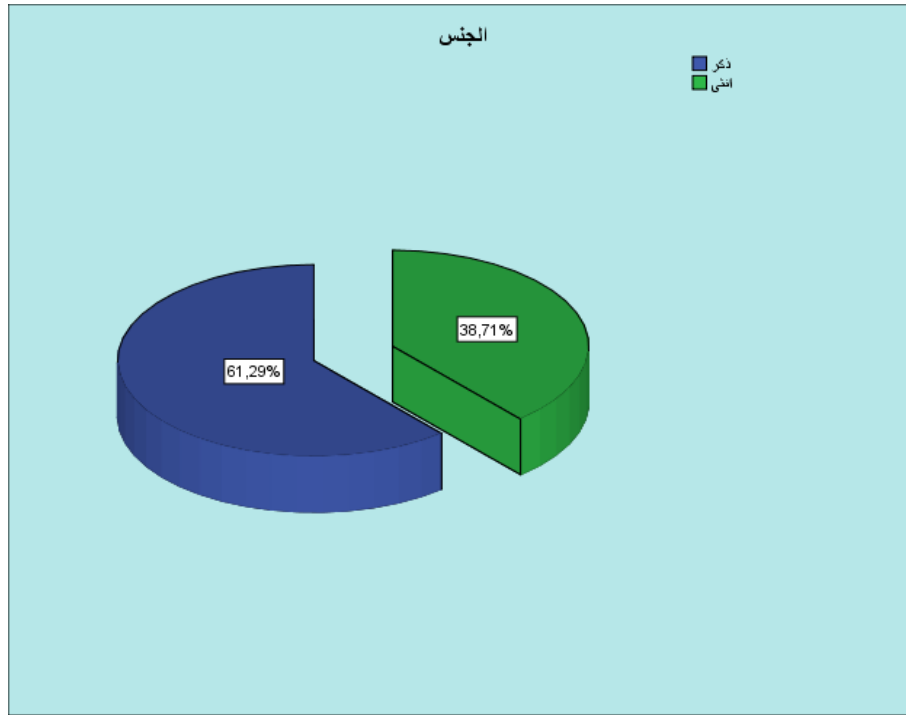
2/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

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

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 61.3% | 19 | ذكر |
| 38.7% | 12 | أنثى |
| 100% | 31 | المجموع |

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور 61.3% بينما قدرت نسبة الإناث 38.7% وبالتالي نلاحظ أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في المؤسسة وهذا يعود إلى أن فئة الذكور تبقى مهيمنة إلى حد ما على هذا المجال في العمل، ومنه نستنتج أن عمال الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة أغلبهم من جنس ذكر.



01: يوضح
أفراد
حسب
الجنس

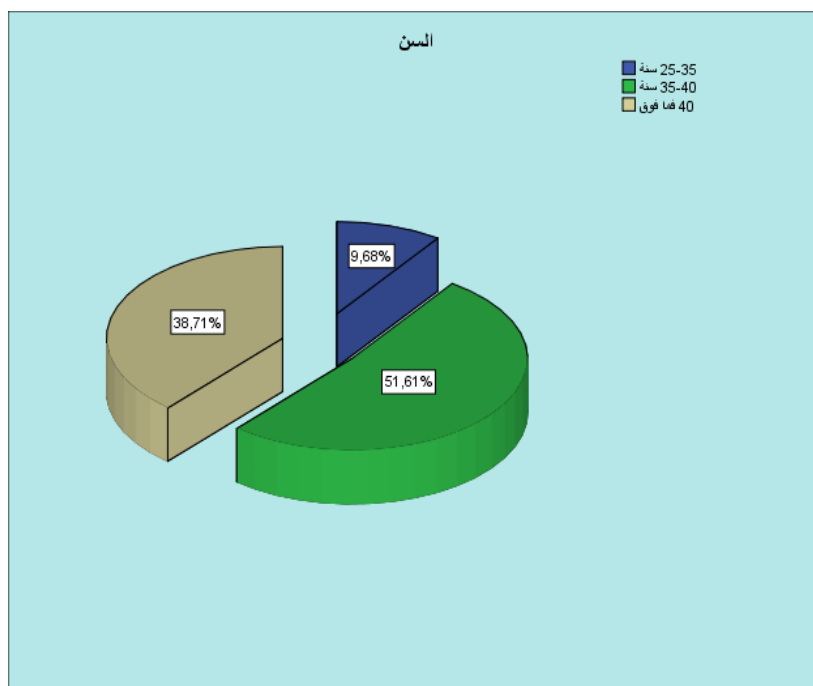
الشكل رقم
توزيع
العينة
متغير

الجدول رقم 02: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير السن

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--|
|----------------|---------|--|

| | | |
|-------|----|-------------------|
| 9.7% | 3 | من 25-35 سنة |
| 51.6% | 16 | من 35-40 سنة |
| 38.7% | 12 | من 40 سنة فما فوق |
| 100% | 31 | المجموع |

إنطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ أن أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين 35 سنة و 40 سنة يحتلون أكبر نسبة ب 51.6% وهذا ما أكده 16 شخص داخل المؤسسة، ويمكننا تفسير هذا بأن الفئة الشبانية هي الفئة الأكثر فاعلية داخل المؤسسة، بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة من 40 سنة فما فوق بنسبة 38.7% وذلك من أجل نشر الخبرة المهنية التي لديهم داخل المؤسسة وتحمل المسؤولية، وتأتي الفئة من 25 إلى 30 سنة في المرتبة الثالثة بنسبة 9.7% ، فأغلب العينة الإحصائية التي تم إستجوابهم هي فئة الشباب ، وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميزو تتمتع بالنشاط و القدرة على تأدية المهام من خلال هذه الفترة من السن.



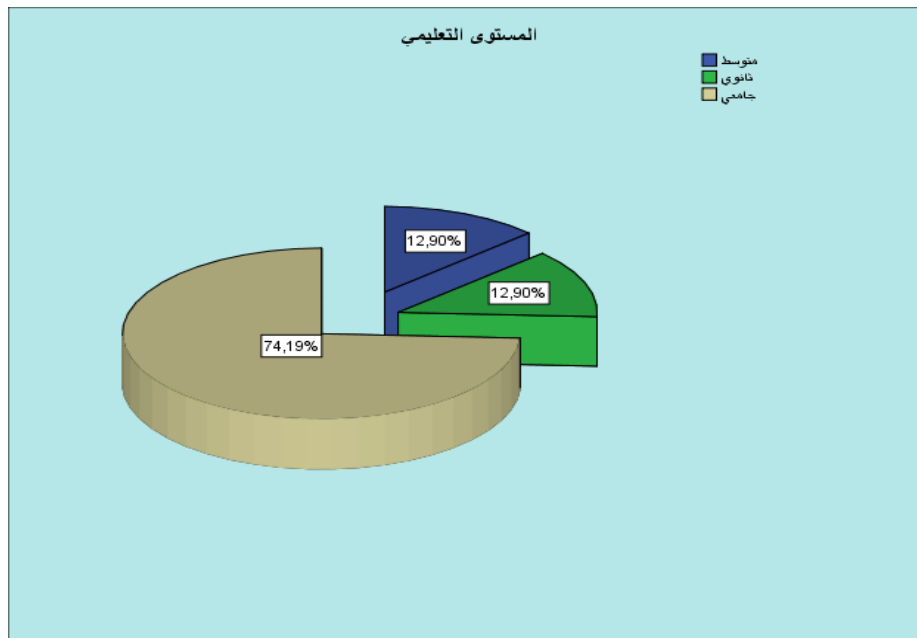
02: يوضح
العينة حسب

الشكل رقم
توزيع أفراد
متغير السن

الجدول رقم 03: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 12.9% | 4 | متوسط |
| 12.9% | 4 | ثانوي |
| 74.2% | 23 | جامعي |
| 100% | 31 | المجموع |

يؤثر المستوى التعليمي على طبيعة العمل داخل المؤسسة، حيث يحتل المستوى الجامعي المرتبة الأولى داخل المؤسسة بنسبة %74.2 وهذا ما يرجع للخبرة وطريقة تسيير المؤسسة، بينما يحتل كل من المستوى الثانوي والمتوسط المرتبة الثانية مناصفة مع بعض بنسبة %12.9 لكل واحد منهما، نظرا لكونهما لديهم بعض الخبرة في العمل، وهذا ما يعكس لنا أن المستوى الجامعي هو الأكثر تفاعلا داخل المؤسسة، وبالتالي فإن معظم أفراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات وهذا يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما و موضوعية لإظهار واقع مؤسساتهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة في حاجة إلى متخصصين في مجال عملها، و لا تقبل بالكفاءات الضعيفة و المتدنية.



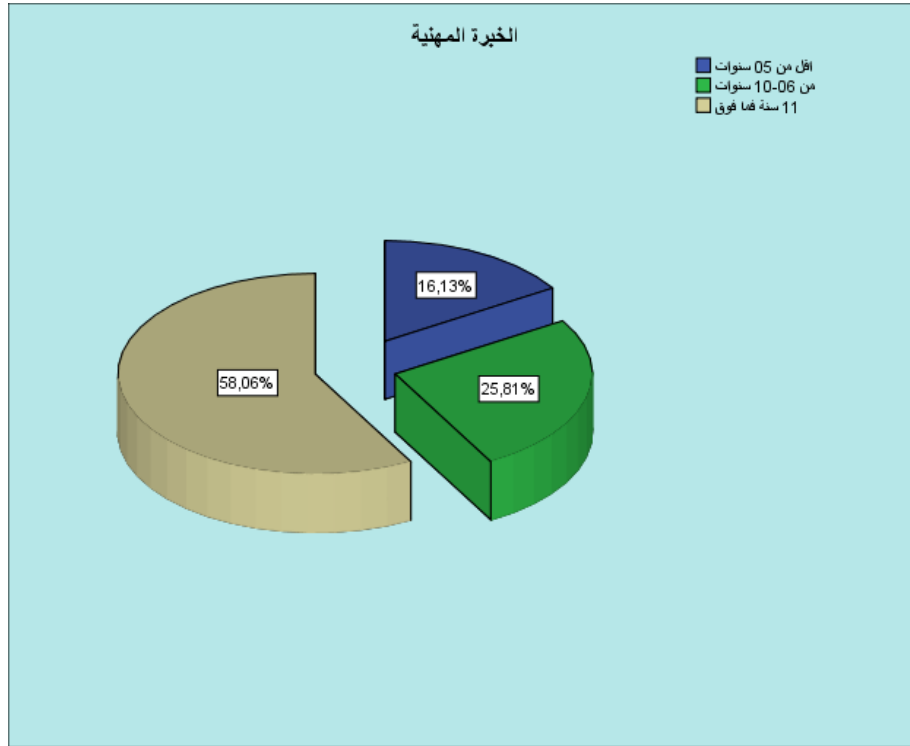
الشكل رقم

03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

| النسبة | التكرار | |
|--------|---------|-------------------|
| 16.1% | 5 | أقل من 5 سنوات |
| 25.8% | 8 | من 6-10 سنوات |
| 58.1% | 18 | من 11 سنة فما فوق |
| 100% | 31 | المجموع |

إن الخبرة والأقدمية في العمل تولد لدى الفرد المهارة في أداء العمل داخل المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة داخل المؤسسة للموظفين من 11 سنة فما فوق بنسبة 58.1%، بينما نجد نسبة 25.8% بالنسبة للموظفين من 6-10 سنوات، وعادت أقل نسبة للموظفين الأقل من 5 سنوات ب 16.1% نظرا لإهتمام المؤسسة بالموظفين ذو الخبرة العالية، وبالتالي نستنتج أن معظم العاملين ذو خبرة تفوق 10 سنوات و تدل هذه النتائج على أن أفراد العينة يتمتعون بخبرة سنوات عملية جيدة و أن إجاباتهم تسمح لنا بمعالجة إشكالية بحثنا لما لهم من زاد معلوماتي حول طبيعة الموضوع.



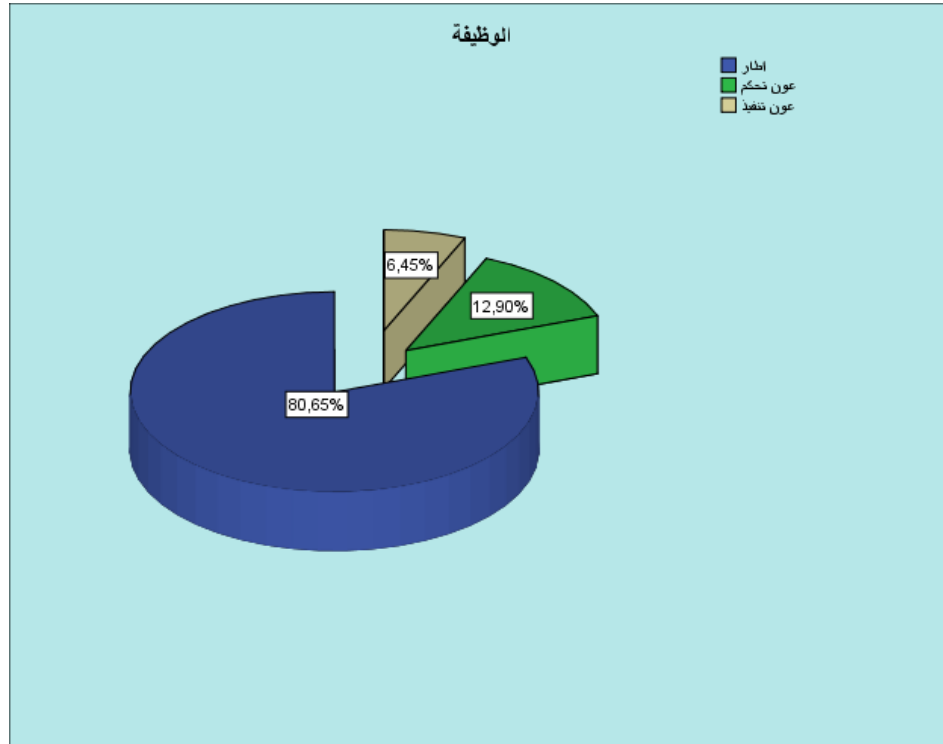
الشكل رقم

04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم 05: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الوظيفة

| النسبة | التكرار | إطار |
|--------|---------|-----------|
| 80.6% | 25 | إطار |
| 12.9% | 4 | عون تحكم |
| 6.5% | 2 | عون تنفيذ |
| 100% | 31 | المجموع |

من خلال النسب الموجودة في الجدول أعلاه تبين أن الإطارات هي النسبة الأعلى داخل المؤسسة بنسبة تجاوزت %80,6 وهي النسبة الأعلى داخل المؤسسة وذلك نظرا لأهمية إطارات العمل بالنسبة للمؤسسة التي تتطلب عددا كبيرا من أجل انجاز المهام وتسيير المؤسسة ، بينما احتل اعوان التحكم نسبة %12,9 و أعوان التنفيذ نسبة %6,5. وهذا ما يدل على أن وجود أكاديمي عال ضمن مستويات الإدارة المختلفة بالوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة.



رقم

الشكل

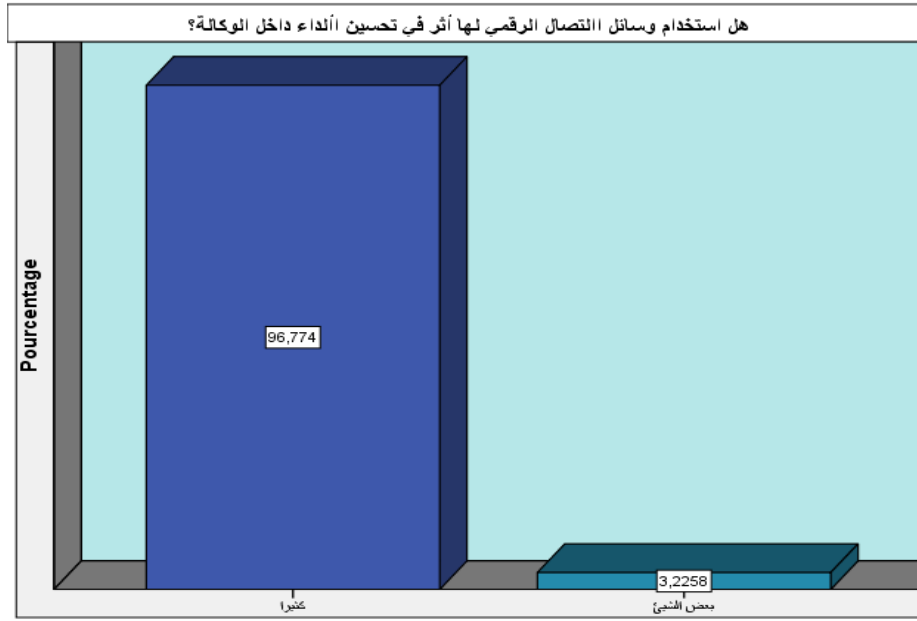
05: يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

المحور الثاني: أثر استخدام وسائل الاتصال على أداء الوطنية لدعم تشغيل الشباب

الجدول رقم 06: يوضح مدى تأثير وسائل الإتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----------|
| 96.8% | 30 | كثيرا |
| 3.2% | 1 | بعض الشيء |
| 100% | 31 | مجموع |

من خلال النسب الموجودة في الجدول أعلاه حيث يبين أن لوسائل الإتصال الرقمي لها دور كبير في تحسين أداء المؤسسة و ذلك بنسبة %96.8 وهذا ما قدره 30 مستجوب من أصل 31 ، في حين نجد أن نسبة %3.2 من عينة الدراسة يرون أن وسائل الإتصال الرقمي ليس لها أثر في تحسين أداء الوكالة وهذا راجع لعدم مواكبتهم لهذه التكنولوجيا الحديثة أو معارضتهم إطلاقاً لها، وبالتالي نستنتج أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة يرون أن تكنولوجيا الإتصال الرقمي لها أثر في تحسين أداء الوكالة و ذلك لأنها أصبحت تسرع في إنجاز الأعمال الموكلة إليها لأنها أصبحت تختصر الجهد و الوقت و بالتالي أصبح العمل ينتج في ظرف قياسي.



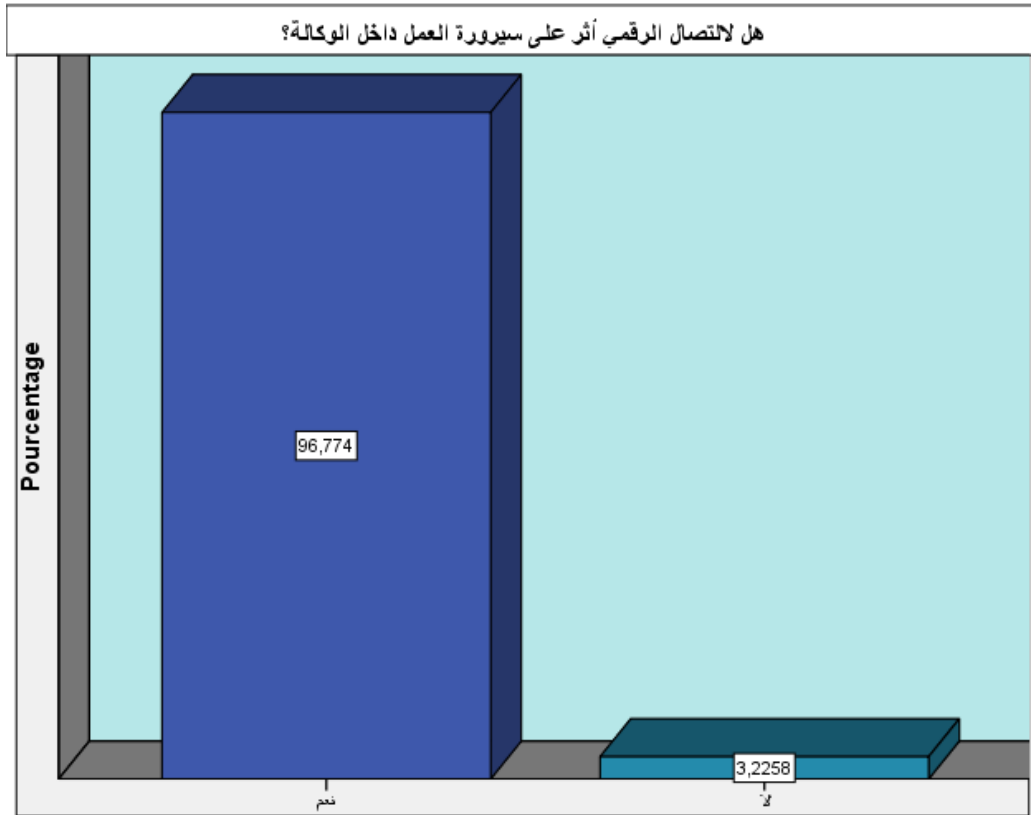
الشكل

رقم 06: يوضح مدى تأثير وسائل الإتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل المؤسسة

الجدول رقم 07: يوضح مدى أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 96.8% | 30 | نعم |
| 3.2% | 1 | لا |
| 100% | 31 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن الإتصال الرقمي له أثر في سيرورة عمل المؤسسة وذلك لأن اغلب المستجوبين كانت اجابتهم بنعم الذي كان 30 مستجوب من أصل 31 ونسبة قدرت بـ 96.8% وهذا ما يدل على ان للإتصال الرقمي أثر على سير أعمالهم و ذلك بسهولة التواصل بينهم و سهولة إستعمال الوسيلة في حد ذاتها ،ونسبة 3.2% من عينة الدراسة بأن الاتصال الرقمي ليس له أثر على سيرورة العمل داخل الوكالة وهذا راجع لعدم تمكنه من إستخدام الوسيلة.



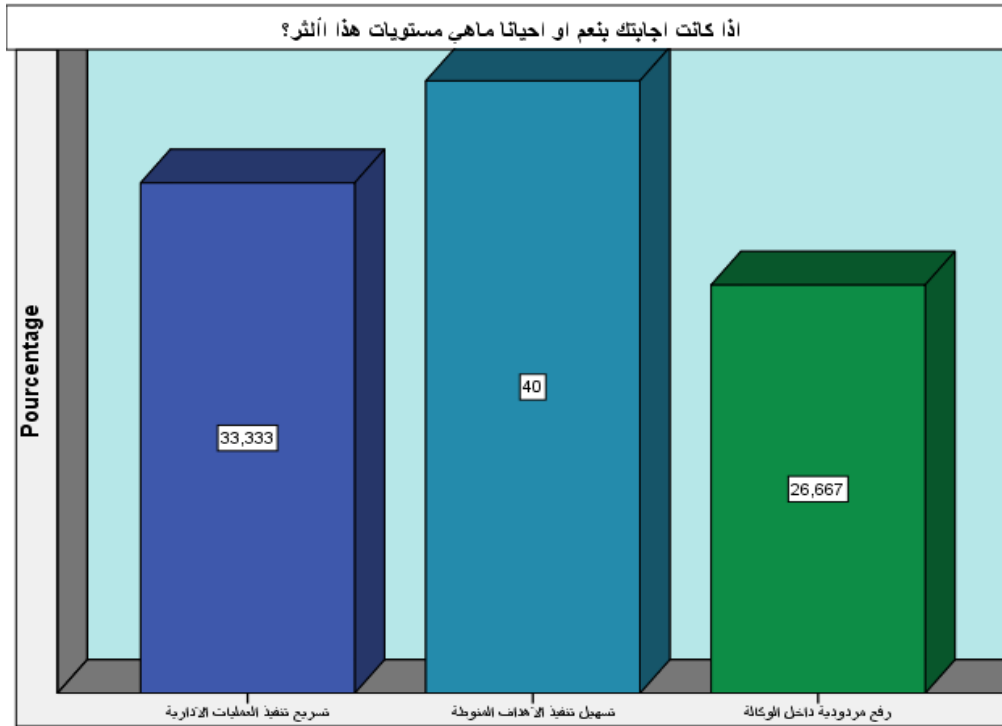
الشكل

رقم 07: يوضح مدى أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل.

الجدول رقم 08: يمثل مستويات أثر الاتصال الرقمي على سيرورة العمل داخل الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-------------------------------|
| 33.33% | 10 | تسريع تنفيذ العمليات الادارية |
| 40% | 12 | تسهيل تنفيذ الاهداف المنوطة |
| 26.67% | 8 | رفع مردودية داخل الوكالة |
| 100% | 30 | المجموع |

بالنظر للجدول أعلاه نرى أن نسبة مستويات أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل داخل الوكالة جد متقاربة ، بحيث تشير البيانات الإحصائية أن نسبة 40% من المبحوثين يرون أن أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل يتمثل في تسهيل تنفيذ أهداف الوكالة ، في حين ترى فئة أخرى من عينة الدراسة و المقدره بنسبة 33.33% أن هذا الأثر يكمن في تسريع تنفيذ العمليات الإدارية ، ثم تليها نسبة 26.67% من عينة الدراسة يرون أن أثر الإتصال الرقمي على سيرورة عمل الوكالة في رفع مردودية العمل.



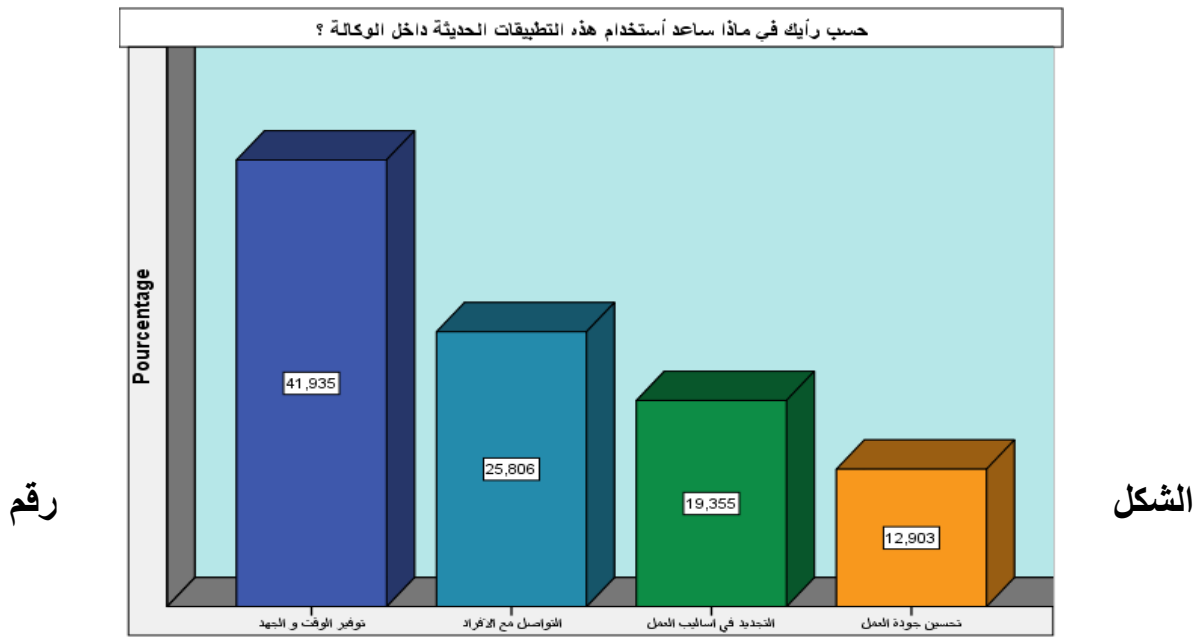
الشكل

رقم 08: يمثل مستويات أثر الاتصال الرقمي على سيرورة العمل داخل الوكالة

الجدول رقم 09: يوضح في ماذا ساعد استخدام هذه التطبيقات الحديثة داخل الوكالة

| النسبة المئوية | تكرار | |
|----------------|-------|-------------------------|
| 41.9% | 13 | توفير الوقت و الجهد |
| 25.8% | 8 | التواصل مع الافراد |
| 19.4% | 6 | التجديد في اساليب العمل |
| 12.9% | 4 | تحسين جودة العمل |
| 100% | 31 | المجموع |

تشير البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 41.9% من المبحوثين يرون أن استخدام التطبيقات الحديثة داخل الوكالة ساهمت في توفير الوقت و الجهد وهذا راجع للسرعة في إنجاز العمل، أما نسبة 25.8% من العينة يرون بأن استخدام هذه التطبيقات سهل من عملية التواصل بين الأفراد ، في حين أخذت مجموعة أخرى نسبة 19.4% الذين يرون أن التطبيقات الحديثة جددت من أساليب العمل داخل الوكالة نظرا لما أحدثته من تغيير في أساليب العمل ، و في الاخير ترى مجموعة أخرى والتي قدرت بنسبة 12.9% أن استخدام هذه التطبيقات ساعد تحسين جودة العمل بكونها ساهمت في تطوير أداء العمل.

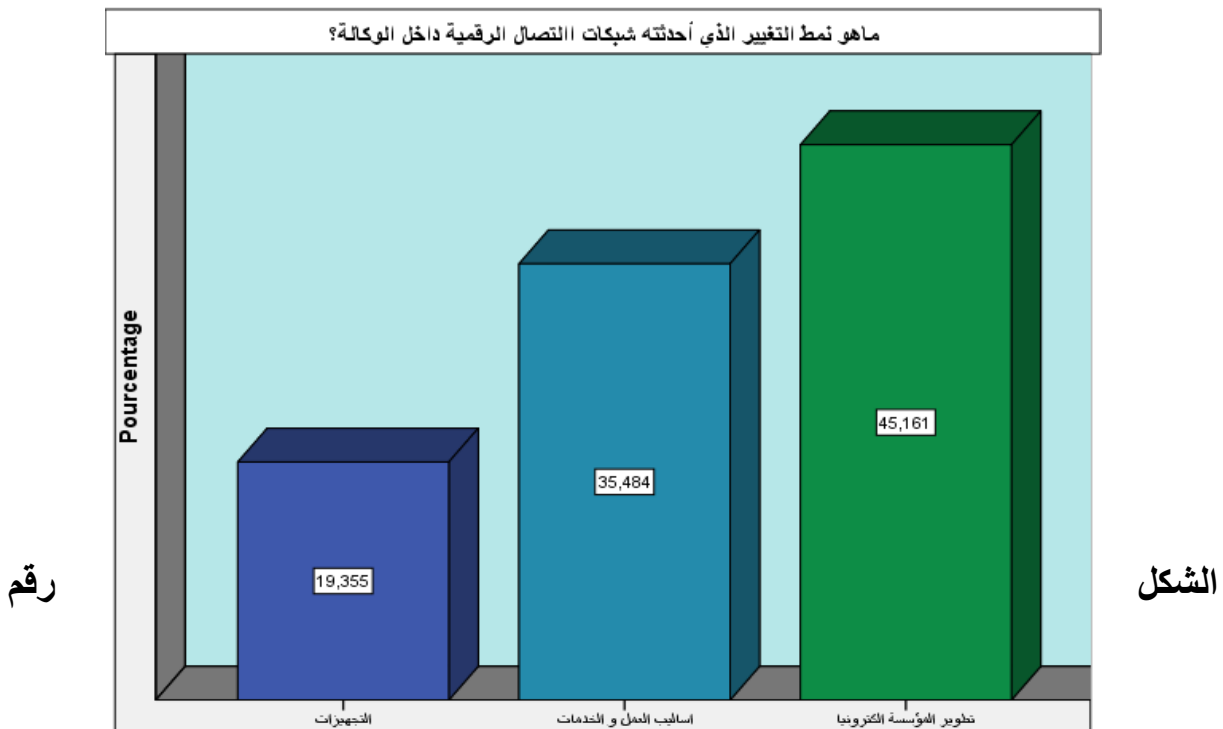


09: يوضح في ماذا ساعد استخدام هذه التطبيقات الحديثة داخل الوكالة.

الجدول رقم 10: يوضح نمط التغيير الذي أحدثته شبكات الإتصال الرقمية داخل الوكالة.

| النسبة المئوية | التكرار | التجهيزات |
|----------------|---------|-------------------------|
| 19.4% | 6 | التجهيزات |
| 35.5% | 11 | اساليب العمل و الخدمات |
| 42.5% | 14 | تطوير المؤسسة الكترونيا |
| 100% | 31 | المجموع |

نلاحظ في الجدول أعلاه والذي يبين نمط التغيير الذي أحدثته شبكات الإتصال الرقمية بعد إدخالها إلى الوكالة الوكالة أن نسبة 42.5% من المبحوثين يرون أن التغيير الذي أحدثته هذه الشبكات يتمثل في تطويرها إلكترونيا ، أما نسبة 35.5% من عينة الدراسة يرون أن شبكات الإتصال الرقمي أحدثت تغييرا في أساليب العمل كونها سهلت الحصول على المعلومات و تبادلها والذي يضمن تسيير العمل بصفة فعالة تخزين أكبر عدد من المعلومات و تسهيل إسترجاعها ، أما التغيير على مستوى التجهيزات قدر بنسبة بلغت 19.4% وهذا قد يكون لنقص الوكالة وإفتقارها لوسائل الإتصال الرقمي .

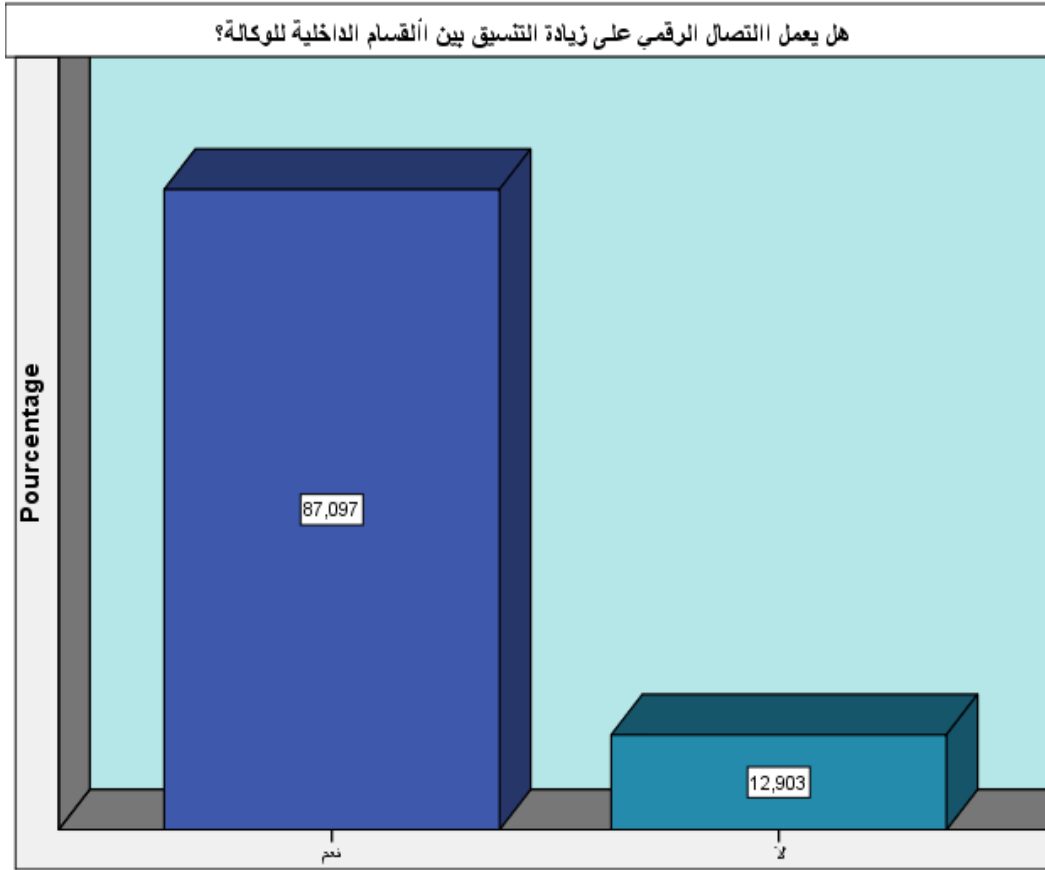


10: يوضح نمط التغيير الذي أحدثته شبكات الإتصال الرقمية داخل الوكالة.

الجدول رقم 11: يوضح عمل الإتصال الرقمي على التنسيق بين الأقسام الداخلية للوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 87.1% | 27 | نعم |
| 12.9% | 4 | لا |
| 100% | 31 | المجموع |

نلاحظ من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه و الذي يتحدث عن عمل الإتصال الرقمي على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية بحيث أن نسبة 87.1% من أفراد عينة الدراسة يرون بأن الإتصال الرقمي يعمل على التنسيق بين الأقسام بنسبة كبيرة وقد يرجع هذا إلى وعي الموظفين لأهمية تطوير وسائل الإتصال في المؤسسة ،أما 12.9% ترى أن الإتصال الرقمي لايعمل على التنسيق بين أقسام الوكالة هذا راجع إلى عدم توفر الأنترنت بشكل دائم داخل أقسام الوكالة.



الشكل رقم 11: يوضح عمل الإتصال الرقمي على التنسيق بين الأقسام الداخلية للوكالة

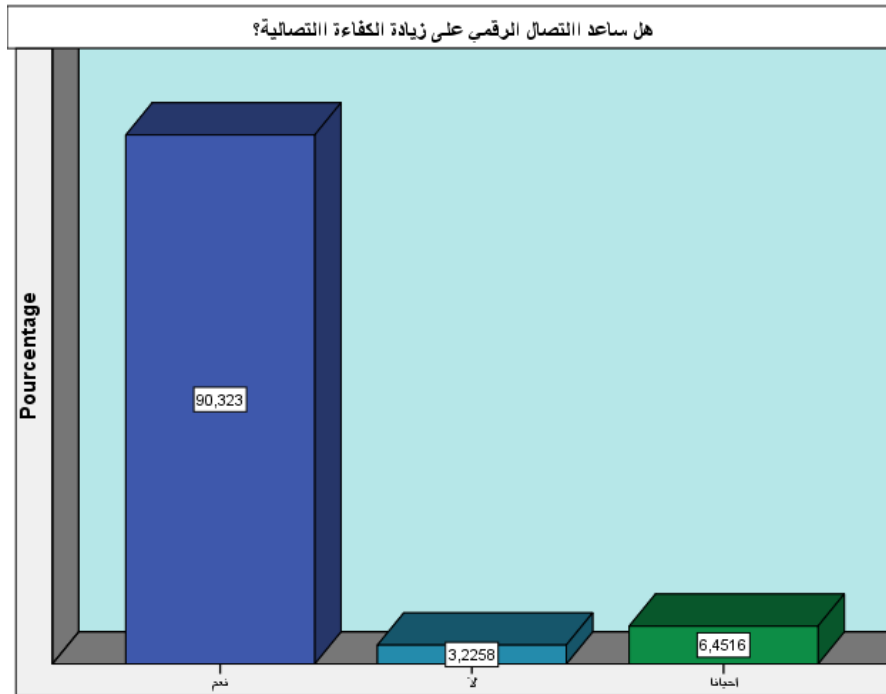
المحور الثالث: أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي في الوكالة

الجدول رقم 12: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على زيادة الكفاءة الإتصالية داخل الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----|
| 90.3% | 28 | نعم |
| 3.2% | 1 | لا |

| | | |
|------|----|---------|
| 6.5% | 2 | أحيانا |
| 100% | 31 | المجموع |

من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن فئة كبيرة من عينة البحث و التي قدرت ب نسبة 90.3% ترى أن الإتصال الرقمي ساعد على زيادة الكفاءة الإتصالية داخل المؤسسة ،و هذا راجع إلى أن الإتصال الرقمي ساهم في زيادة كفاءة الموظف في المؤسسة من خلال الرفع من قدراتهم و زيادة خبراتهم و إحتكاكهم بمؤسسات أخرى ،في حين أن ما نسبته 6.5% من العينة ترى أن في بعض الأحيان فقط تزيد كفاءة الإتصال ، أما نسبة 3.2 ترى أن الإتصال الرقمي لم يساعد على زيادة الكفاءة الإتصالية للموظفين وهذا راجع لأن مستواهم لم يتطور و لأنهم لا يجيدون إستخدام وسائل الإتصال أو أن طبيعة عملهم لا تتطلب هذه التكنولوجيا .



12: يوضح العينة حول الإتصال

الشكل رقم رأي أفراد مساعدة

الرقمي على زيادة الكفاءة الإتصالية داخل الوكالة

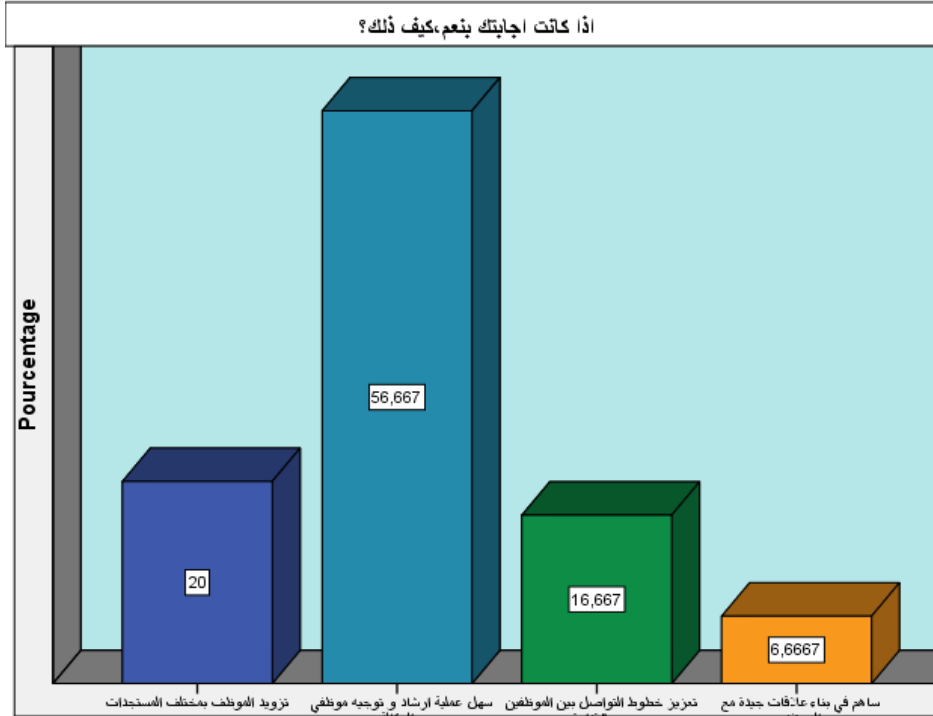
الجدول رقم 13: يوضح كيفية مساعدة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الاتصالية

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--------------------------------------|
| 20% | 6 | تزويد الموظف بمختلف المستجدات |
| 56.67% | 17 | سهل عملية إرشاد وتوجيه موظفي الوكالة |

| | | |
|--------|----|--|
| 16.67% | 5 | تعزيز خطوط التواصل بين الموظفين والإدارة |
| 6.66% | 2 | ساهم في بناء علاقات جيدة مع المستخدمين |
| 100% | 30 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن الإتصال الرقمي ساعد في زيادة الكفاءة الإتصالية وذلك من خلال تسهيل عملية إرشاد وتوجيه موظفي الوكالة بنسبة تجاوزت 56% أما نسبة 20% من أفراد العينة

يرون ان الكفاءة تمثلت في زيادة تزويد بمختلف الموظفين



المستجبات، و 16.67% يرون بأن الكفاءة الاتصالية زادت من خلال تعزيز خطوط التواصل بين الموظفين والادارة، أما نسبة 6.66% من عينة الدراسة يرون ان زيادة الكفاءة الاتصالية تساعد في بناء علاقات جيدة مع المستخدمين.

الشكل رقم 13: يوضح كيفية مساعدة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الاتصالية

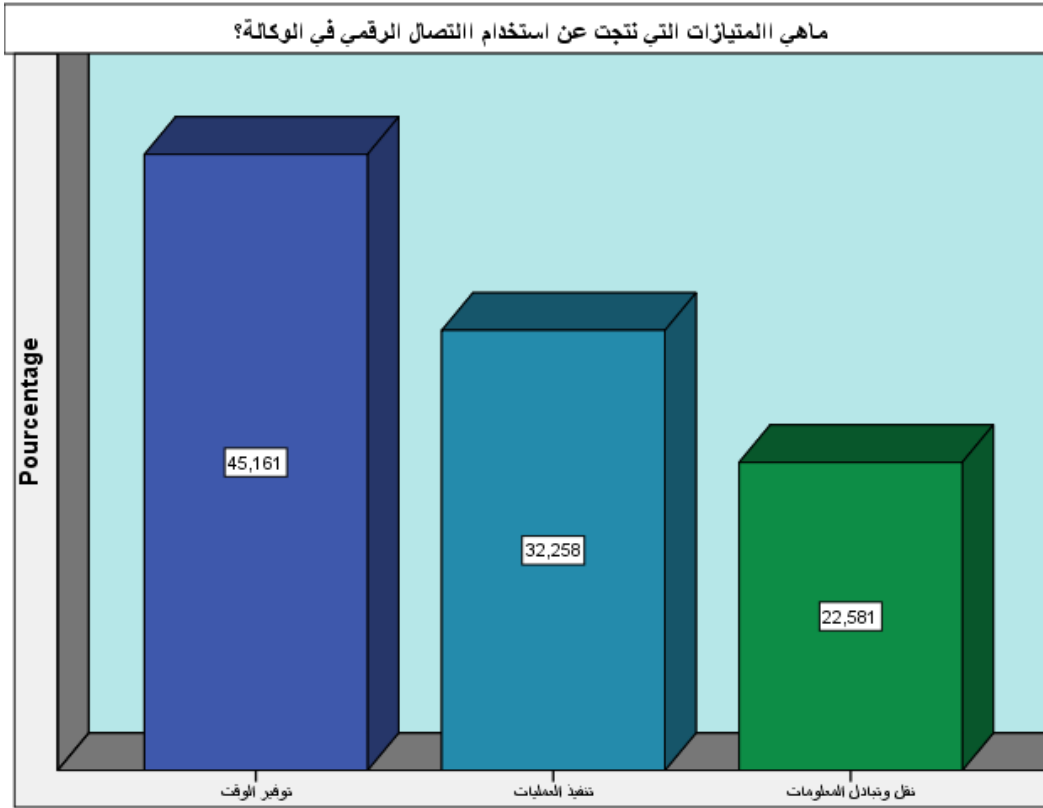
الجدول رقم 14: يوضح رأي أفراد العينة حول الإمتيازات التي نتجت عن إستخدام الإتصال الرقمي في الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|----------------------|
| 45.2% | 14 | توفير الوقت |
| 32.3% | 10 | تنفيذ العمليات |
| 22.6% | 7 | نقل وتبادل المعلومات |
| 100% | 31 | المجموع |

يوضح الجدول الإمتيازات التي نتجت عن إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة وقد سجلت أعلى نسبة و التي قدرت بـ 45.2% من المبحوثين الذين يرون أن الإتصال الرقمي ساهم في توفير الوقت للعاملين بحيث أصبحو يؤدون أعمالهم في وقت وجيز ، ثم تليها نسبة 32.3% من عينة الدراسة يرون أن الإتصال الرقمي ساعد تخطيط وتنفيذ العمليات داخل الوكالة، أما

نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل الوكالة فجاءت بنسبة %22.6 وهذا راجع إلى أن وسائل الإتصال الرقمي لم تساعد العاملين بشكل كبير في الإتصال فيما بينهم.

الشكل رقم 14: يوضح رأي أفراد العينة حول الإمتيازات التي نتجت عن إستخدام الإتصال



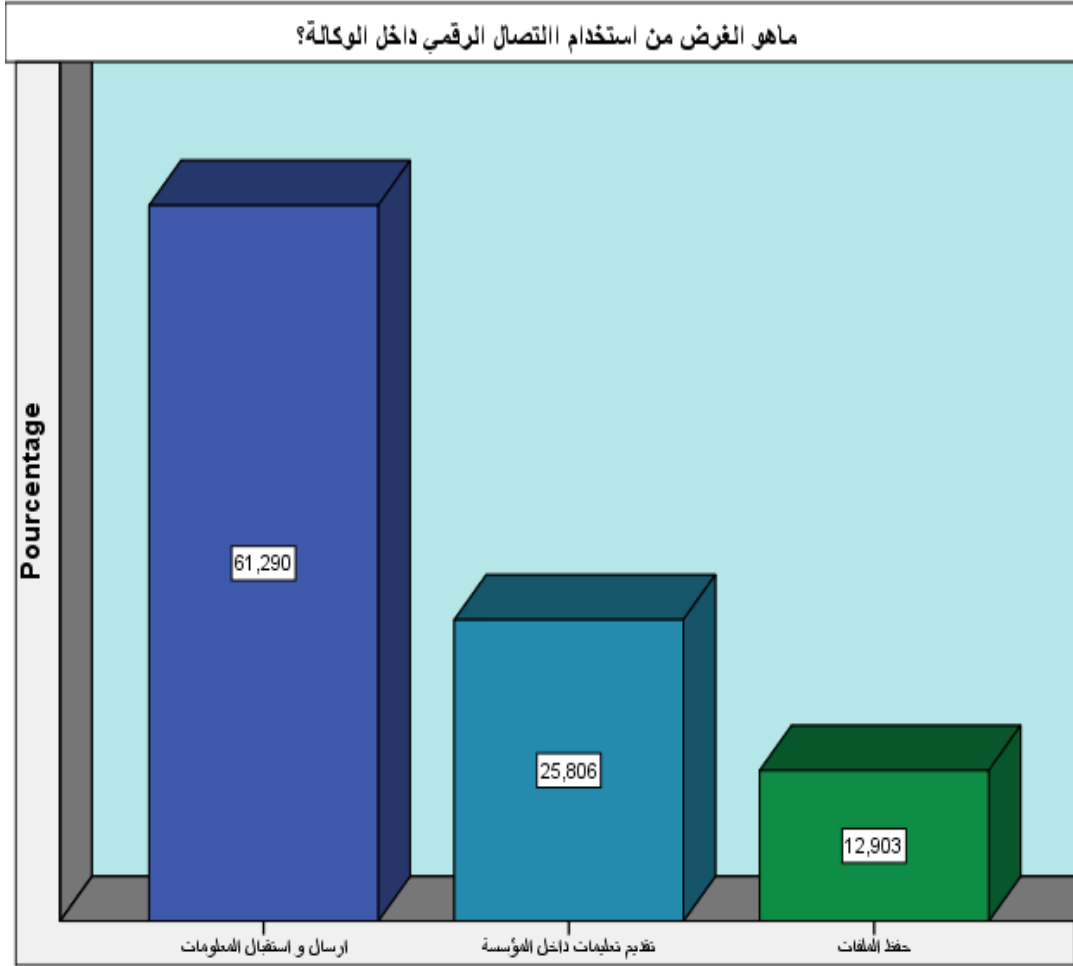
الرقمي في الوكالة

الجدول رقم 15: يوضح الغرض من إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | الغرض |
|----------------|---------|----------------------------|
| 61.3% | 19 | إرسال وإستقبال المعلومات |
| 25.8% | 8 | تقديم تعليمات داخل المؤسسة |
| 12.9% | 4 | حفظ الملفات |
| 100% | 31 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة أدلو بأرائهم حول الغرض من إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة و بلغت أعلى نسبة %61.3 والغرض منها إرسال وإستقبال المعلومات داخل الوكالة، في حين أن نسبة %25.8 من العينة صرحت أن الغرض من إستخدام الإتصال الرقمي

يمكن في تقديم التعليمات وتنفيذ البرامج داخل الوكالة مما يؤدي إلى تجاوز المشاكل التنظيمية ، أما نسبة 12.9% فيرون أن الغرض منها حفظ الملفات الخاصة بالوكالة و هذا راجع لسهولة إسترجاعها وقت الحاجة .



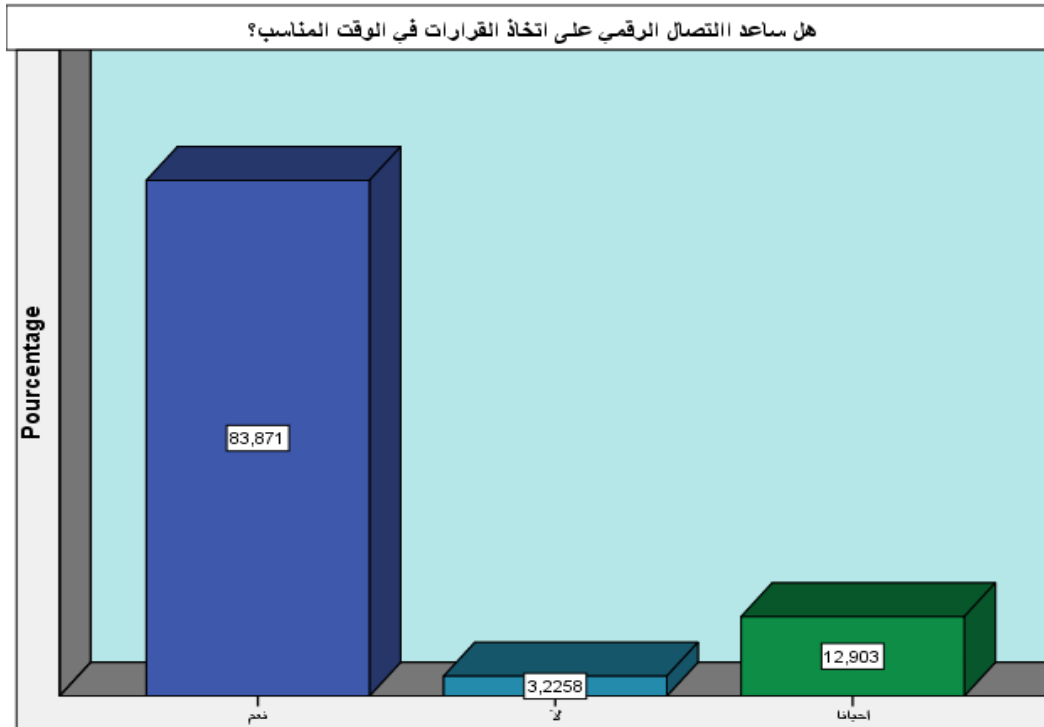
الشكل رقم 15: يوضح الغرض من إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة

الجدول رقم 16: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على إتخاذ القرارات في الوقت المناسب

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----|
| 83.9% | 26 | نعم |

| | | |
|-------|----|---------|
| 3.2% | 1 | لا |
| 12.9% | 4 | أحيانا |
| 100% | 31 | المجموع |

يبين الجدول من خلال البيانات أن نسبة 83.9% من عينة الدراسة ترى أن الإتصال الرقمي ساعد على إتخاذ القرارات في الوقت المناسب وهذا راجع لتوفر الشبكات الداخلية المساعدة على ذلك ، وسهولة حصولهم على على المعلومة في وقتها وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المسؤولين على هذه المؤسسة ، في حين أن 12.9% ترى أن الإتصال الرقمي أحيانا يساعد وأحيانا لا، أما نسبة 3.2% وهو مستجوب واحد يرى أن الإتصال الرقمي لم يساعد على إتخاذ القرارات في الوقت المناسب يمكن تفسير هذا الاستثناء بمكان تواجدته بعيدا عن مصدر المعلومات أو لطبيعة العمل الذي يشتغل فيه.



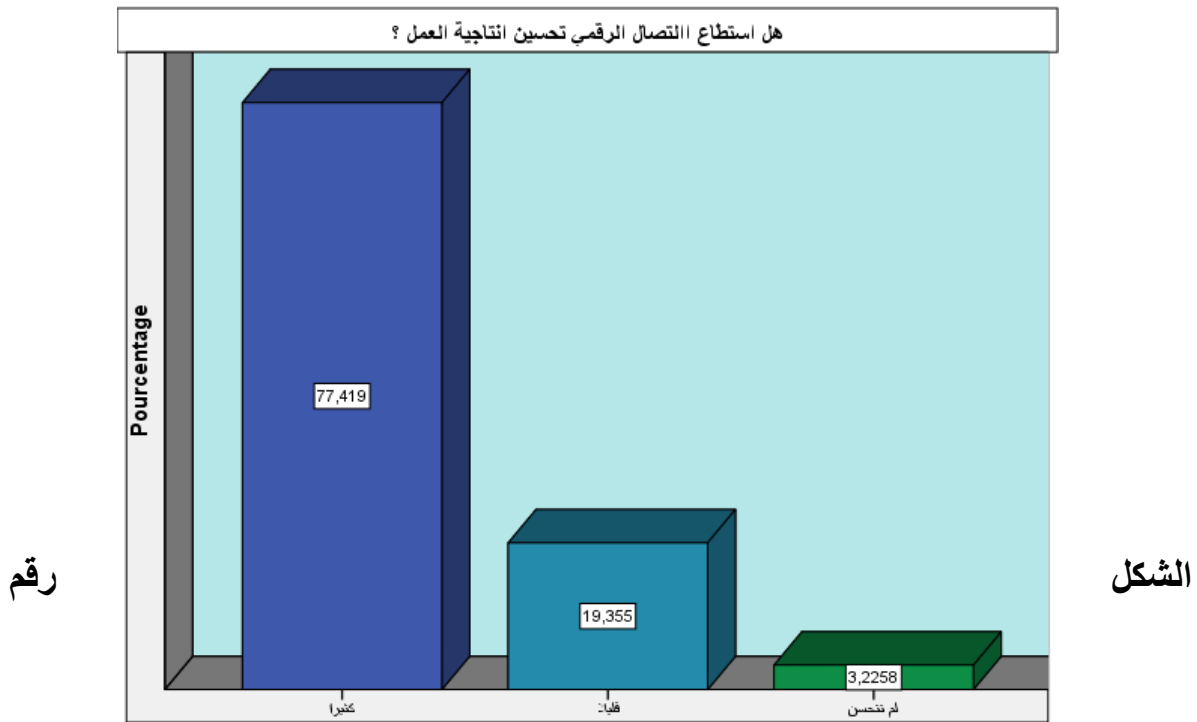
الشكل رقم 16: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على إتخاذ القرارات في الوقت المناسب

الجدول رقم 17: يوضح إستطاعت الإتصال الرقمي التحسين من إنتاجية العمل

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|--------|
| 77.4% | 24 | كثيرا |
| 19.4% | 6 | قليلًا |

| | | |
|------|----|----------|
| 3.2% | 1 | لم تتحسن |
| 100% | 31 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 77.4% من رأي أفراد العينة ترى أن الإتصال الرقمي قام بتحسين إنتاجية العمل داخل الوكالة بصفة كبيرة وهذا راجع الى زيادة الدقة والسرعة في الأداء حيث نجد أن النسب الأعلى أنها تحسنت في أساليب العمل وتسهيل عملية إرشاد وتوجيه موظفي الوكالة، أما نسبة 19.4% من عينة الدراسة صرحوا بأن الاتصال الرقمي قليلا ما يستطيع تحسين الإنتاجية، أما نسبة 3.2% ترى انها لم تتحسن إطلاقا ، وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي لا يعتمد بصفة دائمة على هذه التكنولوجيا أو لعدم إستخدامهم لها أم عدم التحكم بها.



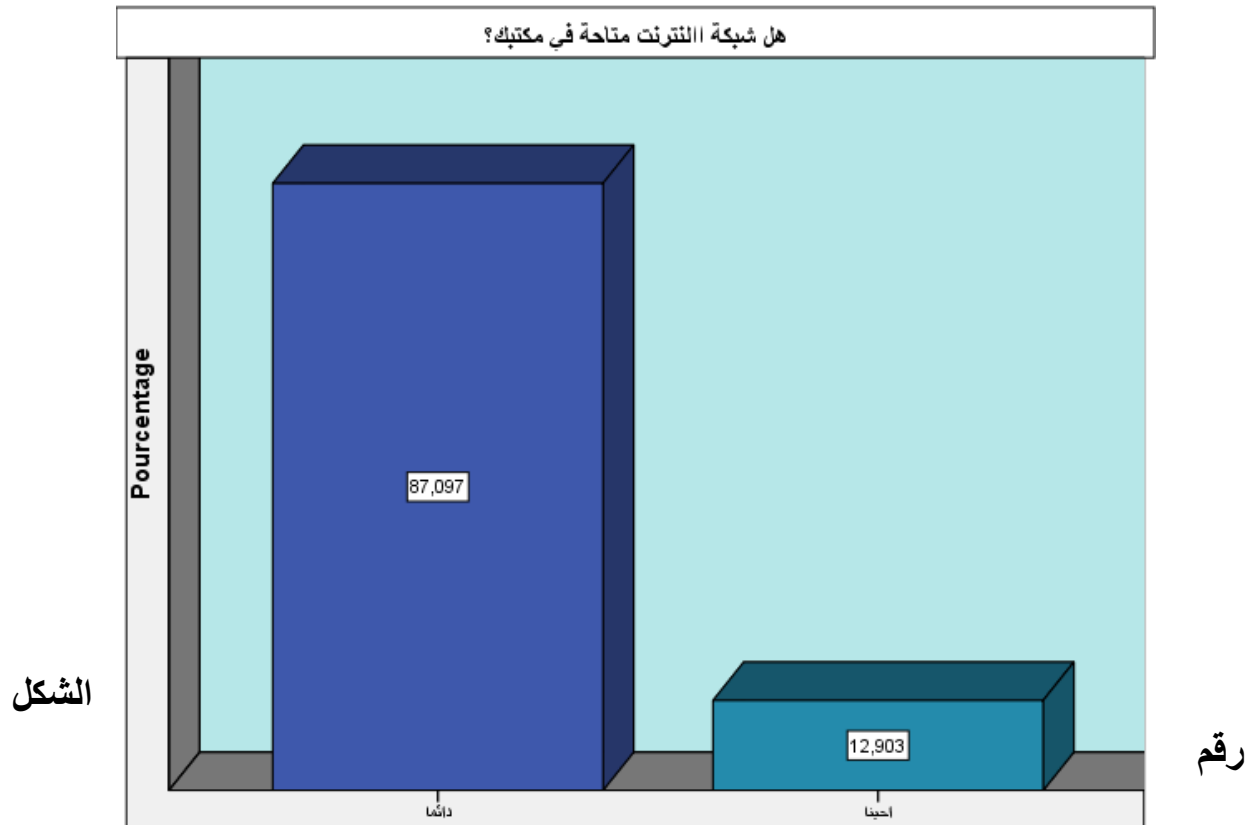
17: يوضح إستطاعت الإتصال الرقمي التحسين من إنتاجية العمل

المحور الرابع: أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة

الجدول رقم 18: يوضح توفر الأنترنت داخل الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 87.1% | 27 | دائما |
| 12.9% | 4 | أحيانا |
| 100% | 31 | المجموع |

سجلت في الجدول أعلاه نسب حول توفر الأنترنت داخل الوكالة حيث كانت أعلى نسبة من آراء عينة الدراسة تجاوزت 87% تصرح بتوفر شبكة الأنترنت في الوكالة بشكل دائم ، كون المؤسسة توفر هاته الخدمة للموظفين من أجل إنجاز الأعمال ، ثم تليها نسبة 12.9% والتي صرحت بأن الأنترنت أحيانا ما تكون متوفرة نظرا للمشاكل التي تطرأ على الشبكة ، أو أنها لم تتوفر في جميع المصالح بشكل دائم.

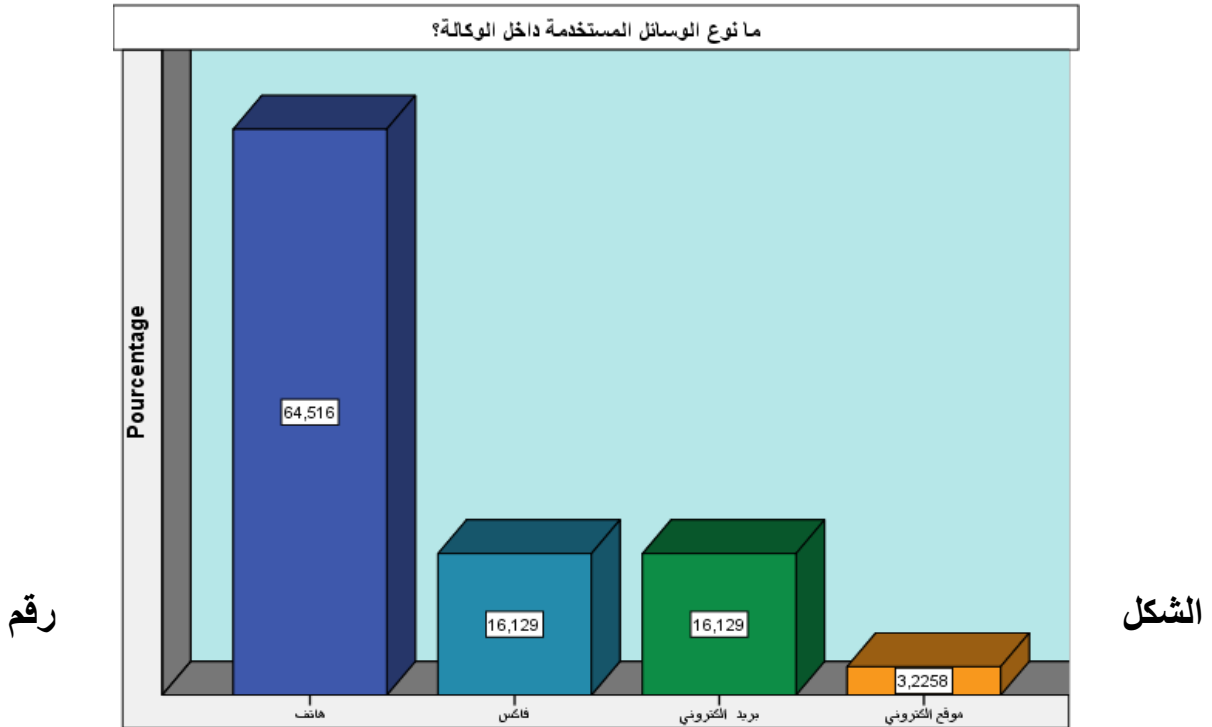


18: يوضح توفر الأنترنت داخل الوكالة

الجدول رقم 19: يوضح نوع الوسائل المستخدمة داخل الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-------------------|
| 64.5% | 20 | الهاتف |
| 16.1% | 5 | الفاكس |
| 16.1% | 5 | البريد الإلكتروني |
| 3.2% | 1 | الموقع الإلكتروني |
| 100% | 31 | المجموع |

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول أعلاه نجد أن أكثر الوسائل المستخدمة داخل الوكالة هي الهاتف بنسبة بلغت 64.5% نظرا لأهميته داخل الوكالة، وجاء كل من الفاكس والبريد الإلكتروني في المرتبة الثانية مناصفة بنسبة بلغت 16.1%، فيما أن الوسيلة الأقل استخداما في العمل هي الموقع الإلكتروني ، وهذا الاستخدام راجع إلى أن كل موظف داخل الوكالة يختار الوسيلة التي تناسبه في إنجاز أعماله وإشباع حاجاته.

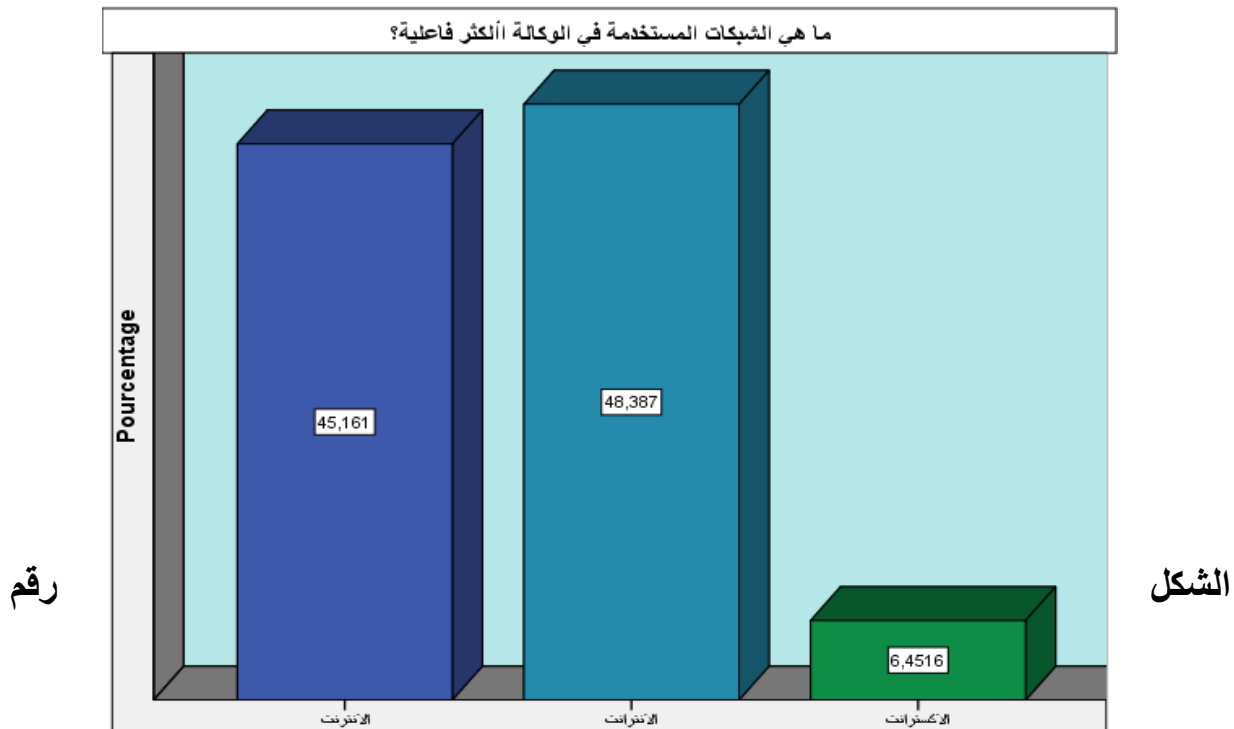


19: يوضح نوع الوسائل المستخدمة داخل الوكالة

الجدول رقم 20: يوضح الشبكات المستخدمة في الوكالة الأكثر فاعلية

| النسبة المئوية | التكرار | النوع |
|----------------|---------|------------|
| 45.2% | 14 | الإنترنت |
| 48.4% | 15 | الأنترانت |
| 6.5% | 2 | الإكسترانت |
| 100% | 31 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه أن نسب الأنترنت والأنترانت جد متقاربة حيث رأى 15 فرد من العينة أن الأنترانت هي الأكثر فاعلية في الوكالة بنسبة بلغت %48.4، ورأى 14 فرد من العينة أن الأنترنت هي الأكثر فاعلية بنسبة %45.2، وهذا راجع إلى أن شبكة الأنترنت والأنترانت تستخدم بغرض الرفع من كفاءة العمل و تحسين أليات التشارك في المعلومات والاستفادة من تقنية الحوسبة المشتركة وهذا يسمح بعدة عمليات كجمع المعلومات والإتصال وتسهيل العمل الجماعي، أما الإكسترانت فقد تحصلت على نسبة %6.5 وهذا راجع لكون شبكة الإكسترانت وسيلة اتصال خارجية تقوم بتوصيل المعلومات لهذا قد يقل استخدامها داخل الوكالة.

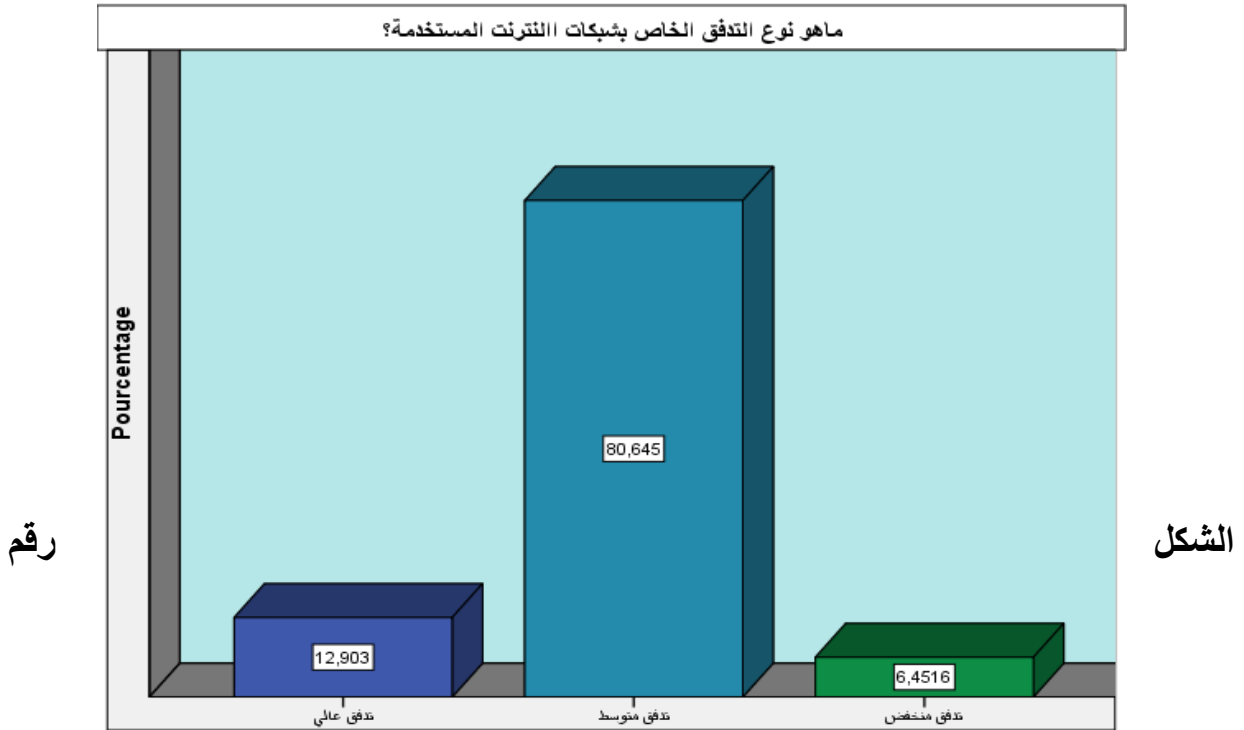


20: يوضح الشبكات المستخدمة في الوكالة الأكثر فاعلية

الجدول رقم 21: يوضح نوع التدفق الخاص بشبكة الأنترنت المستخدمة

| النسبة المئوية | التكرار | نوع التدفق |
|----------------|---------|------------|
| 12.9% | 4 | تدفق عالي |
| 80.6% | 25 | تدفق متوسط |
| 6.5% | 2 | تدفق منخفض |
| 100% | 31 | المجموع |

يمثل الجدول أعلاه أن أفراد العينة أدلوا بأرائهم حول نوع التدفق الخاص بشبكة الأنترنت المستخدمة داخل الوكالة وكانت النسبة الأكبر تتمثل في أن نوع التدفق داخل الوكالة هو تدفق متوسط بنسبة 80.6%، ويأتي التدفق العالي في المرتبة الثانية بنسبة 12.9%، وكانت نسبة 6.5% من نصيب عنصر التدفق المنخفض، وهذه المعطيات تعكس بأن الأجهزة التي تدير الشبكة هي في حد ذاتها متوسطة وليس بإمكانها دائما توفير شبكة عالية للإداريين والموظفين.



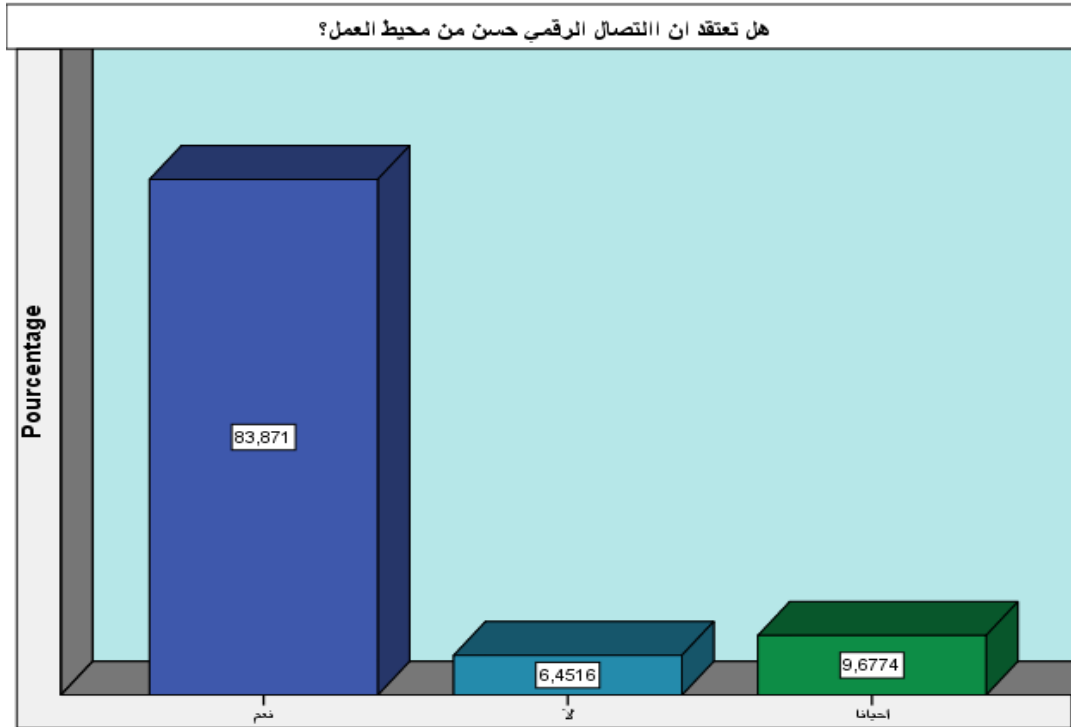
21: يوضح نوع التدفق الخاص بشبكة الأنترنت المستخدمة

المحور الخامس: مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير الوكالة

الجدول رقم 22: يوضح رأي أفراد العينة اذا الإتصال الرقمي حسن من محيط العمل

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 83.9% | 26 | نعم |
| 6.5% | 2 | لا |
| 9.6% | 3 | أحيانا |
| 100% | 31 | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه نرى أن الإتصال الرقمي قد حسن من محيط العمل من خلال 26 فرد من العينة أجاب بنعم بنسبة بلغت 83.9% وهذا راجع لكثرة ساعات العمل وبذل الجهد في إنجاز الأعمال في حين ان نسبة 9.6% أجابت أحيانا، وأما نسبة 6.5% يمكن ان نفسر اجابتهم لصعوبة ظروف العمل من خلال التعب والعناء الذين يواجهون في إنجاز أعمالهم.

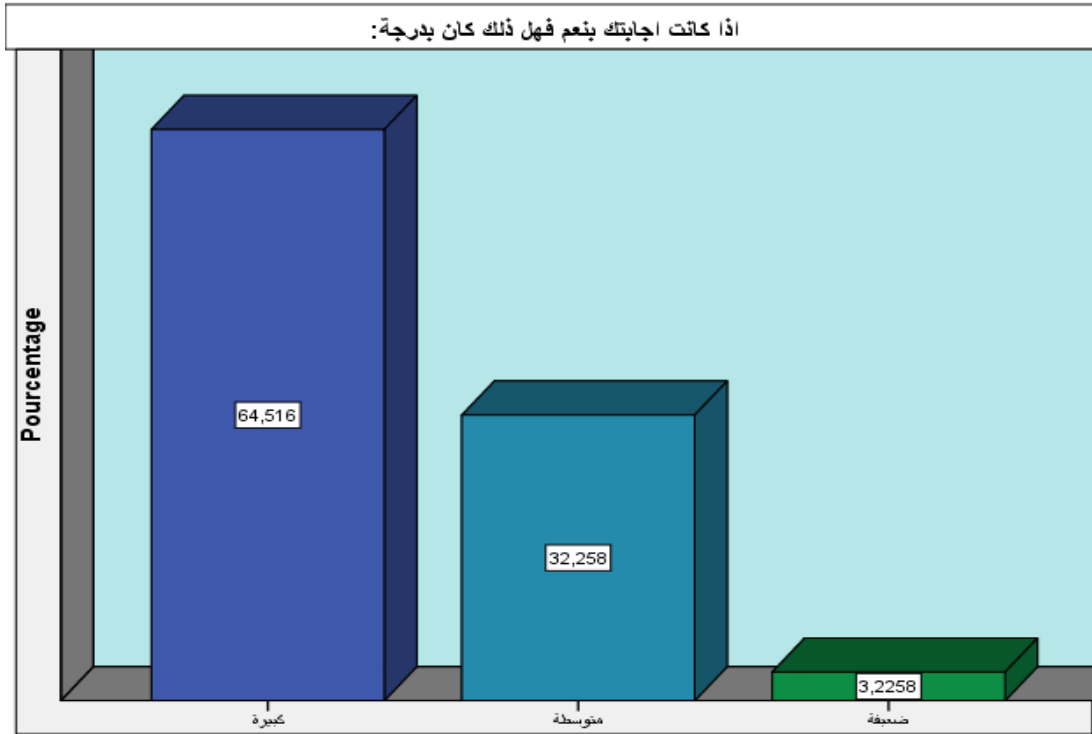


الشكل رقم 22: يوضح رأي أفراد العينة اذا الإتصال الرقمي حسن من محيط العمل

الجدول رقم 23: يوضح درجة تحسين الإتصال الرقمي من محيط العمل

| النسبة المئوية | التكرار | الدرجة |
|----------------|---------|---------|
| 64.5% | 20 | كبيرة |
| 32.3% | 10 | متوسطة |
| 3.2% | 1 | ضعيفة |
| 100% | 31 | المجموع |

نلاحظ في الجدول البيانات الموجودة والتي توضح مدى تحسين الإتصال الرقمي من محيط العمل حيث نرى تفاوت في آراء أفراد العينة حيث كان رأي أفراد العينة ان الإتصال الرقمي حسن من محيط العمل بنسبة بلغت %64.5 وهذا راجع إلى أن الإتصال الرقمي سهل من عملية نشر وتبادل المعلومات داخل الوكالة بكل دقة وأقل جهد، في حين رأى البعض الآخر بنسبة %32.3 أن الإتصال الرقمي حسن بدرجة متوسطة من محيط العمل من خلال التنسيق في الأعمال بين الموظفين داخل الوكالة. في حين أن نسبة %3.2 ترى أن دخول هذه التقنيات يعرقل من سير عمل الوكالة.

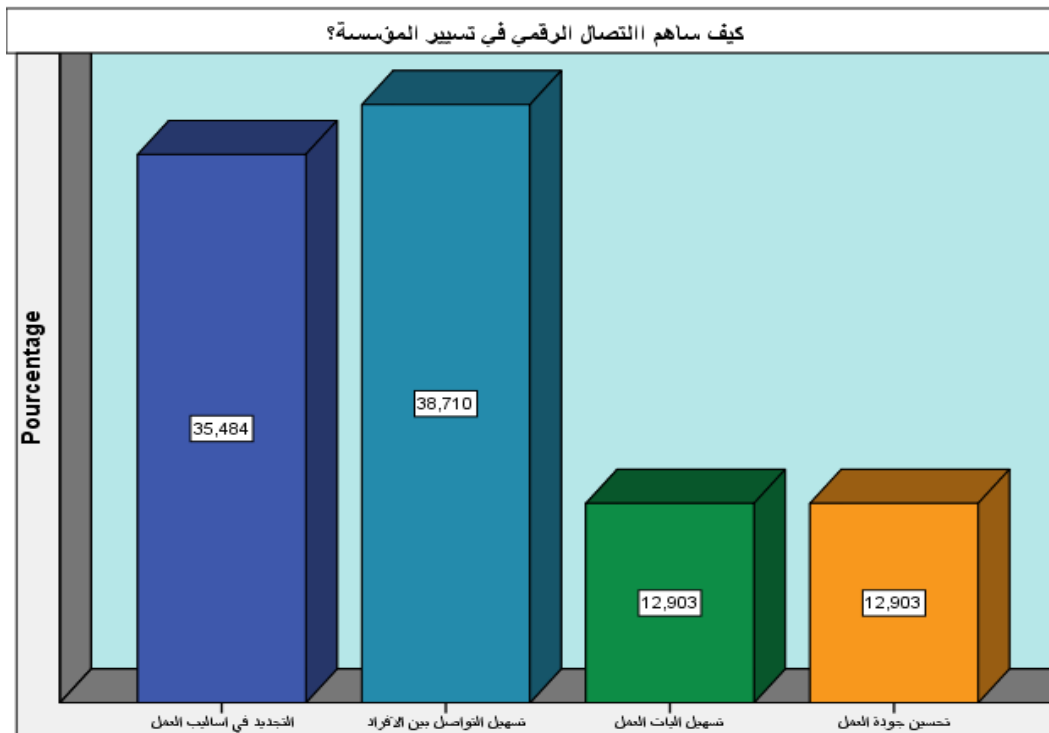


الشكل رقم 23: يوضح درجة تحسين الإتصال الرقمي من محيط العمل

الجدول رقم 24: يوضح كيفية مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------------------------|
| 35.5% | 11 | التجديد في أساليب العمل |
| 38.7% | 12 | تسهيل التواصل بين الأفراد |
| 12.9% | 4 | تسهيل اليات العمل |
| 12.9% | 4 | تحسين جودة العمل |
| 100% | 31 | المجموع |

من خلال البيانات الموجودة يرى أفراد العينة أن الإتصال الرقمي ساهم في تسيير الوكالة عن طريق التجديد في أساليب العمل والأداء بنسبة 35.5%، الى جانب تسهيل التواصل بين الأفراد داخل الوكالة والتي كانت أعلى نسبة وبلغت 38.7%، واحتل العنصرين تسهيل اليات العمل وتحسين جودة العمل المرتبة الثالثة بنسبة 12.9% لكل منهما.

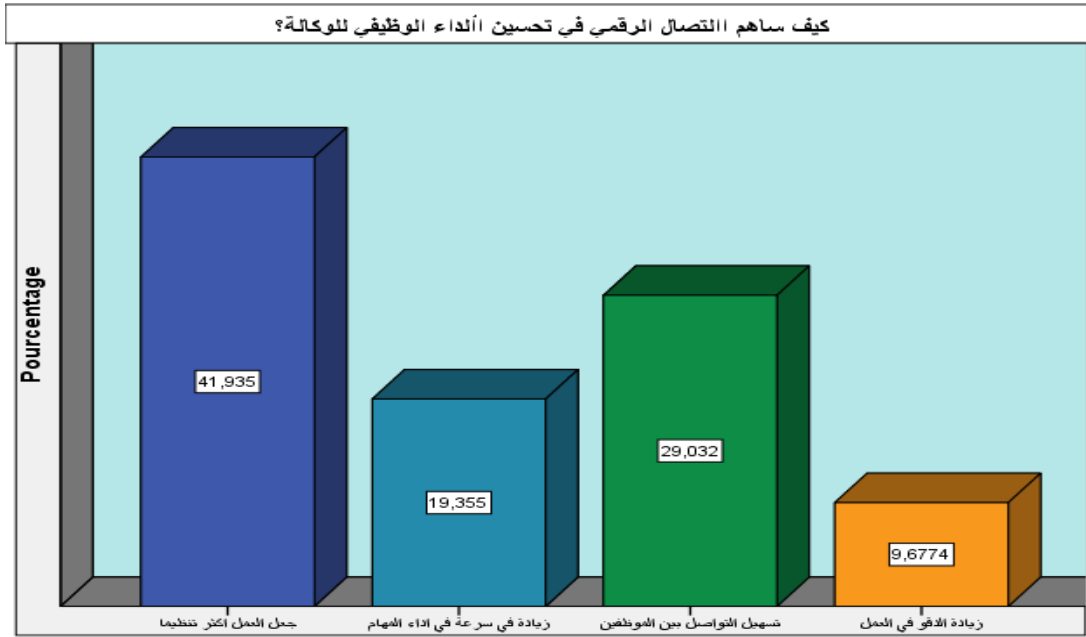


الشكل رقم 24: يوضح كيفية مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة

الجدول رقم 25: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|-----------------------------|
| 41.9% | 13 | جعل العمل أكثر تنظيماً |
| 19.4% | 6 | زيادة السرعة في أداء المهام |
| 29% | 9 | تسهيل التواصل بين الموظفين |
| 9.7% | 3 | زيادة الدقة في العمل |
| 100% | 31 | المجموع |

يرى أفراد العينة من خلال الجدول ان الإتصال الرقمي ساهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي داخل الوكالة من خلال جعل العمل أكثر تنظيماً والذي تحصل على نسبة 41.9% بالإضافة الى تسهيل التواصل بين الموظفين داخل الوكالة بنسبة 29%، واحتل عنصر زيادة السرعة في أداء المهام المرتبة الثالثة بنسبة 19.4% في حين نجد أن 9.7% قالت أنها تزيد من دقة العمل حيث وجدت المؤسسة نفسها مجبرة على تطبيق وإستخدام الشبكات الإتصالية الرقمية من أجل تحسين أدائها وضمان بقائها كون هذه الوسائل ساهمت في تطوير أداء العمل وبسرعة هائلة.

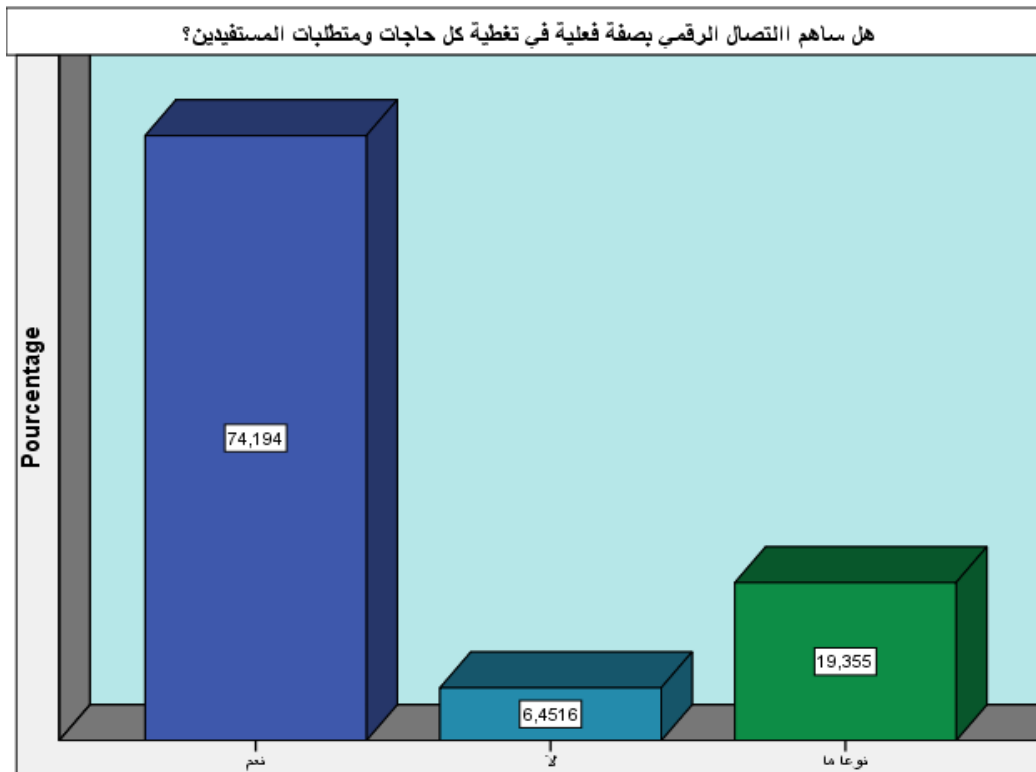


الشكل رقم 25: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للوكالة

الجدول رقم 26: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تغطية كل حاجات ومتطلبات المستخدمين

| النسبة المئوية | التكرار | الإجابة |
|----------------|---------|----------|
| 74.2% | 23 | نعم |
| 6.5% | 2 | لا |
| 19.4% | 6 | نوعاً ما |
| 100% | 31 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أن للإتصال الرقمي دور كبير في تغطية حاجات ومتطلبات المستخدمين وهذا ما أقره 23 فرد من أفراد العينة أي ما يبلغ %74.2 في حين نسبة %19.4 قالت نوعا ما ويمكن أن نفسر هذا بأن الوكالة تقوم بنشر معلومات واخبار تخص المستخدمين بخصوص الأعمال وتلبية الحاجات المستهدفة، أما نسبة %6.5 ترى بأن الإتصال الرقمي لا يغطي حاجات ومتطلبات المستخدمين وهذا راجع الى عدم تواصلهم مع المستخدمين.

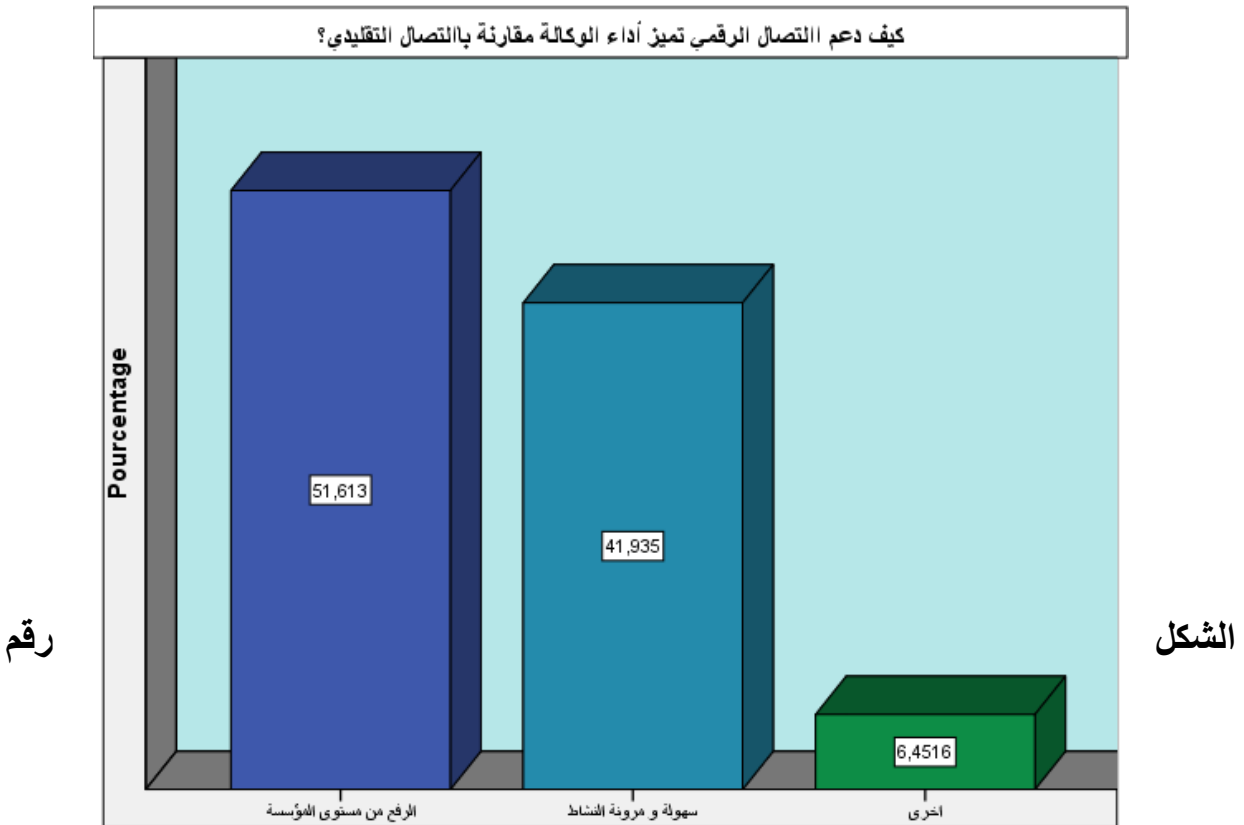


الشكل رقم 26: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تغطية كل حاجات ومتطلبات المستخدمين

الجدول رقم 27: يوضح كيفية دعم الإتصال الرقمي اداء الوكالة مقارنة بالإتصال التقليدي

| النسبة المئوية | التكرار | الرفع من مستوى المؤسسة |
|----------------|---------|------------------------|
| 51.6% | 16 | سهولة ومرونة النشاط |
| 41.9% | 13 | اخرى |
| 6.5% | 2 | المجموع |
| 100% | 31 | |

نلاحظ من خلال الجدول أن الإتصال الرقمي دعم أداء الوكالة مقارنة بالإتصال التقليدي من خلال الرفع من مستوى العمل وتحسين جودة العمل بنسبة 51.6%، بالإضافة إلى سهولة ومرونة النشاط ودقة العمل بنسبة 41.9% وهذا راجع إلى قدرة الإتصال الرقمي على رفع أداء الوكالة من خلال تسهيل التواصل بين الموظفين قياسا بالإتصال التقليدي.

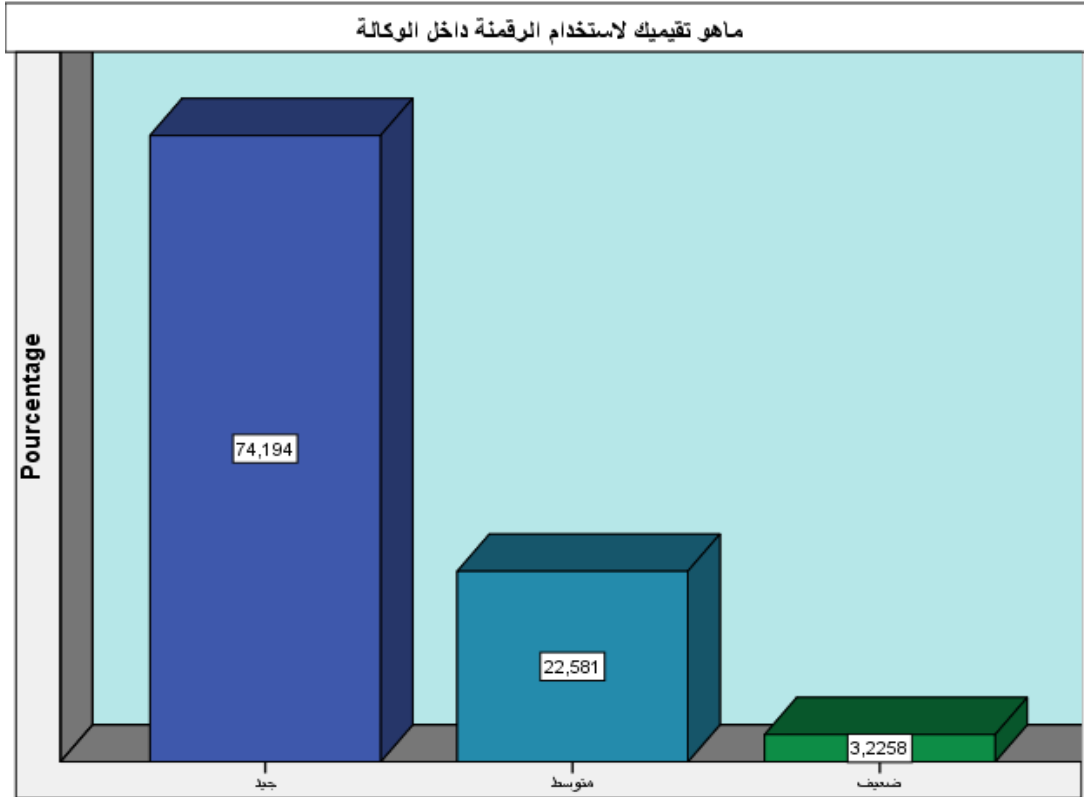


27: يوضح كيفية دعم الإتصال الرقمي أداء الوكالة مقارنة بالإتصال التقليدي

الجدول رقم 28: يوضح تقييم إستخدام الرقمنة داخل الوكالة

| النسبة المئوية | التكرار | |
|----------------|---------|---------|
| 74.2% | 23 | جيد |
| 22.6% | 7 | متوسط |
| 3.2% | 1 | ضعيف |
| 100% | 31 | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن تقييم أفراد العينة لإستخدام الرقمنة داخل الوكالة كان جيد بنسبة كبيرة بلغت %74.2 وهذا راجع إلى الأهمية الكبيرة التي تقوم بها الرقمنة من خلال توفير الوقت والجهد على العاملين و تسهيل طرق التواصل بين الموظفين و توفير الأجهزة والحواسيب في المكاتب التي لها حاجة بهذه الأجهزة ، كما أنها لها شبكات محلية داخلية ، في حين رأى البعض بنسبة %22.6 أن الرقمنة لاتفيد الوكالة بشكل كبير وهذا راجع إلى فقدان الموظفين والعمال لإستغلال وتشغيل الأجهزة والتفاعل مع الشبكات



الشكل رقم 28: يوضح تقييم استخدام الرقمنة داخل الوكالة

نتائج الدراسة:

لقد توصلنا من خلال دراستنا هذه التي تتمحور حول " دور الإتصال الرقمي في دعم أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة " على مجموعة من النتائج ، تمكنا من خلالها على الإجابة عن التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة ، وتتمثل هذه النتائج في الآتية:

1/ أثر الإتصال الرقمي على أداء الوكالة:

يتضح من خلال ما وصلنا إليه من نسب ان الإتصال الرقمي له أثر كبير في الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب بالمسيلة بحيث قام بتحسين وتطوير الأداء.

_ بينت نتائج دراستنا أن الإتصال الرقمي له أثر على سيرورة العمل بنسبة كبيرة وتمثلت في تسريع تنفيذ العمليات الإدارية وتسهيل تنفيذ الأهداف المرجوة داخل الوكالة ورفع مردودية العمل.

_ أكدت دراستنا أن استخدام التطبيقات الحديثة ساعد على توفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال ، وكذلك تحسين العلاقة بين الموظفين وتحقيق التفاهم فيما بينهم ، وتخفيف ضغوطات العمل ، والتجديد في أساليب العمل.

_ توصلنا من خلال دراستنا إلى أن شبكات الإتصال الرقمي لها أثر على الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة وذلك بأنها أحدثت تغييرا كبيرا تمثل في تطوير الوكالة إلكترونيا كما غيرت من أساليب العمل والخدمات والتجهيزات.

_ بينت دراستنا أن استخدام شبكات الإتصال الرقمي عمل على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للوكالة وذلك بنسبة كبيرة.

*ومنه نستنتج صحة الفرضية الخاصة بسؤال أثر الاتصال الرقمي على أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

2/الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي للوكالة:

توصلنا من خلال دراستنا أن الإتصال الرقمي ساهم وبشكل كبير في زيادة الكفاءة الاتصالية داخل الوكالة وذلك بتزويد الموظف بمختلف المستجدات وتسهيل عملية إرشاد وتوجيه موظفي الوكالة وتعزيز خطوط التواصل بين الموظفين والادارة.

_ نتج عن إستخدام الاتصال الرقمي داخل الوكالة العديد من الإمتيازات تمثلت في توفير الوقت وتنفيذ العمليات ونقل وتبادل المعلومات.

_ توصلنا من خلال دراستنا أن الغرض من استخدام الاتصال الرقمي داخل الوكالة هو إرسال و إستقبال المعلومات وتقديم التعليمات داخل المؤسسة وحفظ الملفات.

_ أكدت دراستنا بأن الإتصال الرقمي يساهم بشكل كبير في عملية إتخاذ القرارات الخاصة بالوكالة.

_ أوضحت دراستنا بأن إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة استطاع التحسين من إنتاجية العمل وبنسبة كبيرة.

*ومنه نستنتج صحة الفرضية الخاصة بسؤال الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

3/أهم الوسائل المستخدمة في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة :

أوضحت الدراسة التي قمنا بها أن الهاتف النقال يعتبر من أكثر الوسائل إستخداما في الوكالة لأنه ساهم في زيادة مرونة الإتصال يليه الفاكس والبريد الالكتروني.

_ أكدت دراستنا بأن الشبكات الأكثر فاعلية داخل الوكالة هي الأنترنت والانترنت.

_ أكدت دراستنا أن نوع التدفق الخاص بشبكة الأنترنت هو تدفق متوسط.

*ومنه نستنتج صحة الفرضية الخاصة بسؤال أهم الوسائل المستخدمة في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

4/مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة:

_ أكدت دراستنا بأن الإتصال الرقمي حسن من محيط العمل بنسبة كبيرة.

_ أوضحت دراستنا بأن الإتصال الرقمي يساهم في تسيير شؤون الوكالة وذلك بالمساهمة في التجديد في أساليب العمل بنسبة كبيرة وتسهيل التواصل بين الأفراد وتسهيل أليات العمل وتحسين جودة العمل.

_ أكدت دراستنا بأن الإتصال الرقمي ساهم في تحسين الأداء الوظيفي بزيادة السرعة في أداء المهام وجعل العمل أكثر تنظيما.

_ أوضحت دراستنا أن الإتصال الرقمي ساهم في تغطية حاجات ومتطلبات المستفيدين بدرجة كبيرة.

_ أكدت دراستنا بأن الإتصال الرقمي دعم أداء الوكالة مقارنة بالإتصال التقليدي بالرفع من مستوى الوكالة وسهولة ومرونة النشاط.

_ توصلنا من خلال دراستنا أن الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة تستخدم الرقمنة بشكل كبير وحيد.

*ومنه نستنتج صحة الفرضية الخاصة بسؤال مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة.

الخاتمة

الخاتمة :

لقد أضفى التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصال الى إنتاج وسائل اتصال جديدة بتقنيات أكثر حداثة تمثلت في ظهور الاتصال الرقمي و ثورة الاتصالات الرقمية ، هاته الأخيرة عملت على تغيير نشاطات في شتى المجالات، بحيث تحتل تكنولوجيا الإتصال الرقمي دورا مهما في أغلب

المؤسسات لما لها من ميزات على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة ، وتحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ، ما يحدث تغييرات أساسية في الإدارة ، ويساعد بشكل خاص في إتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات ، مما يجعل للاتصال الرقمي عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب بالمسيلة ، بحيث يرفع من الكفاءة والفعالية وتجاوز حاجزي الزمان والمكان . و أكدت نتائج هذه الدراسة أن الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا الاتصال الرقمي ، ويعود ذلك لأهميتها داخل الوكالة بحيث أصبحت هاته التكنولوجيا مطلبا أساسيا في العمل المؤسسي، والتي ساهمت في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة ، حيث جعلت العمل فيها أكثر تنظيما ، وما عزز حجم إستفادة المؤسسة من هذه التكنولوجيا الاتصالية وجود طاقم بشري من الموظفين ذو خبرة وكفاءة عالية ، بحيث نتج عنها مجموعة من التغييرات الملحوظة في جميع مصالحها فشئى أنواع التكنولوجيا ونخصص بالذكر الوسائل الأكثر استخداما في زيادة مردودية العمل من خلال ما يقدمه من خدمات متنوعة وهذا ما يؤكد الاستخدام الكبير له من قبل الموظفين ، ومايزيد من تنوع هذه الخدمات وجود الأنترنت وما تتسم به من أهمية كبيرة في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات وتخزينها ، أما الأنترنت فساهمت في القضاء على البيروقراطية وجعلت كل مصلحة قادرة على تحمل جميع المهام الموكلة إليها ، وفيما يخص الهاتف النقال فهو وسيلة ضرورية داخل المؤسسة حيث يساهم في تعزيز عملية التواصل بين الموظفين الذين اعتبروه ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها ، وبالتالي فتكنولوجيا الاتصال الرقمي جعلت العمل داخل الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب أكثر عصرية وتنظيما عن السابق ، ومن ثم فإستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة أحد الركائز التي تستند عليها في تدعيم المنافسة بين المؤسسات والتميز في الأداء بإعتباره وسيلة هامة للوصول إلى الأهداف المسطرة و لتحقيق النجاح الكبير.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا/المصادر:

1-المرسوم التنفيذي رقم 296/96. المؤرخ في 24 ربيع الثاني من عام 1417. الموافق ل 8 سبتمبر سنة 1996. المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب . الجزائر.

2-بدوي أحمد زكي.(1978)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، إنجليزي ،فرنسي ،عربي،مكتبة لبنان ، بيروت.

ثانيا/المراجع:

*الكتب:

3-الحاج ، كمال ، (2020)، نظريات الإعلام والاتصال ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية.

4-الطيب عيسانيرحيمة ، مدخل إلى الإعلام و الاتصال (المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية) ، جدارا للكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث، الجزائر.

5-حمدي محمد الفاتح ، وآخرون ، (2011)، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الإستخدام والتأثير ، ط1، مؤسسة الحكمة ، الجزائر.

6-حمدي محمد الفاتح ، سميرة سطوطاح ، (2019)، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث ط1 ، دار الحامد ، الجزائر.

7-جبر الديسي، عبد الكريم علي ، طاهات زهير ياسين ، (2012)، دور وسائل الاتصال في تعزيز التنوع الثقافي، لبنان.

8-دليو فضيل ، (2014)، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية) ، ط1 ، دار هومة للطباعة ، الجزائر.

9-زكي جمال، (1982) ، أسس البحث الإجتماعي ، دار الفكر العربي ، القاهرة.

10- عبد الحميد، محمد ، (2007)، الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت ، ط1 ، عالم الكتب ، القاهرة.

11-مرسلي أحمد ، (2003) ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.

12-مكاوي حسن عماد ، (1997)، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط2، دار المصرية اللبنانية، القاهرة.

*المذكرات والأطروحات:

*المجلات :

13-آيت عيسى عيسى ،المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ،أفاق وقيود ، جامعة تيارت ، الجزائر.

14-برنو ، نور الهدى ، (2020) ، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر (مراحل تطورها ودورها في التنمية)،المركز العربي الديمقراطي ، الجزائر.

15-سيد النبي ، مصطفى علي ، (2019) ،الإتجاهات الحديثة لنظرية الاستخدامات والاشباع ،المجلة المصرية للدراسات المتخصصة ، العدد 23.

16-مكي عماد ناصيف ، (2021) ،دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيمياويات ، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبتترول ، الكويت.

*المذكرات:

17-أولاد العبد كريمة ، ناصري أمال ، (2020) ،دور الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب في تمويل المقاولات النسوية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي شعبة علوم إقتصادية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار.

18-العربي سعاد ، (2021) ،واقع الإتصال الرقمي في المؤسسة التربوية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر شعبة علوم الإعلام والإتصال ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم.

- 19-المهدي الذهبي .محمد معمري .(2019).الإتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،جامعة محمد دراية ، أدرار .
- 20-برادعي أسماء ، بقادر أسماء ، (2020) ،دور الإتصال الرقمي في الترويج للخدمات الفندقية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة أحمد دراية ، أدرار .
- 21-بن ناصر محمد ، (2016) ، دور حاضنات الأعمال في دعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 22-حاج سعيد، أمال ، حمدان ليديا ،(2017) ،الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب آلية لمكافحة البطالة في الجزائر ، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو .
- 23-شادليشوقي ،(2008) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة .
- 24-عزايزية فضيلة ، (2020) ،تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، جامعة 8 ماي 1945،قالمة.
- 25-قلقول ،كريمة ،(2020) ، واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،جامعة محمد بوضياف ، المسيلة.
- 26-لغوشيبيلقاسم، ياسمينير ،(2016) ، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع ،جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل .
- 27-مرزوقي نوال ،(2010) ،معوقات حصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية على شهادة الإيزو 9000 14000 مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف .
- 28-نوي، عمار ، (2010) ،دور القيادة في إدارة العمل التطوعي الجموعي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية ،جامعة منتوري ، قسنطينة.
- الأطروحات:

29- بوكفة حمزة ، (2017)، أثر استخدام الأنترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في القطاع السياحي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم بواقي.

30- شادلي شوقي ، (2017) ، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.

31- موسيسهام ، (2014) ، مساهمة في بناء نموذج قياس أثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الأنترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

*المواقع الإلكترونية:

32- الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ، فرع سطيف ، (2018) ، <http://www.ansej.dz>

33- الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية بالمسيلة ، (2020) ، <http://www.mdme.gov.dz>

34- فريق الرصد والمتابعة ، (2020) ، المؤسسة السورية للدراسات وأبحاث الرأي العام.

المراجع الأجنبية:

35- Haykin simon, Michael moher, (2007), **introduction to analog and digital communication**, second edition, the United States America.

36- senior john, (2009), **optical fiber communications principles and practice**, third edition, england.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة محمد بوضياف

بالمسيلة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم الاعلام والاتصال

بحث مقدم لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة
استبيانالاتصال الرقمي ودوره في دعم الاداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوكالة
الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة نموذجا

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

في البداية نشكرك على ما خصصته لنا من وقتك الثمين ونشكر لك حسن تعاونك مسبقا يطيب
لنا ان نتقدم لكم بهذا الاستبيان الذي يدخل في اطار علمي يهدف الى الاتصال الرقمي ودوره في
دعم الاداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب
بالمسيلة، لذا نلتمس منكم ان تبدو ارائكم حول مختلف بنود الاستبيان من خلال الاجابة بكل
صدق وموضوعية على جميع الاسئلة. ان سير البحث العلمي ومصداقية نتائجه يعتمد على مدى
مساهمتكم وتوافق اجوبتكم مع حقيقة شعوركم وانطباعاتكم
وأعدكم بأن تكون اجبتكم ستحظى بالسرية الكاملة والعناية الفائقة، لكم مني كامل الشكر والتقدير
والاحترام.

تحت اشراف الاستاذ:
د. لرقط الحسينمن اعداد الطلبة:
- بن رية عبدالرزاق
- حفيظي انتصار

المحور الأول: أثر استخدام الإتصال الرقمي على الوكالة؟

- 1 الجنس: ذكر أنثى
- 2 السن: (25 35) (36 40) (41 فما فوق)
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات 11 سنة فأكثر
- 5 الوظيفة: إطار عون تحكم عون تنفيذ

المحور الثاني: أثر استخدام الاتصال الرقمي على أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.

6- هل استخدام وسائل الاتصال الرقمي لها أثر في تحسين الأداء داخل الوكالة؟

كثيرا قليلا بعض الشيء

7- هل للاتصال الرقمي أثر على سيرورة العمل داخلالوكالة؟

نعم لا احيانا

*اذا كانت اجابتك بنعم او احيانا ماهي مستويات هذا الأثر؟

تسريع تنفيذ العمليات الادارية تسهيل تنفيذ الاهداف المنوطة رفع مردودية العمل داخل الوكالة

8-حسب رأيك في ماذا ساعد استخدام هذه التطبيقات الحديثة داخل الوكالة؟

توفير الوقت والجهد التواصل مع الافراد التجديد في أساليب العمل

تحسين جودة العمل

9- ماهو نمط التغيير الذي أحدثته شبكات الاتصال الرقمية داخل الوكالة؟

التجهيزات أساليب العمل والخدمات تطوير المؤسسة الكترونيا

اخرى تذكر.....

10- هل يعمل الاتصال الرقمي على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للوكالة؟

دائما احيانا أبدا

المحور الثالث: أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي في الوكالة؟

11- هل ساعد الاتصال الرقمي على زيادة الكفاءة الاتصالية؟

نعم لا نوعا ما

*اذا كانت اجابتك بنعم،كيف ذلك؟

- تزويد الموظف بمختلف المستندات سهل عملية ارشاد وتوجيه موظفي الوكالة
- عزز خطوط التواصل بين الموظفين والادارة ساهم في بناء علاقات جيدة مع المستفيدين

12- ماهي الامتيازات التي نتجت عن استخدام الاتصال الرقمي في الوكالة؟

- توفير الوقت تنفيذ التعليمات نقل وتبادل المعلومات

اخرى تذكر.....

13- ماهو الغرض من استخدام الاتصال الرقمي داخل الوكالة؟

- ارسال واستقبال المعلومات تقديم تعليمات داخل المؤسسة حفظ الملفات

14- هل ساعد الاتصال الرقمي على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب؟

- نعم لا نوعا ما

15- هل استطاع الاتصال الرقمي تحسين انتاجية العمل؟

- كثير قليلا لم تتحسن

المحور الرابع: أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة

16- هل شبكة الانترنت متاحة في مكتبك؟ دائما أحيانا نادرا غير

متوفر

- ما نوع الوسائل المستخدمة داخل الوكالة؟ هاتف فاكس بريد الكتروني موقع الكتروني اخرى تذكر.....

18- ما هي الشبكات المستخدمة في الوكالة الأكثر فاعلية؟

- الأنترنت الأنترانت الاكسترانت

ما الغرض من استعمالها؟ التواصل بين الموظفين نقل وتبادل المعلومات

التعريف بصورة المؤسسة

19- ماهو نوع التدفق الخاص بشبكات الانترنت المستخدمة؟

تدفق عالي تدفق متوسط تدفق منخفض

المحور الخامس: مساهمة الاتصال الرقمي في تسيير الوكالة

20- هل تعتقد ان الاتصال الرقمي حسن من محيط العمل؟

نعم لا نوعا ما

اذا كانت اجابتك بنعم فهل ذلك كان بدرجة:

كبيرة متوسطة ضعيفة

21- كيف ساهم الاتصال الرقمي في تسيير المؤسسة؟

التجديد في اساليب العمل تسهيل التواصل مع الافراد تحسين اليات العمل تحسين جودة العمل

22- كيف ساهم الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للوكالة؟

جعل العمل أكثر تنظيما زيادة السرعة في أداء المهام تسهيل التواصل بين الموظفين

زيادة الدقة في العمل الرفع من كفاءة العمل

23- هل ساهم الاتصال الرقمي بصفة فعلية في تغطية كل حاجات ومتطلبات المستخدمين؟

نعم لا نوعا ما

24- كيف دعم الاتصال الرقمي تميز أداء الوكالة مقارنة بالاتصال التقليدي؟

الرفع من مستوى المؤسسة سهولة ومرونة النشاط اخرى تذكر.....

25- ماهو تقييمك لاستخدام الرقمنة داخل الوكالة

جيد متوسط ضعيف



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: الإسهام الرقمي ودوره في دعم الأداء المتميز في
المؤتمرات العلمية والوطنية "الوكالة الوطنية لدعم تشغيل السيدات بالمسيلة"
تقودها:
إعداد الطلبة:
1- صفيظي إندصار رقم التسجيل: 181832097432
2- بنزيخ عبد الرزاق رقم التسجيل: 161632094417
القسم: علوم إعلام واتصال الرتبة: التخصيص: الاتصال وعلاط عامدة
إشراف: الحسين لرفط الأستاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2022-2023 وأسمح
بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الاستاذة (ة) المشرف(ة):

رئيس القسم
رئيس قسم
علوم الإعلام
والإتصال
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
رئيس قسم علوم الإعلام والإتصال
غزال عبد الرزاق

د. الرقعة الحسين



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): حفيظي انصار

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11.9981020006810008

الصادرة بتاريخ: 2018/02/06 عن دائرة: السلامة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الاجتماعية قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال وعلامات عامية تحت رقم التسجيل: 181830087436

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج, مذكرة ماستر, مذكرة ماجستير, اطروحة دكتوراه).

عنوانها: الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاداء المتميز في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة " الوكالة الوطنية لدعم

تشغيل الشباب بولاية المسيلة نموذجاً "

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في
انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): بدر عبد الرزاق

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 109971029036900007

الصادرة بتاريخ: 22/08/21 عن دائرة: يوسعادة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الانسانية قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: ادب وعلوم تحت رقم التسجيل: 16163098417

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج, مذكرة ماستر, مذكرة ماجستير, اطروحة دكتوراه).

عنوانها: الاستعمال الرقمي وجواره في دعم الأداء المميز في المؤسسات

المعترية والموسسة "الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب"

بولاية المسيلة قود حيا

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في
انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة): CA

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

| الصفحة | فهرس المحتويات |
|--------|--|
| 4 | الإهداء |
| 6 | شكر وتقدير |
| 7 | الملخص |
| 11 | مقدمة |
| | الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة |
| 15 | الإشكالية |
| 15 | التساؤلات الفرعية |
| 15 | الفرضيات |
| 16 | أهمية البحث |
| 16 | أهداف البحث |
| 17 | أسباب إختيار الموضوع |
| 17 | مجالات الدراسة |
| 17 | المداخل النظرية للدراسة |
| 18 | تحديد المفاهيم |
| 20 | منهج الدراسة |
| 20 | مجتمع البحث والعينة |
| 20 | أدوات جمع البيانات |
| 21 | الدراسات السابقة |
| | الفصل الثاني: مدخل إلى الإتصال الرقمي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 25 | تمهيد |
| 26 | المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي |
| 26 | المطلب الأول: مفهوم الإتصال الرقمي |
| 30 | المطلب الثاني: أنواعه و مراحل تطوره |
| 37 | المطلب الثالث: تكنولوجيا الإتصالات الرقمية-المزايا،العيوب- |
| 40 | المبحث الثاني: مدخل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 40 | المطلب الأول: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وخصائصها |
| 44 | المطلب الثاني: معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومصادر تمويلها |
| 46 | المطلب الثالث: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البيئة الرقمية |
| 48 | المبحث الثالث : واقع الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة. |
| 48 | المطلب الأول: تعريف ونشأة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| 53 | المطلب الثاني: تقييم دور الإتصال الرقمي في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |

| | |
|-----|---|
| 54 | المطلب الثالث: تكنولوجيا الإتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| 56 | المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا الإتصال الرقمي على الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| | الفصل الثالث:الدراسة الميدانية |
| 61 | الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب. |
| 62 | عرض نتائج الإستبيان وتحليله . |
| 62 | محور الأول : البيانات الشخصية. |
| 67 | المحور الثاني : أثر استخدام وسائل الإتصال الرقمي على أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بالمسيلة. |
| 73 | المحور الثالث: أهم الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي للوكالة . |
| 80 | المحور الرابع : أهم وسائل الإتصال الرقمي المستخدمة في الوكالة . |
| 84 | المحور الخامس : مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة |
| 95 | خاتمة. |
| 96 | قائمة المصادر و المراجع. |
| 102 | الملاحق. |
| 110 | فهرس المحتويات. |
| 112 | فهرس الجداول. |
| 113 | فهرس الأشكال. |

| الصفحة | فهرس الجداول |
|--------|---|
| 62 | الجدول رقم 01:يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس |
| 63 | الجدول رقم 02:يوضح توزيع الأفراد حسب متغير السن |
| 64 | الجدول رقم 03:يوضح توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي |
| 65 | الجدول رقم04:يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية |
| 66 | الجدول رقم05:يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الوظيفة |

| | |
|----|---|
| 67 | الجدول رقم 06: يوضح مدى تأثير وسائل الإتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل المؤسسة |
| 68 | الجدول رقم 07: يوضح مدى أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل |
| 69 | الجدول رقم 08: يمثل مستويات أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل داخل الوكالة |
| 70 | الجدول رقم 09: يوضح في ماذا ساعد استخدام هذه التطبيقات الحديثة داخل الوكالة |
| 71 | الجدول رقم 10: يوضح نمط التغيير الذي أحدثته شبكات الإتصال الرقمية داخل الوكالة |
| 72 | الجدول رقم 11: يوضح عمل الإتصال الرقمي على التنسيق بين الأقسام الداخلية للوكالة |
| 73 | الجدول رقم 12: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على زيادة الكفاءة الإتصالية داخل الوكالة |
| 74 | الجدول رقم 13: يوضح كيفية مساعدة الإتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإتصالية |
| 75 | الجدول رقم 14: يوضح رأي أفراد العينة حول الإمتيازات التي نتجت عن إستخدام الإتصال الرقمي في الوكالة |
| 76 | الجدول رقم 15: يوضح الغرض من إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة |
| 78 | الجدول رقم 16: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على إتخاذ القرارات في الوقت المناسب |
| 79 | الجدول رقم 17: يوضح إستطاعت الإتصال الرقمي التحسين من إنتاجية العمل |
| 80 | الجدول رقم 18: يوضح توفر الأنترنت داخل الوكالة |
| 81 | الجدول رقم 19: يوضح نوع الوسائل المستخدمة داخل الوكالة |
| 82 | الجدول رقم 20: يوضح الشبكات المستخدمة في الوكالة الأكثر فاعلية |
| 83 | الجدول رقم 21: يوضح نوع التدفق الخاص بشبكة الأنترنت المستخدمة |
| 84 | الجدول رقم 22: يوضح رأي أفراد العينة اذا الإتصال الرقمي حسن من محيط العمل |
| 85 | الجدول رقم 23: يوضح درجة تحسين الإتصال الرقمي من محيط العمل |
| 86 | الجدول رقم 24: يوضح كيفية مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة |
| 87 | الجدول رقم 25: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للوكالة |
| 88 | الجدول رقم 26: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تغطية كل حاجات ومتطلبات المستفيدين |

| | |
|----|--|
| 89 | الجدول رقم 27: يوضح كيفية دعم الإتصال الرقمي اداء الوكالة مقارنة بالإتصال التقليدي |
| 90 | الجدول رقم 28: يوضح تقييم إستخدام الرقمنة داخل الوكالة |

| الصفحة | فهرس الأشكال |
|--------|--|
| 62 | الشكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس |
| 63 | الشكل رقم 02: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير السن |
| 64 | الشكل رقم 03: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي |
| 65 | الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية |
| 66 | الشكل رقم 05: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الوظيفة |
| 67 | الجدول رقم 06: يوضح مدى تأثير وسائل الإتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل المؤسسة |
| 68 | الشكل رقم 07: يوضح مدى أثر الإتصال الرقمي على سيرورة العمل |
| 69 | الشكل رقم 08: يمثل مستويات أثر الاتصال الرقمي على سيرورة العمل داخل الوكالة |
| 70 | الشكل رقم 09: يوضح في ماذا ساعد استخدام هذه التطبيقات الحديثة داخل الوكالة |
| 71 | الشكل رقم 10: يوضح نمط التغيير الذي أحدثته شبكات الإتصال الرقمية داخل الوكالة |
| 72 | الشكل رقم 11: يوضح عمل الإتصال الرقمي على التنسيق بين الأقسام الداخلية للوكالة |
| 74 | الشكل رقم 12: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على زيادة الكفاءة الإتصالية داخل الوكالة |
| 75 | الشكل رقم 13: يوضح كيفية مساعدة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الاتصالية |
| 76 | الشكل رقم 14: يوضح رأي أفراد العينة حول الإمتيازات التي نتجت عن إستخدام الإتصال الرقمي في الوكالة |
| 77 | الشكل رقم 15: يوضح الغرض من إستخدام الإتصال الرقمي داخل الوكالة |
| 78 | الشكل رقم 16: يوضح رأي أفراد العينة حول مساعدة الإتصال الرقمي على إتخاذ القرارات في الوقت المناسب |
| 79 | الشكل رقم 17: يوضح إستطاعت الإتصال الرقمي التحسين من إنتاجية العمل |
| 80 | الشكل رقم 18: يوضح توفر الأنترنت داخل الوكالة |
| 81 | الشكل رقم 19: يوضح نوع الوسائل المستخدمة داخل الوكالة |
| 82 | الشكل رقم 20: يوضح الشبكات المستخدمة في الوكالة الأكثر فاعلية |

| | |
|----|---|
| 83 | الشكل رقم 21: يوضح نوع التدفق الخاص بشبكة الأترنت المستخدمة |
| 84 | الشكل رقم 22: يوضح رأي أفراد العينة اذا الإتصال الرقمي حسن من محيط العمل |
| 85 | الشكل رقم 23: يوضح درجة تحسين الإتصال الرقمي من محيط العمل |
| 86 | الشكل رقم 24: يوضح كيفية مساهمة الإتصال الرقمي في تسيير الوكالة |
| 87 | الشكل رقم 25: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للوكالة |
| 88 | الشكل رقم 26: يوضح مساهمة الإتصال الرقمي في تغطية كل حاجات ومتطلبات المستفيدين |
| 89 | الشكل رقم 27: يوضح كيفية دعم الإتصال الرقمي اداء الوكالة مقارنة بالإتصال التقليدي |
| 90 | الشكل رقم 28: يوضح تقييم إستخدام الرقمنة داخل الوكالة |

