

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



الاتصال الرقمي و تأثيره على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية أولاد دراج -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

د. لرقط حسين

إعداد الطالبة:

حموش مديحة

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



الاتصال الرقمي و تأثيره على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية أولاد دراج -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال

تخصص : اتصال و علاقات عامة

إشراف الأستاذ :

د. لرقط حسين

إعداد الطالبة :

حموش مديحة

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	جامعة المسيلة	
مشرفا و مقرا	جامعة المسيلة	لرقط حسين
ممتحنا	جامعة المسيلة	

السنة الجامعية : 2020/2019



شكر و عرفان

الحمد لله والشكر لله الذي يرجع اليه الفضل كله

الحمد لله والشكر لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل كما اتوجه باسمي

عبارات الشكر والتقدير الى الدكتور لرقط الحسين الذي رافقني طوال مشوار

بحثي هذا من خلال توجيهاته ونصائحه فجزاه الله خيرا وأدامه سندا للطلبة

والباحثين وجعل خدمته لأهل العلم في ميزان حسناته كما نشكر كل الاساتذة

والاداريين على جهودهم في خدمة الطلبة والبحث العلمي و وفقهم الله في هذا

المسار النبيل.

كما نشكر كل من ساهم في إعداد وإنجاز هذا البحث من بعيد أو قريب

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

{قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون} سورة التوبة الآية 105

-صدق الله العظيم -

إلهي لا يطيب الا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك {جل جلاله}

الى من بلغ بالرسالة وأدى الامانة ونصح الامة، الى نبي الرحمة ونور

العالمين

{ سيدنا محمد صلي الله عليه وسلم }

كما اتقدم بالشكر والعرفان لأستاذي الفاضل لرقط الحسين لأشرفه علي هذه الرسالة

وما بذله من جهد وإرشاد ووقته طول هذه الفترة لإعداد هذه الرسالة حتي بدت كما هي

عليه فله كل التقدير والاحترام .

ملخص الدراسة :

تعالج هذه الدراسة موضوع الاتصال الرقمي و تأثيره على الأداء الوظيفي مع اختياري بلدية اولاد دراج كنموذج للدراسة باعتبار الاتصال الرقمي أحد الركائز التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات العمومية لتحسين و تطوير آدائها. و تناولت هذه الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الرقمي و تأثيره على الموظفين داخل المؤسسة العمومية (البلدية) و كذلك الأهمية التي يكتسبها، و خلال دراستي أسقطت هذا الموضوع على بلدية أولاد دراج لمحاولة التعرف على اثر الاتصال الرقمي على الموظفين بها و خاصة أن الاتصال الرقمي يعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الافراد على العالم و في نفس الوقت يتواصلون بها.

و قد قمت في دراستي بوصف و تحليل النتائج و المعلومات المتوصل اليها ، وان اختياري لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب من بينها أهمية الموضوع و حدائته، وأهدف في هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الاتصال الرقمي و تأثيره في المؤسسة العمومية (البلدية) إضافة الى محاولة المساهمة في اثراء البحوث العلمية في هذا المجال، واعتمدنا على استمارة الاستبيان في جمع المعلومات و البيانات و بعد ذلك قمنا بتحليلها للتوصل الى جملة من النتائج أبرزها أنه يوجد هناك تأثير كبير للاتصال الرقمي على أداء الموظفين داخل المؤسسة.

ان للاتصال الرقمي دور هام في التقليل من المشاكل التنظيمية

الكلمات المفتاحية :

الاتصال ، الاتصال الرقمي ، الاداء الوظيفي .

Résumé D'étude

Cette étude traite le sujet de la communication numérique et son influence sur la performance fonctionnelle. J'ai pris pour exemple la commune de Ouled Derradj pour le but d'étudier la communication numérique qui est l'un des piliers sur lesquels se basent les établissements publics pour améliorer leur vole. Cette étude aborde cet objet du coté du concept de la communication numérique ainsi que son influence sur les fonctionnaires au sein de l'établissement public (la mairie). J'ai soumis à mon étude la commune de Ouled Derradj.

Pour tenter de découvrir l'effet de la communication numérique sur les fonctionnaires de cet établissement car c'est la voie qui mène les individus au monde extérieur.

Dans mon étude, j'ai décrit et analysé les résultats obtenus. Mon choix était le fruit de beaucoup de raisons tel que l'importance de cet objet. Mon but c'est surligner la communication numérique et son influence en plus enrichir les recherches dans ce domaine. On a adopté un formulaire à remplir contenant toutes les informations, ensuite on l'a analysée pour obtenir des résultats affirmatifs pour notre recherche.

les mots clés :

Communication, communication numérique, fonctionnalité.

خطة الدراسة:

مقدمة

الفصل الأول: الاطار المنهجي

- 1- الإشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- اهداف الدراسة
- 5- تحديد المصطلحات
- 6- المدخل النظري للدراسة
- 7- منهج الدراسة
- 8- مجتمع البحث و عينة الدراسة
- 9- حدود الدراسة
- 10- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الاتصال الرقمي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي

المطلب الثاني: نشأة الاتصال الرقمي

المطلب الثالث: خصائص الاتصال الرقمي

المطلب الرابع: اهداف الاتصال الرقمي

المبحث الثاني: محددات و مستويات الاتصال الرقمي و اهم وظائفه

المطلب الأول: محددات الاتصال الرقمي

المطلب الثاني: مستويات الاتصال الرقمي

المطلب الثالث: وظائف الاتصال الرقمي

خاتمة

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي

المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي

المطلب الرابع: أهمية الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: محددات ومعايير الأداء الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيه

المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: معايير الأداء الوظيفي

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

خاتمة

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي

تمهيد

المبحث الأول: بلدية أولاد دراج

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

المطلب الثالث: تحليل و عرض البيانات

المطلب الرابع: النتائج العامة

خاتمة

مقدّمه

المقدمة

نال موضوع الاتصال اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في ميدان العلوم الإنسانية و الاجتماعية باعتباره النشاط الإنساني الذي يهدف الى تلبية حاجاته الأساسية و دفع المخاطر و تحقيق الامن والاستقرار في المجتمع. وذلك باعتبار أن الانسان اجتماعي بطبعه فانه ينزع دائما الى الاتصال بتعبيره لمعرفة وفهم ما يحيط به، ولكن لا يمكنه الحصول على المعلومات الصحيحة و الضرورية الكافية التي تغطي موضوع اهتمامه مما يضطره الى البحث عن يده بتلك المعلومات حتى يشبع رغبته في التعرف على الأشياء و الظواهر المحيطة وهذا ينشأ ضرورة اللجوء الى تكنولوجيا الاتصال الحديثة

و في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال و تطور وسائله و أساليبه خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية و التي مست جميع القطاعات بدون استثناء حيث ساهمت و عملت على انشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة و التي بدورها أعطت دفعة قوية و فعالية غيرت من أساليب التواصل و حسنت من آدائه حتى اضحى الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل و التنظيمات و الإدارات و بالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى امتلاكها لتجهيزات و وسائل الاتصال الرقمي و مدى جهودها و ما تقدمه من خدمات للاداريين و الموظفين فهي تسير عملهم و تضمن لهم التنسيق و التواصل فيما بينهم

فالاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات و الأفكار و المعارف وتداولها و تدفقها بين الافراد في ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات. فشبكات الاتصال الرقمية قد تم توظيفها في شتى الإدارات و المؤسسات دعما لنشاطها الاتصالي سواء كان داخليا ما بين هياكلها و أقسامها الداخلية أو خارجيا مع مختلف المتعاملين، فصيورة العمل تتطلب اتصالا يتميز بالدقة و المرونة و السرعة وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي. ومن بين هذه القطاعات التي استفادت من خدمات هذا النوع من الاتصال نجد المؤسسات العمومية (البلدية) حيث عملت على تزويد مكاتبها و مرافقها بأجهزة الاتصال الرقمية.

ولقد أصبحت ثورة المعلومات التي نعيشها اليوم مزيجا بين تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حيث قدمت للإنسان إنجازات لا مثيل لها حيث كان تأثيرها واضحا و جليا في العديد من المنظمات و المؤسسات وقد جاءت

دراستنا لمعرفة تأثير الاتصال الرقمي على أداء الموظفين في بلدية أولاد دراج ولالإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراستنا الى أربع فصول، تناولنا في الجانب المنهجي أهم الخطوات المنهجية الواجب اتباعها في اعداد مذكرة من:

تحديد الإشكالية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة و كذا أهدافها تحديد المفاهيم الأساسية، الدراسات السابقة و المدخل النظري، المنهج المستخدم ، أدوات جمع البيانات ، عينة الدراسة ثم انتقلنا الى الجانب النظري فقسمناه الى فصلين: الفصل الأول تناولت فيه الاتصال الرقمي .اما الفصل الثالث فتناولت الأداء الوظيفي.

اما الاطار التطبيقي تناولت فيه التعريف بالمؤسسة محل الدراسة و بعدها تحليل و تفرغ البيانات للوصول الى النتائج العامة للدراسة.

الفصل الأول :

الاتصال

الرقمي

1- الاشكالية :

ان التغيرات التي شهدتها العالم في كافة مجالات الحياة من بينها التطور التكنولوجي الذي احدث ثور علمية مما جعله الاساس في الحياة اليومية والمقياس الذي يقيس تقدم الامم والمجتمعات نتيجة ما يصدر منه من اختراعات جديدة والخصائص التي يتميز بها جعله ينال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين والمختصين

يعتبر التطور التكنولوجي بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة من المواضيع التي عرفها الانسان منذ القدم بهدف تلبية حاجيات الانسان الاساسية ودفع المخاطر وتحقيق الامن والاستقرار له وللمجتمع مما اصبح وسيلة يلجأ اليها كعملية اتصالية مع نفسه او مع غيره وهذا من اجل معرفة كل ما يخص ويحيط به البحث عن المعلومات الصحيحة والضرورية فاضطر الانسان الي اللجوء الي الوسائط والاتصالات الحديثة بشتي انواعها وما تتسم به من عمليات التخزين للمعلومات التي مست جميع مجالات الحياة دون استثناء واصبحت تنافس الانسان في ادائه واعماله وهذا لكونها تتميز بالسرعة والدقة في الاداء عبر ما تتيحه شبكات الانترنت بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة

لقد اصبح الاتصال الرقمي شكلا من اشكال الاتصال في مختلف المجالات الحياة وتغلغلها واتسمت دائرة استشارة بين فشات المجتمع حتي نال الركن الاساسي في تطوير الاداء بكافة المؤسسات الرسمية والغير رسمية مما جعله يتعاضم كقوة بأبعاده وتزداد اهمية في صناعة الاحداث والتطورات حتي اصبح اداة فاعلة في المؤسسات لتحقيق اهدافها وتفعيل ميزتها التنافسية وهذا اذا تم استخدامه بشكل فعال من طرف الموظفين في ادائهم اليومي.

وان اعتماد الموظفين علي الاتصال الرقمي في ادائهم بعض التحولات المعاصرة وهو ما يزيد من تحسين الاداء والنوعية والانتاج والخدمة التي يقدمها الموظف للمنظمة وعلي تطوير اساليب العمل المستخدمة في تقديم المعلومات للأداء مهامهم المنوطة اليه في وقت قصير جدا وتحقيق افضل مستويات عالية الاداء وافضل الخدمات ذات جودة عالية مما ساهم بشكل كبير في اداء الموظفين وهذا من اجل تسهيل انجاز الكثير من الوظائف والمهام من اجل

تحقيق اهداف المؤسسة والاستخدام الفعال للمعلومات وتحقيق التطوير المطلوب مما جعلهم يواكبون ادائهم وتطويره بوسيلة اتصال رقمية حديثة و الاعتماد عليها وما يحقق من اعباء وتسهيل المهمة والخدمة لذا جاءت هذه الدراسة لتبين الاثر الذي يتركه الاتصال الرقمي علي اداء عينة موظفين في بلدية اولاد دراج لتقليل من عدد الافراد المتوافدين اليها ومن اجل تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم وعليه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدي تأثير الاتصال الرقمي علي الاداء الوظيفي في بلدية اولاد دراج؟

التساؤلات الفرعية:

- ما طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في بلدية اولاد دراج ؟
- كيف يساهم الاتصال الرقمي في الاداء الوظيفي ؟
- ما مدي تقييم الموظفين للاتصال الرقمي في تأثيره علي أدائهم الوظيفي؟

2- اسباب اختيار الموضوع :

تتمثل أهم الأسباب التي دفعت بنا الى اختيار موضوع الاتصال الرقمي و تأثيره على الأداء الوظيفي و البحث فيه الى دوافع ذاتية و أخرى موضوعية :

1-2- الاسباب الذاتية :

- الرغبة في الاطلاع علي موضوع الاتصال الرقمي وأثره علي الاداء الوظيفي.
- الرغبة في التعرف علي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في بلدية اولاد دراج.
- الرغبة في التدرب علي كيفية اجراء بحث علمي .
- طبيعة التخصص تفرض علينا دراسة مثل هذه المواضيع لذا اخترت هذه الدراسة بغية إثراء المكتبة الجامعية.

2-2- الاسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع دفعنا الي ضرورة الوقوف والتعرف علي كل جوانبه
- ملاحظتنا لأهمية موضوع الاتصال الرقمي وأثره علي الاداء الموظفين اجل التعمق في دراسة طبيعة ونشاط وكيفية تطبيق الاتصال الرقمي
- المكانة التي يحظى بها الموضوع مما جعله ميدانا خصبا للدراسات الاكاديمية والبحوث العلمية
- اعتبار الاتصال الرقمي من اهم المحركات التي تعمل علي زيادة كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي
- تزايد احتياجات الموظفين في الوقت الحالي أدي الي الاعتماد بشكل أساسي علي الاتصال الرقمي .

3- أهداف الدراسة :

- التعرف علي طبيعة الاتصال الرقمي في بلدية ولاد دراج .
- للتعرف علي الأثر الاتصال الرقمي علي الاداء الوظيفي
- التعرف علي مساهمة الاتصال الرقمي في الاداء الوظيفي
- التعرف علي مدي تقييم الموظفين للاتصال الرقمي في تأثيره علي أدائهم.

4- أهمية الدراسة :

تعد عمليات استخدام الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي من المتطلبات الحديثة وهذا نتيجة التطورات التي حدثت في بنية العمل فقد أصبح من الضروري في ظل العولمة والتغير المتلاحق والسريع لمعرفة لإعادة النظر في اسلوب الاتصال الرقمي والوسائل المستخدمة له علي حد سواء وما يلحقه من آثار وسلبيات علي الأداء الوظيفي

كونه عملية سهلة للاتصال الا انه قد يؤثر علي أداء الموظفين وعرقلة سير العمل اليومي وهذا لارتباطه بألة الحاسوب وشبكة الانترنت.

5- تحديد المصطلحات:

الاداء :

لغة : أدي الشيء الي اصله والاسم اداء وادي دينه تأدية ،قضاه المقصود من الاداء هو قضاء الامر والاداء اللغوي ويعني القدرة الفرد علي الاداء اللغوي الصحيح (محمد منيرحجاب ،2003،ص154)

اصطلاحا :

هو القيام بالشيء او تأديته عمل محدد او انجاز مهمة او نشاط لتحقيق هدف فقد يكون اتباع حاجة معينة او حل للمشكلة ما او التخطيط لمشروع ما (مدحت ابو نصر ،ص66)

وعرفه نيكولاس : هو انتاج السلوك الذي يقوم به الافراد فالسلوك هو النشاط اما انتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك (ابراهيم محمد محاسنة ،2013،ص105)

الاداء الوظيفي:

اصطلاحا: القيام بأعمال الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات وفق المعدل المفروض اداؤه من العمل الكفاء(مدحت ابو نصر ،ص66)

كما يعرف ايضا ان" هو كل الاعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يصطلح تنفيذها في كل الوحدات التنظيمية لتحقيق اهداف الوحدة التنظيمية (نعيم ابراهيم الطاهر،2009،ص179)

الاتصال الرقمي: يرتكز تعريف الاتصال الرقمي بالدرجة الاولي علي استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والاساسية للاتصال بين اطرافه ولايتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال

الكمبيوتر او الاتصال بمساعدة الاتصال القائم عن الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال (محمد عبد الحميد ،2004،ص103)

تعريف الاتصال الرقمي : هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد بين اطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق لهداف معينة) محمد عبد الحميد ،المرجع سابق،ص103)

التعريف الاجرائي : هو اتصال يتم باستخدام النظم الرقمية ويعتمد علي الوسائل الالكترونية بأسلوب رقمي ورقمنه المعلومات.

6- المدخل النظري للدراسة :

ترجع تسميتها بالبنائية الوظيفية لاستخدامها مفهومي البناء structure و الوظيفة function ، و تنطلق الوظيفية من عدة قضايا مترابطة فهي تسلم بأن المجتمع يمثل كلا مؤلفا من أجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفة معينة من أجل خدمة اهداف الكل و معنى ذلك أن المجتمع ما هو الا نسق يظم مجموعة من العناصر المتساندة التي تساهم في تحقيق تكامله.

و البنائية الوظيفية تقوم على عدد من المقولات و الأفكار الأساسية التي تنطلق منها تحليلات أنصار هذه النظرية ، وتعتبر مقولة النسق الاجتماعي social system من المقولات الأساسية للنظرية وهذا ما ظهر بوضوح في تحليلات الرائد الاجتماعي الأمريكي (تالكوت بارسونز) حيث جعل مقولة النسق الاجتماعي هي الاطار الفكري العام الذي تقوم عليه نظرية الانساق الاجتماعية social system theory و التي تعتبر احدى النظريات الهامة للبنائية الوظيفية المعاصرة ، وتشير هذه النظرية الى أن المجتمع ما هو الا بناء أو نظام اجتماعي يتكون من مجموعة من الانساق الاجتماعية المتبادلة وظيفيا مثل النسق الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي و العائلي و غيره من الانساق الأخرى التي تؤثر في عملية استقرار مكونات البناء الاجتماعي او المجتمع ككل.

و في تعريف اخر " ان جميع أجزاء النسق الاجتماعي أو عناصره هي اما وظيفية او غير وظيفية

مبادئ النظرية: تعتبر مبادئ النظرية القضايا الأساسية للنظرية و منها

- النظرة الكلية للمجتمع بوصفه نسقا يحتوي على مجموعة من الأجزاء المتكاملة بنائيا ومتساندة وظيفيا لبلوغ النسق أهدافه أي تحقيق أهداف النسق مرهون بالمجتمع و تكامل افراده
- استناد العملية الاجتماعية لتعدد العوامل و تبادل التأثير و التأثير فيما بينها
- لا يخلو النسق من التوترات و الانحرافات و القصور الوظيفي غير انها تحل نفسها بنفسها وصولا للتكامل و التوازن
- ان أهم العوامل الأساسية لخلق التكامل يتمثل في الانفاق العام على قيم (شدوان ، 2005، ص62)
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام (مي العبدلي ،2006،ص176)

7- منهج الدراسة :

- يعتبر المنهج العلمي الطريقة المنظمة تتبع اسلوبا وخطة معينة لدراسة ظاهرة ما ويهدف الي التوصل الي حقائق وترسيخ المعارف واختيارها والاعلام عنها بعد التأكد من صحتها
- ويعرف المنهج بانه الاسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه او دراسته لمشكلة موضوع البحث (عمار بوحوش،1995،ص29)
- يعرف بانه مجموعة من الاجراءات والخطوات الدقيقة المتبناه من أجل الوصول الي حقائق مقبولة حول ظاهرة الموضوع (موريس أنجرس،2006،ص98)
- كما تعرف ايضا وهي مجموعة القواعد والانظمة العامة التي يتم وصفها من اجل الوصول الي حقائق مقبولة حول الظاهرة موضوع الاهتمام من الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية (حسين محمد جواد ،2013،ص177)

فالمنهج اذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن مشكلة بحث او الدراسة لمشكلة موضوع البحث او في الدراسة لمشكلة موضوع البحث كما ان اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة او لميل او لرغبة الباحث دون اخر بل ان موضوع الدراسة واهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب وهذا لاختيار هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل اليها وبما ان دراستنا تتمحور حول الاقتصاد الرقمي وتأثيره علي الاداء الوظيفي فإننا اعتمدنا علي المنهج الوصفي التحليلي وهذا من اجل تحليل وتفسير الظاهرة .

8- مجتمع وعينة الدراسة :

يعتبر تحديد مجتمع البحث الخطوة الرئيسية التي يجب اتباعها قبل تحديد نوع العينة وسبب ذلك وجود فرق بين مجتمع البحث والعينة يشمل جمع الوحدات أو المفردات التي تتوفر فيها الخصائص لدراستها بينما العينة عي الجزء من المجتمع الذي يقوم به الباحث بدراسته وعليه فإن مجتمع البحث الذي اخترناه في دراستنا يتمثل في موظفي بلدية أولاد دراج .

وتعرف العينة أنها جزء من مجتمع البحث الاصيلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تتمثل المجتمع الاصيلي وتحقيق أغراض البحث وتعني الباحث من مشقات دراسة المجتمع الاصيلي (جودت عزت ،2000،ص85)

أما العينة القصدية فتعرف بأنها " العينة التي يعتمد عليها في الدراسات الوصفية خاصة عندما يكون الباحث مرتبطا بمدة زمنية محددة ويفتقر الي المعلومات حول المجتمع المدروس فيختار حالات الميدان يعتقد أنها ستفيده وتمثل مجتمع البحث إذ يقرر الباحث بصفة مسبقة عدد مفردات العينة كما يراها ملائمة للدراسة ")

ولقد اخترنا العينة القصدية نظرا لأنها أنسب نوع لتحقيق جمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا وتعرف (بأنها عينة ستتم اختيارها قصدا من الباحث وذلك نظرا لتوفر خصائص في الافراد التي تمثل مجتمع الدراسة ويعتمد فيها الباحث اختيار مفردات معينة من المجتمع الاصيلي وهي المتمثلة له.

9- أدوات جمع البيانات :

الاستبيان : تعتبر الاستمارة من ادوات البحث العلمي واكثرها استعمالا في علوم الاعلام والاتصال بين الباحث والمبحوث حيث يستعمل علي معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفس مجال المبحوث وتعرف الاستمارة في الاوساط البحثية العلمية انها :الاستقصاء ،الاستفتاء ،الاستبيان .

ويعرف الاستبيان في البحث العلمي علي انها تلك القائمة المنتقاة التي يعدها الباحث بعناية فائقة في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في اطار الخطة الموضوعية .

وتهدف للحصول علي المعلومات الضرورية لتحقيق فرضيات البحث ويستخدم كذلك لجمع المعلومات بين المبحوثين مباشرة وذلك للإجابة عن الاسئلة الواردة في الاستمارة لها دور كبير في توسيع نطاق البحث والبرهنة احصائيا

ويمكن تعريف الاستبيان ايضا بانه اداة جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة المحدد عن طريق استمارة تجري تعبئتها من قبل المستجيب ويستخدم الاستبيان لجمع معلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجوبين والحقائق عن الممارسة الحالية والاستطلاعية وميول الافراد وكذلك فان الاستبيان يعتبر وسيلة ناجحة لدراسة الحياة الشخصية للافراد.

حيث قمنا بتقسيم الاستبيان وقسمناه الي 03 محاور :

المحور الاول : طبيعة الاتصال الرقمي في المؤسسة المستخدمة .

المحور الثاني : مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي .

المحور الثالث : تقييم الموظفين للاتصال الرقمي في تأثيره علي ادائهم الوظيفي .

حيث اعتمدنا في هذه الدراسة علي برنامج

برنامج الحزم الاحصائية للدراسة الاحصائية وتحليل اسئلة الاستبيان

أنواع الاستبيان :

يتوقف نوع الاستبيان علي الاجابات المنتظر الحصول عليها ويمكننا تقسيم الاستبيان حسب طبيعة الاسئلة والاجوبة المتوقعة الي :

الاستبيان المفتوح.

الاستبيان المقفل.

المفتوح هو اكثر انواع الاستبيانات شيوعا وتحتوي علي نوعين من الاسئلة الاول يتضمن اجوبة محددة والثاني يتوقع اجوبة غير محددة يضعها المستجيب بمعرفته ولا بد للباحث ان يستخدم هذا النوع من الاستبيان اسئلة للحصول علي معلومات تتناول جميع جوانب البحث والحصول علي اجابات محددة وسهلة التصنيف وتفسير يعطي للباحث فرصته للتعبير عن رايه ويشرح الاجابات ووضعها في اطار خلفية المناسبة

مراحل جمع البيانات :

تحديد المشكلة والمعلومات المطلوبة والافراد اللذين سيطلب منهم تعبئة الاستبيان

تقسيم الموضوع الي عناصر رئيسية :

اعداد اسئلة الاستبيان

ارشادات المستجوبين عدم الخطأ في الاجابة

طباعة الاستبيان وتوزيع وادارته

جمع الاستبيان وتفسير المعلومات

مزايا وعيوب الاستبيان:

المزايا:

يمكن الحصول علي معلومات من عدد كبير من الافراد المتابعين جغرافيا وفي اقصي وقت

يعتبر اكثر معلومات الاستبيان توفر له ظروف التقنين اكثر مما يتوفر الوسائل الأخرى

يوفر الاستبيان وقت كافيا للمستجيب في اجاباته مما يقلل الضغط علي ويدفعه الي التدقيق في معلوماته.

العيوب :

*لا يمكن استخدام الاستبيان في مجتمع لا يجيد معظم افراده القراءة والكتابة ولايمكن جمع الاستبيان بهذه الظروف

*قد تعطي المستجيب اجابة غير صحيحة حتي يملأ الاستبيان ولايستطيع احد ان يتابع نقطة ما بأسئلة متشابهة .

*لا يستطيع الباحث ان يلاحظ ويسجل ردود الافعال المبحوثين بسبب فقدان الاتصال الشخصي معهم يجب ان يحافظ علي حجم المعقول للاستبيان كي لا يدفع المستجوبين الي الملل وبالتالي عدم تعبئة الاستبيان بشكل صحيح.

10- حدود الدراسة:

تحتل الدراسة مكانة كبيرة ضمن البحوث والدراسات التنظيمية وتعد ركيزة اساسية فيها فانها تمكن الباحث من معرفة الوجهة والمكان المخصص لاجراء الدراسة وجميع الخصائص ضمنها لذلك نجدها تنقسم الي ثلاث مجالات :

1/ الاطار البشري : اجريت هذه الدراسة المنهجية تحت عنوان الاتصال الرقمي وتأثيره علي الاداء الوظيفي ببلدية اولاد دراج

2/ المجال الزمني : لقد تمت هذه الدراسة خلال شهر افريل الي غاية شهر ماي من السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2020/2019

3/ المجال المكاني : تتمثل الحدود المكانية في بلدية اولاد دراج بولاية المسيلة

11- الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى : دراسة 2016 بعنوان واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية "سونلغاز" لمكاوي فوزية

تحاول هذه الدراسة الاجابة عن ماهو واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

وتتناول هذه الدراسة اسئلة فرعية وهي :

1- ماهي اهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في قسم تسيير الانظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟

2- ماهي اهمية الاتصال الرقمي بالنسبة في قسم تسيير الانظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟

3- ماهي العوائق التي تفرض استخدام الاتصال الرقمي في قسم التسيير الانظمة المعلوماتية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟

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

ولقد استخدم في هذه الدراسة منهج دراسة حالة ،ولقد وظف الباحث في اداة الدراسة المقابلة والاستبيان . حيث كانت عينة الدراسة قوامها 60 موظف واختيرت بالطريقة القصدية

-نتائج الدراسة .

-التوصل الى ان استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تعرضها التطورات التكنولوجية المعاصرة .

- التوصل الي ان هناك استخدام للاتصال الرقمي بجميع اشكال التكنولوجيا الحديثة .

الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان " دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الاداء الوظيفي " دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية .وكالة قالمة /وكالة بوشنوف /وكالة دراسته

بولاية قالمة ، لأصحابها .احمد قوادري ومراد بن ساعد .

تحاول هذه الدراسة الاجابة على السؤال التالي .ماهي فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الاداء الوظيفي؟

وتتناول هذه الدراسة ثلاثة اسئلة فرعية وهي .

1-هل تتوافق التقنيات الاتصالية الحديثة ومحددات الاداء الوظيفي ؟

2-كيف تؤثر استخدامات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معايير الاداء الوظيفي ؟

3-مادور الية العمل عن بعد في تحسين الاداء الوظيفي ؟

وقد قام اصحاب الدراسة اضافة الى التساؤل الرئيسي والاسئلة الفرعية الى وضع فرضية رئيسية متمثلة في . تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الاداء الوظيفي "

وكذا صياغة ثلاثة اسئلة فرعية .

1-ترتبط التقنيات الاتصالية الحديثة بمحددات الاداء الوظيفي .

2-تتأثر معايير الاداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

3-تعمل الية العمل عن بعد في تحسين الاداء الوظيفي .

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة واختبار الفرضيات الموضوعية، قام اصحاب الدراسة باتباع المنهج الوصفي، وبالاعتماد على المقابلة، والاستمارة والملاحظة، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية .

-الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد في تطوير ورفع الاداء الوظيفي

-تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة حيث تقوم بمتابعة المهام ، و مدى تقييم العمل ، القيام بالإجراءات التصحيحية للحصول على المعلومات في الوقت المناسب بأسرع وقت واقل تكلفة واجراء اتصالات داخلية بين العمال ، وخارجية بين العمال والزبائن .

-ادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى توطيد التواصل والتفاعل الايجابي والسريع مع العاملين والاستجابة لحاجات خاصة .

الفصل الثاني:

الإطار

النظري

تمهيد :

يعتبر الاتصال الرقمي احد ابرز سمات عصرنا الحالي فالتطور التكنولوجي الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الاتصال والذي استعملت فيه تكنولوجيا الرقمية الحديثة فاصبح الاتصال رقميا وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء علي هذا النوع من الاتصال من خلال التطرق الي التعريف بالاتصال الرقمي و مساهمته في تسهيل التواصل بين الافراد وذلك من خلال المزايا و الوظائف التي يقوم بها.

المبحث الاول : ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الاول : تعريف الاتصال الرقمي

يرتكز تعريف الاتصال الرقمي Digital Communication علي استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والاساسية للاتصال بين اطرافه ولا يتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر Communication putter Media Ted او الاتصال القائم عن طريق الكمبيوتر أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر Assisted Communication Computer وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال (محمد عبد المجيد ،2004،ص103)

وفي نفس الوقت فان الاتصال في هذا المفهوم يقع في الاطار الاوسع لمفهوم الاتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه لأنه في النهاية اتصال انساني بين الافراد لتحقيق اهداف معينة يتسم بكل صفات الاتصال الانساني ويتم من خلال عمليات فرعية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي تناولها علماء النفس والاجتماع واللغة و قدموا لها النماذج العديدة التي تشرح الاتصال الانساني وعملياته وعلاقاته .

ومن جانب آخر لا يمكن القياس علي استخدام الوسيلة فنقرر انه يقترب من الاتصال بالجماهير الذي يعتمد علي الوسائل بالجماهير الاتصال الشخصي والجمعي وان كل لا يتم مواجهة وهو مالا نتيجة وسائل الاتصال الشخصي الانية مثل :التلفون والرقمنة ثم الشبكات الرقمية بعد ذلك .

وبذلك يكون تعريف الاتصال الرقمي كالآتي : " العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد اطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة" (محمد عبد المجيد ،ص104)

كما يقصد التحول من اسلوب من التعامل من المعلومات علي اساس تناظري Analog الي الاسلوب الرقمي Digital و رقمنة المعلومات ايضا اي تحويل المعلومات (نص ،صورة ،صوت) الي موجات كهربائية مرقمنة مما يسهل عملية ارسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها .

وتشير كلمة رقمي Digital الي الحالتين هما التشغيل والايقاف On/Off ويتم التغير عن المعلومات في شكل سلسلة من اشارات التشغيل والايقاف وتتخذ كل الحروف والرموز والارقام والصور والرسوم والاصوات شكل ارقام الصفر الواحد .

فالواحد يقابل التشغيل On الصفر يقابل التوقف Off ويطلق علي كل زوج من ارقامه اسم Bit يعني حرف ويطلق علي مجموعة من الرموز Bits وعادة مايحتوي كل Bit ثنائي رموز (حسن عماد مكاوي،2005،ص246)

وعندما يتم تحويل المادة المرسله ايا كانت الي تيار منفصل متماثل من النبضات الكهربائية لا يقوم الجهاز بارسالها مباشرة بل يقطعها الي قطع صغيرة جدا بحيث تأخذ كل عينة رقما معيناً و تسمى هذه العملية بالترقيم حيث يوجد عند بداية خط الارسال لاي بيانات كانت اداة تسمى Aid converter مهمتها تحويل البيانات من صورتها التناظرية الي صورتها الرقمية وتقوم هذه البيانات ببث كود مستمر من البيانات ايا كانت وتحوّلها الي اشارات رقمية كما انه يوجد في الطرف المقابل لها او وجهة الاستقبال ايا كانت تلك الآلة المستقبلية لها بتحويل تلك الاشارات الرقمية الي اشارات تناظرية تحاكي واقع تلك البيانات المرسله وتسمى هذه الاداة O.A Converter (عبد الباسط محمد عبد الوهاب ،2005،ص217)

وفي نفس الوقت فإن الاتصال الرقمي في هذا المفهوم يقع في الاطار الاوسع لمفهوم الاتصال وعناصره واشكاله ونماذجه لانه في النهاية إتصال انساني أو بين الافراد لتحقيق اهداف معينه يتسم بكل الصفات الاتصال الانساني ويتم من خلال عمليات فرعية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي تناولها علماء النفس والاجتماع واللغة و قدموا لها نماذج عديدة التي تشرح الاتصال الانساني وعملياته وعلاقاته .

ومن جانب آخر لا يمكن القياس علي إستخدام الوسيله فنقرر أنه يقترب من الاتصال بالجماهير الذي يعتمد علي الاتصال بالجماهير الاتصال الشخصي والجمعي وأن كل لا يتم مواجهة وهو ملا نتيجة وسائل الاتصال الشخصي الانية مثل : التلفون والبرقية ثم الشبكات الرقمية بعد ذلك.

وبذلك يكرن تعريف الاتصال الرقمي كالآتي : العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد أطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة (عبد المجيد :مرجع سابق ،ص104)

المطلب الثاني : نشأة الاتصال الرقمي

في الثمانينيات من القرن السابق توصل العلماء الي امكانية تقديم الاشارات التماثلية في شكل اشارات رقمية ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجيا تحل تدريجيا محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة كما نلمس مدي مابلغته الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الالكتروني والفضائيات وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن 20 وبداية الالفية الثالثة مع عام 2001 وتتمثل هذه القفزات في :

القفزة الاولى: تمثلت في اختراع الترانزستور عام 1948علي يد بعض العلماء الامريكين (براتان،برادين،شوكلي) وحصولهم علي جائزه نوبل عام 1956 نظرا لانجازهم الكبير واثرهم في تصغير حجم أجهزة الارسال والاستقبال في نظم الاتصالات .

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

الفقرة الثالثة : وقد تحققت حينما قام العالم الامريكي (شانون) بنشر بحثه الذي وضع الاساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية (اسماء حسين حافظ ،2005،ص100)

إن مسيرة هذا التطور إتجهت في خط مشاريع نحو مرحلة الاتصال الالكتروني والذي شهد تقدما هائلا وتشعبا كبيرا في مجال الاتصالات حتي اضحي من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات نجد:

مجال الاتصالات بين الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال .

مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسموات المفتوحة .

الاتصال عبر الالياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الثورة الكبرى وهي الاتصالات الشخصية

(المتنقلة) اتصالات المحمول .(اسماء حسين حافظ : نفس المرجع ،ص14)

المطلب الثالث : خصائص الاتصال الرقمي

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

التفاعلية :

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

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

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

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

الكونية " : حيث اصبحت بيئة الإتصال بيئة عالمية تتخطي حواجز الزمان والمكان والرقابة (حسن عماد

مكاوي،ليلي حسين السيد ، 2006،ص106ص107)

الانتشار : يعني تحول الوسائل الجديدة من مجرد ترف وإضافات الي وسائل ضرورية ووظيفية ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار التلفون المحمول علي نطاق واسع

التنوع: مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها بالإضافة الي ارتفاع القدرة علي الانتاج والتخزين ادي ذلك الي التنوع في المحتوي وفي اشكال الاتصال التي وفرت للمتلقني اختيارات اكبر لتوفير عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته و دوافعه .

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

المطلب الرابع : اهداف الاتصال الرقمي

لقد لخص بعض التقنين اهم اهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية :

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

المبحث الثاني : مستويات الاتصال الرقمي و وظائفه

المطلب الأول: محددات الاتصال الرقمي

- 1 - اذا كان الاتصال الانساني في اشكاله التقليدية يوصف بانه عملية تربط عناصرها علاقة ببعضها البعض فان الاتصال الرقمي يزيد علي ذلك بان العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل علي استمرار الاتصال وتطوره.
 - 2- يقوم الاتصال الرقمي عبر الشبكة بوظائف وادوار اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الرقمي.
 - 3- ان الاتصال بين الافراد هو اتصال من بعد مهما كان مستوي الاتصال ثنائيا او جمعيا ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين الاطراف بالكتابة او الصوت او الصورة .
 - 4- ان الاتصال وان كان يتم من بعد إلا و إن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال وتبادل الادوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.
 - 5- تعتبر النظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال و وظائفه ولا يقوم الاتصال السلبي واللاسلكي مقامه مدام لا يعتمد علي النظم الرقمية .
- لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم علي العناصر المعروفة للاتصال باشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها ضرورة توفر اجهزة الترميز الرقمية في الارسال والاستقبال .
- تعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لاطراف عملية الاتصال الرقمي نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج الي عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها او ارسالها واستقبالها.

المطلب الثاني : وظائف الاتصال الرقمي

- 1- تجاوز قيود العزلة التي تفرضها مختلف الاتصالات وتوسيع علاقة الفرد مع الآخرين من خلال الاتصال ولمسافات بعيدة عن طريق شبكة الانترنت
- 2- ينشئ الاتصال الرقمي مايسمي بالمجتمعات الافتراضية التي تجمع بين افرادها حول اهداف اخري قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الافراد مثل : مناهضة العنصرية والدعوة الي الديمقراطية .
- 3- تقديم معلومات جمة وخدمات اعلامية من خلال كتابة تقارير اخبارية حول مختلف الاحداث والوقائع التي تحدث في بقاع كثيرة من العالم حيث لم تصبح الحقائق ملكا للسلطة او الوسائل الاعلام المحلية وحتى العالمية منها.
- 4- استخدامه في التعليم ونشر الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسوب وبرامج التعليم.
- 5- تقديم وظائف كبيرة للمعلمين من خلال التسوية و بالاعلان عن منتجاتهم ليسهل للجماهير المتلقي اتخاذ القرارات الشرائية .
- 6- تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي اصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة مع انتشار برامج المسابقات والالعاب بانتشار شبكة الانترنت.

المطلب الثالث: مستويات الاتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات و اشكال الاتصال القائمة و توفير اشكال حديثة منه بحيث تؤدي في النهاية الى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال و المعلومات و على العموم هناك ثلاث منظومات تواصلية داخل شبكة الانترنت. الأولى هي المنظومة الفردية – الجمعية (المدونات، البريد الالكتروني، مواقع الويكي، الدردشة)

اما الثانية فهي المنظومة المؤسسية (مواقع و بوابات المؤسسات الاقتصادية و الجمعيات الحكومية) و الثالثة هي المنومة الإعلامية (المواقع الإعلامية والاعبارية) ويمثل المضمون مقياسا رئيسيا يمكن اعتماده لتشخيص منظومة ما (اياس خضر البياتي، ص106) و تبعا لهذه المنظومات الثلاث و في فلكها تعدد مستويات الاتصال الرقمي و التي حددها محمد عبد الحميد كما يلي :

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

ب- الاتصال بقواعد البيانات : اما في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي يتصل بالعديد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل مؤسسة او منظومة ما (محمد عبد الحميد ،ص39)

و تتيح هذه الشبكات لكل مسؤول او مستخدم الدخول الى قواعد البيانات و الاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي او تكنولوجيات الازاعية بين الحواسيب و الحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب و بعضها في تنظيمات معينة للاتصال او باستخدام شبكات الانترنت داخل التنظيم المؤسسي.

ت- الاتصال مباشر من خلال الشبكات : يقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي و ان كان يتم من بعد حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا او بالمجموعات الصغيرة لذلك يعتبر كارت الترميز (المودام) من أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية او المصورة او الرسائل المكتوبة الى رسائل رقمية.

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة او الصوت و يمكن ان يكون الاتصال بفرد و احرا او افراد اخرين في شكل مجموعات و لا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة ولكن تبادل الرسائل و الرسوم بانواعها خلال هذا الحوار. (محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص40)

الخلاصة :

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

الفصل الثالث:

الأداء

الوظيفي

تمهيد :

الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط الذي يعكس كل الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه ويرتبط بالمرجات التي تسعى المؤسسات بمختلف توجهاتها الى تحقيقها ولا شك أن الأداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة وكذا المعرفة الصحيحة لقدراتهم داخل المؤسسة من مهارات فالاداء المناسب للعمل المطلوب إنجازة.

المبحث الاول : ماهية الاداء الوظيفي

المطلب الاول : تعريف الاداء الوظيفي

تعريف الاداء حسب D.Kaiserguber J.Handrieu يعتبر الاداء عند هذين الكاتبين عند اصدار حكم علي الشرعية الاجتماعية لنشاط معين ونستنتج من هذا التعريف ان الاداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية بما يقود ال اكتساب قبول اجتماعي للانشطة التي تقوم بها المؤسسة الي جانب الشرعية الاقتصادية (الشيخ الداوي،2009،ص 217)

ويعرف ايضا " بانه قيام الفرد بالانشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا ان نميز ثلاث ابعاد جزئية يمكن ان تقاس اداء الفرد عليها وهذه الابعاد هي كمية الجهد المبذول نوعية الجهد نمط الأداء (أحمد صقر عاشور،2005،ص 25)

قاموس الموسوعة العالمية : هو انجاز الاعمال كما يجب ان تنجز اي ان اسهامات الفرد في تحقيق اهداف المنظمة مرتبط بدرجة تحقيق المام مهام وظيفته "اذن الاداء هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن اسهاماته في تحقيق اهداف المنظمة علي ان يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل الادارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب (حمداوي ، بخوش ،2012، ص150)

و تعرف رواية حسن الأداء الوظيفي بأنه " يشير الى درجة تحقيق و إتمام المكونة الوظيفية للفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبع الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (رواية حسن،1999،ص21)

الأداء الوظيفي : هو اقناع الفرد التام و قبوله لاهداف المنظمة التي يعمل فيها و رغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها و عدم ترك العمل فيها حتى لو توفرت ظروف عمل افضل في منظمة أخرى (عامر عوض ، ص 125-126)

كما عرفها (اندرود) بأنه : تفاعل سلوك الموظف و أن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده و قدرته (عادل، ص 24)

كما عرفها (هاينز) بأنه : الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الاعمال (الماضي ، مساعد ، ص 13)

المطلب الثاني : انواع الاداء الوظيفي

-حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الاداء الى نوعين

1-الاداء الداخلي: ويطلق هذا النوع من الاداء اداء الوحدة اي انه ينتج ما تملكه المنظمة من المواد فهو ينتج اساسا مايلي :

أ- الاداء البشري : هو اداء الافراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم . (مسعودي ، شوية ، 2014، ص 84) .

ب-الاداء التقني : ويتمثل ف قدرة المنظمة على استعمال استثمارها بشكل فعال

ج- الاداء المالي : ويكمن فعاليته تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة

2- الاداء الخارجي : هو الاداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، لا تسبب فيه لكن المحيط الخارجي هو الذي يوحده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المنظمة تحليل نتائجها وهذا مهم اذا المر بمتغيرات كمية اين يمكن قياسها وتحديد اثارها .

-حسب معيار الشمولية : ويمكن تقسيم الاداء الى نوعين :

1- الاداء الكلي :وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف او الانظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ولا يمكن نسب الانجاز لها الى اي عنصر دون المساهمة باقي العناصر في هذا الاداء يمكن الحديث على مدى وكيفيات بلوغ المنظمة اهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية في الربح والنمو كما ان الاداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل انظمتها الفرعية (امنة مسعودي ، ص 85)

2- الاداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة ، و ينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة ، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى أداء وظيفة مالية ، أداء وظيفة الافراد ، أداء وظيفة التكوين ،أداء وظيفة الإنتاج ، أداء وظيفة التسويق.(عمر محمد تومي الشبيلي،1988،ص56)

المطلب الثالث : عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الاداء الوظيفي من مجموعة من العناصر واهمها

1/ المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات النية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها

2/ نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطاء

3/ كمية العمل المنجز : اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الانجاز

4/ المثابرة : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف علي تحمل مسؤولية العمل وانجاز الاعمال في اوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للارشاد والتوجيه من قبل المشرفين (غازي ،ص24)

إضافة الى ان الأداء الوظيفي يتكون من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية بمعنى ان المؤسسة التي تتميز بالاداء فهي تجمع الكفاءة والفعالية (إبراهيم، 2013، ص109)

المطلب الرابع: أهمية الاداء الوظيفي :

اهمية الاداء الوظيفي : يعد الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام هو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الادارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضوا محويا لجميع فروع وحقول المعرفة الادارية وهذا نظرا للاهمية الكبيرة التي تتمحور حولها مختلف المنظمات .

ولقد شكل موضوع الاداء عنصر هاما لكثير من الدراسات التي تسعى الى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيلا بتحقيق الاهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية (سهم بن رحمون، 2013، ص206)

فقد امتاز ادم سميث في كتابه ثروة الامم الى مزايا يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص واثره على تحسين مستوى الاداء حيث يرى ان كل فرد من الجماعة يميل الى الاداء العمل الذي تكون به اعظم المزايا النسبية وباكثر فعالية من غيره من الاعضاء وترجع اهمية الاداء العمل من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة (هي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر ومرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة). (محمد مسلم ، 2007، ص52).

ويمكن تحديد اهمية الاداء الوظيفي لاي منظمة في النقاط التالية

- 1/ الاداء: هو المكون الرئيسي للعملية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الانشطة التي تقوم بها الفرد داخل المنظمة.
- 2/ كما ان مستوى الاداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو ايضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين من اجل الضغط على العاملين لرفع المستوى ادائهم

3/ ان نجاح او فشل اي منظمة مرتبطة ومعتمد بالدرجة الاولى بطبيعة الاداء والظروف والامكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة

- كما ترجع اهمية الاداء الوظيفي من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها بمراحلها المختلفة ومن ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة اكثر تقدما انما بتوقف على مستوى الاداء بها (حسن محمود حسن ناصر، ص53، 52)

المبحث الثاني: محددات ومعايير الأداء و اهم العوامل المؤثرة

المطلب الأول : محددات الاداء الوظيفي

انطلاقا من الاداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الانتاج في موقف معين نستطيع تحديد هذا الاداء من خلال ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف علي العوامل التي تضبط عملية التفاعل ومن هذا يمكن النظر اليه بانه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفكرية وادراك الفرد لدوره الوظيفي ولهذا تتوضح محددات الاداء الوظيفي في :

1 الجهد : يشير الجهد الي الناتج من حصول الفرد علي التعلم الحوافز الي الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لاداء مهمته .

2 القدرات : فهي تلك الخصائص الشخصية المستخدمة لاداء الوظيفة ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة

3 ادراك الدور او المهمة :

ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور باهميته في أدائه ولتحقيق مستوي مرض من الأداء لابد من وجود حد ادني من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى ان الافراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون ادوارهم فان اداءهم لن يكون

موجهها في الطريق الصحيح وبنفس الطريق فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات فعادة ما يقيم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا في العمل فيكون اداءه مثل الفرد أيضا منخفضا وبطبيعة الحال ان أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون محمد حسن ،مرجع سابق ص216.

المطلب الثاني: معايير الأداء

ان معيار الأداء هو عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع ان يصل اليها الموظف الذي يؤدي عمل معين حيث يعد معيار أداء الدستو او القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤسين لتحديد الكيفية التي يتوصلون اليها بأفضل مستوي أداء وفي الوقت نفسه التعرف علي أوجه النقص الذي يشوب اليه الأداء.

ان الهدف من وضع معايير الأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف علي أي تدبب او تغير في مستوي الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوي الأداء لتصحيح السلبيات وإعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات وتتحول الي سلوك وظيفي لدي العاملين ويصعب تغيره

وتنحصر اهم معايير الأداء فيما يلي :

الجودة: ترتبط الجودة بجميع نشاط المنشأة حيث تعبر علي مستوي أداء العمل ولذلك فقد عرفها تاندي لورر بانها استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء سواء في الداخل او الخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة

والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معني واقعي حسي فالمعني الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج ونسبة الفاقد ومن ثم استخدام المعايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها اما المعني الحسي للجودة فانه يرتكز علي المشاعر والاحاسيس المتعلقة بمتلقي الخدمة والمسفيد منها.

الكمية :

يقصد بالكمية حجم العمل المنجز وهذا مايجب ان يتعدي قدرات وامكانيات الافراد وفي الوقت نفسه لا يقل علي قدراتهم وامكانياتهم لان ذلك لايعني بطء الأداء رواية محمد حسن ،ص210

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الأداء

1/العنصر البشري : يشكل اهم مورد في المؤسسة باعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الانتاج اما العوامل الاخرى فهي تؤثر بالدرجة التي تتحكم فيها العنصر البشري حيث ان القرار الذي يتخذه الانسان والعمل الذي يؤديه هو الاساس في الانتاج كمية وتكلفة.

2/ الادارة : ان الادارة مسؤوليتها عظيمة في استخدام الفعال لجميع الموارد البشرية حيث تقع تحت سيطرة المؤسسة ويقال ان زيادة معدلات الاداء يعتمد على اساليب الادارة حيث تؤثر في جميع الانشطة فهي بذلك تعتبر عن التخطيط التنظيمي والتنسيق والرقابة لذلك فانه اي ضعف او تقصير في اي عملية سيكون سلبيا في عجز وكفاءة الاداء .

3/ طبيعة العمل : يشير الى اهمية الوظيفة الى يؤديها العمل ومقدار فرض الرقمية المتاحة وكقدار الاشاعات المركبة عن المهمة حيث ان كلما زادت درجة توافق العامل مع مهنته كلما زادت دافعيته ولاشه للمؤسسة وبالتالي العطاء والاداء الجيد

4/العوامل النفسية: ان اللوازم والمعدات لها دور مركزي في التاثير على الاداء حيث توفر الجو المريح يرفع الروح المعنوية للعامل ويبعث لديه روح المبادرة مما يدفعه لتحسين اداء
(خديجة بن طبة ونادية باسم ، 2012،ص44،45).

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل قمنا بتناول الأداء الوظيفي بمفهومه واهميته والعوامل المؤثرة فيه كما القينا الضوء بشيء من التفصيل علي أنواع ومحددات الأداء الوظيفي ومعايير الأداء الذي تحتاجه كل من الأنظمة للاستفادة من العاملين بشكل سليم ومع دخول تكنولوجيا الاتصال الرقمي زادت فعالية المنظمات في استغلال مواردها ومن هذا المنطلق يبرز الدور الذي يؤديه تكنولوجيا الاتصال الرقمي وتأثيره في أداء الموظفين.

الفصل الرابع:

الإطار

التطبيقية

تمهيد :

لتجسيد المفاهيم التي تعرضت اليها في الفصل السابق اخترت التربص في بلدية أولاد دراج بولاية المسيلة كونها من المؤسسات المستخدمة للاتصال الرقمي، وسنحاول في هذا الاطار الإجابة على إشكالية الدراسة و التعرف على تأثير الاتصال الرقمي على موظفي بلدية أولاد دراج.

1- التعريف بالمؤسسة :

النشأة: أنشئت بلدية أولاد دراج بموجب المرسوم رقم 189/63 المؤرخ في 16/05/1963 المتعلق بإعادة التنظيم الإقليمي للبلديات.

الموقع: تقع شرق عاصمة الولاية (المسيلة) على بعد حوالي 22 كلم على الطريق الوطني رقم 40، لها موقع جغرافي هام حيث تتوسط دائرة أولاد دراج التي هي مقرها في منطقة سهبية تفصل بين المنطقتين التلية و شبه الصحراوية ، تتميز بالطابع السهبي ذو السهول الواسعة مما جعل أراضيها فلاحية رعوية.

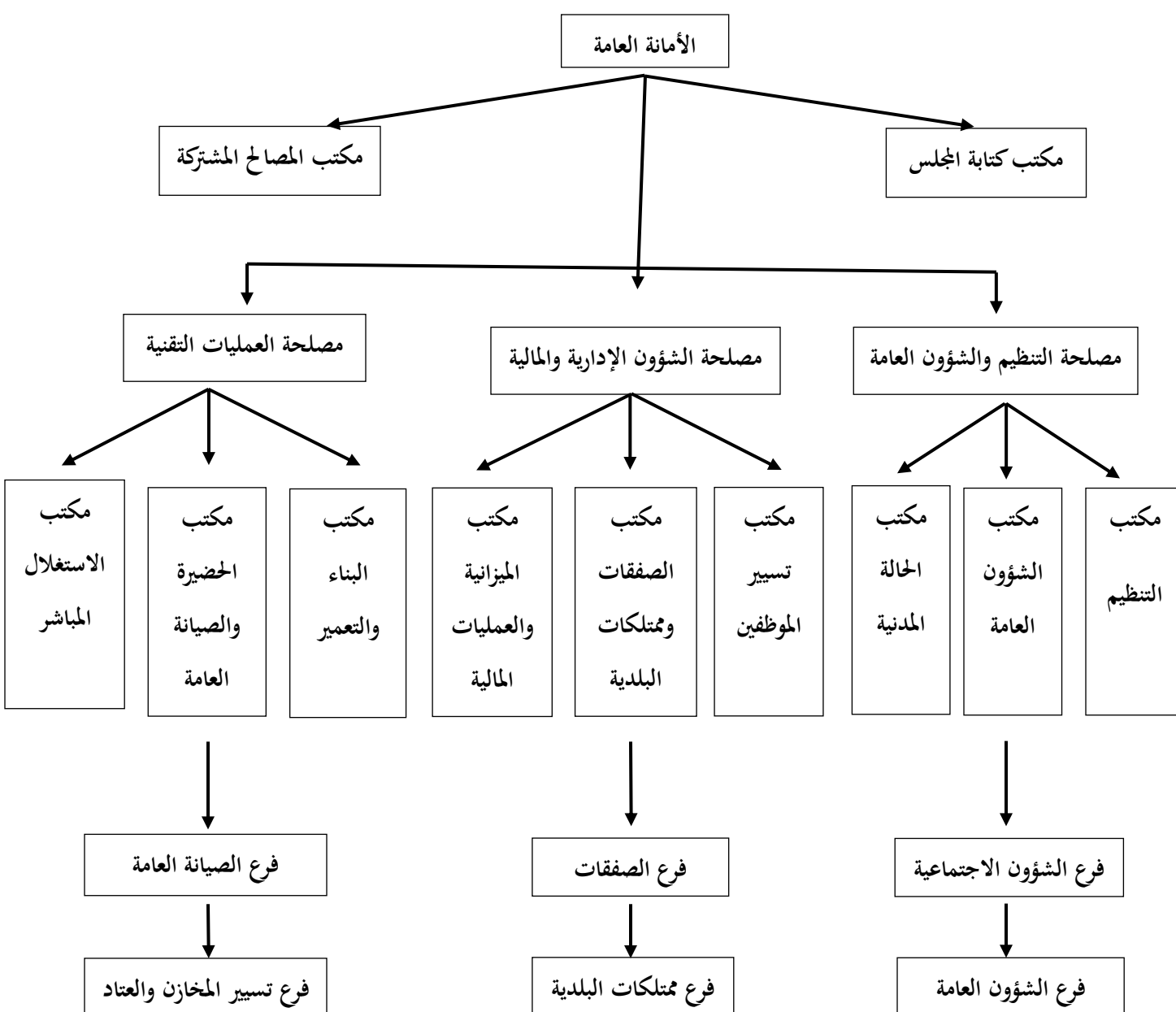
الحدود: تحدها عدة بلديات كانت ام لها بموجب المرسوم المذكور أعلاه و انفصلت عنها في اطار التقسيم الإداري وهي بلدية المعاضيد و تحدها شمالا، بلدية أولاد عدي لقبالة و التي تحدها شرقا، و بلدية السوامع التي تحدها جنوبا وبلدية المطارفة التي تحدها غربا.

المساحة: تتربع البلدية على مساحة اجمالية تقدر بـ 239 كلم² (11179 هكتار منها حوالي 13600 هكتار فلاحية و 270 هكتار غابية و 5309 هكتار رعوية).

السكان: يقدر عدد السكان (حسب احصائيات سنة 1998) بـ 22855 نسمة و بالتقدير سنة 2005 بلغ عدد السكان 27559 نسمة حيث تبلغ نسبة الكثافة السكانية 115ن/كلم² يتمركزون عبر ثلاث تجمعات سكانية هي الجرف و البراكتية و بن صوشة بالإضافة الى سلمان مقر البلدية التي بها حوالي 12000 نسمة و تقدر نسبة الزيادة بـ 3.5% .

2- الهيكل التنظيمي لبلدية أولاد دراج

بلدية: أولاد دراج



03	المصالح
09	المكاتب
06	الفروع

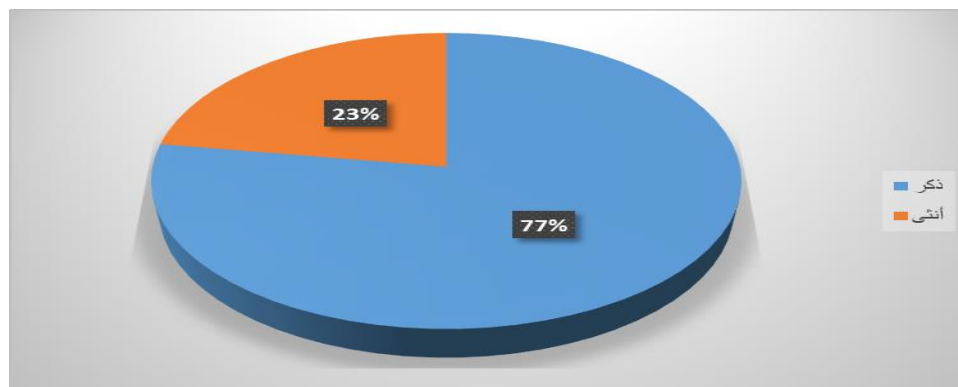
3- عرض وتحليل النتائج

أ/ تحليل البيانات الوصفية:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
77,5%	31	ذكر
22,5%	9	أنثى
100%	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن 31 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 77,5%، أما حجم الإناث فقد بلغ 9 أنثى بنسبة قدرت بـ 22,5%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل

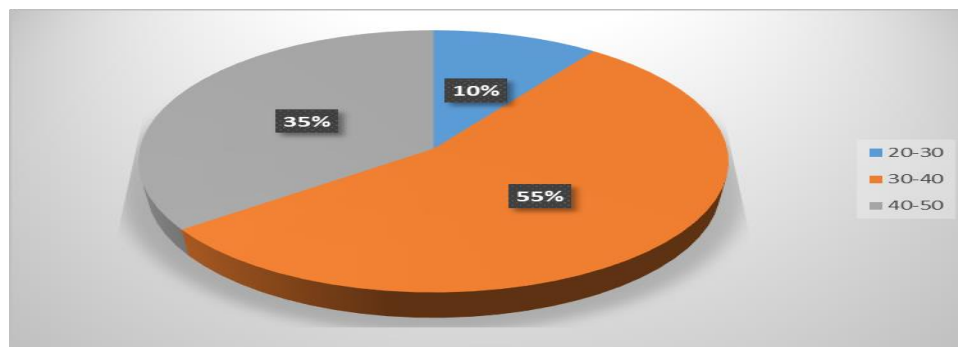


الشكل رقم (01) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
%10	4	20-30
%55	22	30-40
%35	14	40-50
%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن 4 أفراد يمثلون الأفراد الذين يتراوح سنهم (من 20 إلى 30) بنسبة بلغت %10، أما الذين يتراوح سنهم ما بين (30 إلى 40) فقد بلغ عددهم 22 فرداً بنسبة قدرت بـ %55، في حين أن البقية الذين يتراوح سنهم من 40-50 والبالغ عددهم 14 أفراد بنسبة قدرت بـ %35، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (02)



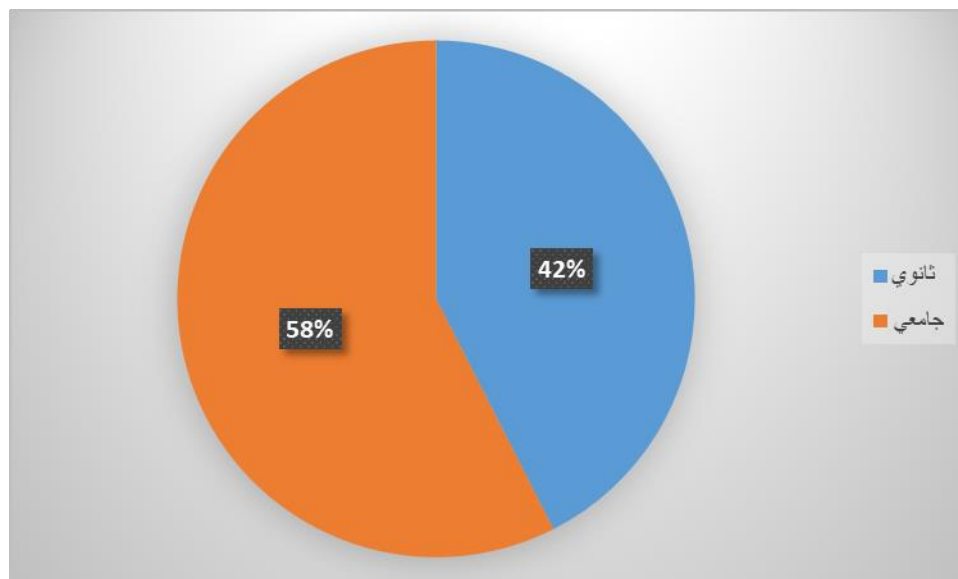
الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

3/المؤهل:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
42,5%	17	ثانوي
57,5%	23	جامعي
100%	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي قدر عددهم بـ (17) بنسبة 42,5% في حين قدر حجم ذوي المستوى التعليمي الجامعي 23 فرداً بنسبة 57,5% وهذا ما يوضحه الشكل رقم (03)



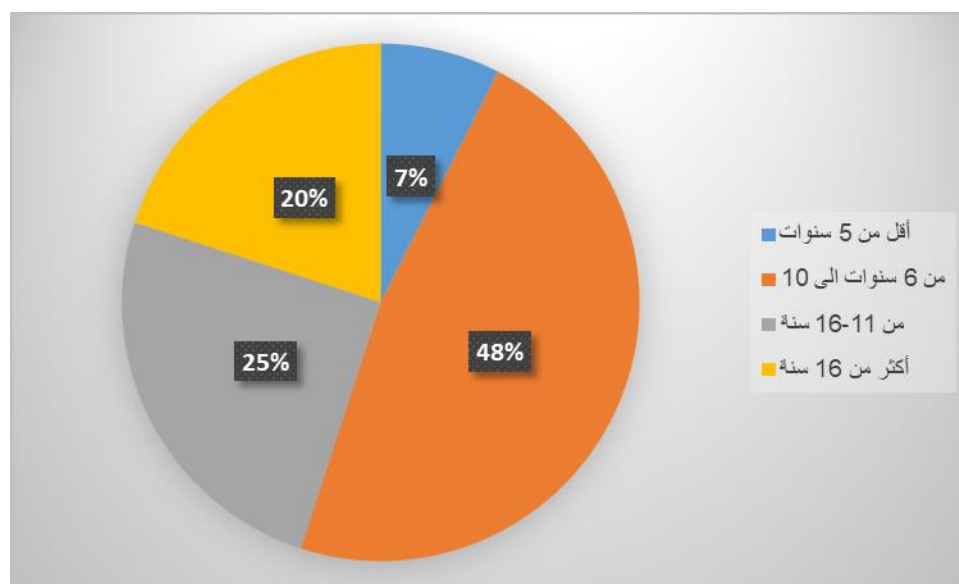
الشكل رقم (03) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

4/الاقدمية في الوظيفة

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى الخبرة
7,5%	3	أقل من 5 سنوات
47,5%	19	5-10 سنوات
25%	10	من 11 - 16 سنة
20%	8	أكثر من 16 سنة
100%	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن الذين هم بمستوى خبرة أقل من 5 سنوات فقد بلغ عددهم 3 أفراد بنسبة 7,5%، أما ذوي مستوى من 5-10 سنوات فقد كان عددهم 19 بنسبة قدرت بـ 47,5%، بينما من 11-16 سنة فقد كان عددهم 10 بنسبة قدرت بـ 25%، وقدّر عدد ذوي مستوى الخبرة أكثر من 16 سنة 8 بنسبة قدرت بـ 20%، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (04)



الشكل رقم (04) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الخبرة

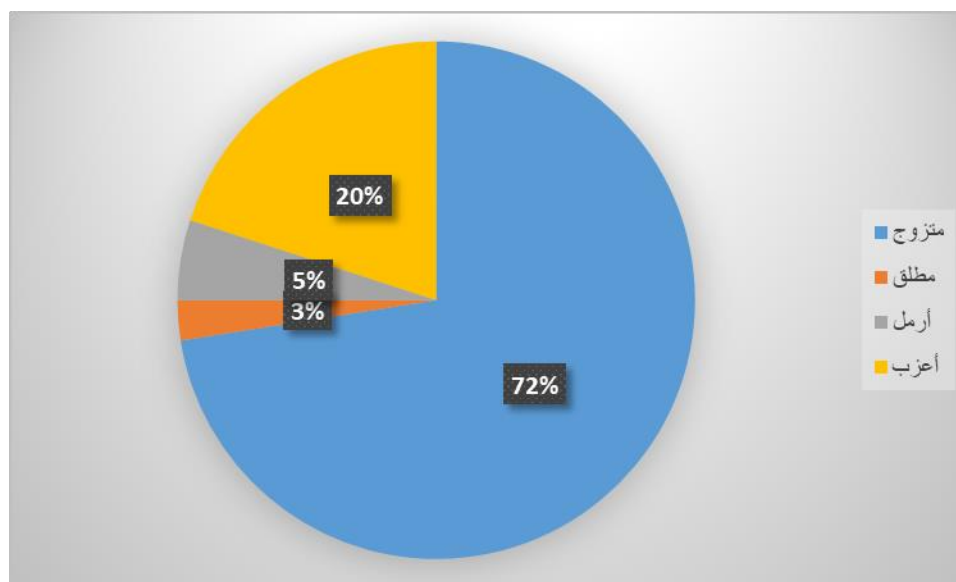
5/ الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
72,5%	29	متزوج
2,5%	1	مطلق

أرمل	2	5%
أعزب	8	20%
الإجمالي	40	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (15) فرداً، نلاحظ أن حجم أفراد العينة (المتزوجين) بلغ (29) بنسبة 72,5%، أما حجم أفراد العينة (المطلقين) فقد بلغ عددهم (1) بنسبة قدرت بـ 2,5%، أما حجم أفراد العينة (الأرامل) فقد بلغ عددهم (2) بنسبة قدرت بـ 5%، أما حجم أفراد العينة (العزاب) فقد بلغ عددهم (8) بنسبة قدرت بـ 20%، كما هو موضح في الشكل التالي



الشكل رقم (05) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

ب/ تحليل أسئلة الاستبيان:

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الرقمي في المؤسسة

السؤال رقم (06): نص السؤال رقم (06) على: "ماهي أسباب انتهاج مؤسستكم للاتصال الرقمي؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (6)

الترتيب	النسبة المئوية	التكرارات	السؤال 6
1	%65,0	26	صعوبة التوجيه داخل المؤسسة الادارية
3	%47,5	19	صعوبة الرقابة داخل المؤسسة الادارية
2	%50	20	صعوبة التنسيق داخل المؤسسة الادارية
4	%40	16	صعوبة التنظيم داخل المؤسسة الادارية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا بأن سبب انتهاج

مؤسستهم للاتصال الرقمي حيث جاء ترتيب الأسباب على النحو التالي:

جاء في المرتبة الأولى (صعوبة التوجيه داخل المؤسسة الادارية) بمجموع تكرار قدر ب (26) ثم يليها (صعوبة التنسيق داخل المؤسسة الادارية) بمجموع تكرار قدر ب (20) ثم يليها في الرتبة الثالثة (صعوبة الرقابة داخل المؤسسة الادارية) بمجموع تكرار قدر ب (19) ويليها في الرتبة الرابعة (صعوبة التنظيم داخل المؤسسة الادارية) بمجموع تكرار قدر ب (16).

07/ نص السؤال رقم (07) على: هل كان هذا الانتقال مفاجئ؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ²	درجة الحرية	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 7
				التكرار المتوقع والمتوقع	التكرار المتوقع			
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,001	12,100 ^a	1	11,0	20,0	%77,5	31	نعم
				-11,0	20,0	%22,5	9	لا
				////		%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (07) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (7) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (31) فرداً بنسبة مئوية بلغت %77,5، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ %22,5، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 12,100^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين

لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هذا الانتقال كان مفاجئ.

السؤال رقم (8):

نص السؤال رقم (8) على: هل تم تكوينكم في هذا المجال؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (8)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ²	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 8
دال عند مستوى	0,002	10,000 ^a	1	10,0	20,0	%75	30	نعم
				-10,0	20,0	%25	10	لا
				////		%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (8) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (30) فرداً بنسبة مئوية بلغت 75%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال

بالبديل "لا" والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 25%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (χ^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ $10,000^a$ وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. **(بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن تم تكوينكم في هذا**

المجال

9/السؤال رقم (9):

نص السؤال رقم (9) على: هل كان لكم معرفة مسبقة حول طبيعة هذا النظام؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة χ^2	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	التكرار المتوقع	دلائل الإجابة على السؤال رقم 000
			درجة الحرية	التكرار المشاهد والمتوقع				
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,004	$8,100^a$	1	9,0	72,5%	29	20,0	نعم
				-9,0	27,5%	11	20,0	لا
				////	100%	40		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (09) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (9) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (29) فرداً بنسبة مئوية بلغت 72,5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (11) بنسبة مئوية قدرت بـ 27,5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 8,100^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. (بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هل كان لكم معرفة

مسبقة حول طبيعة هذا النظام'

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسن الأداء الوظيفي.

السؤال رقم (10):

نص السؤال رقم (10) على: هل يساعدك الاتصال الرقمي في تسيير شؤونك؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ²	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 000
--------	---------------	---------------------	-------------	---------------------------	-----------------	----------------	-----------------	----------------------------------

				المشاهد والمتوقع					
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,000	32,400 ^a	1	18,0	20,0	%95	38	نعم	
				-18,0	20,0	%5	2	لا	
				////		%100	40	الإجمالي	

من خلال الجدول أعلاه رقم (9) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (10) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 32,400^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. (بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هل يساعدك الاتصال

الرقمي في تسيير شؤونك.

في حالة الإجابة بـ نعم: هل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10-1) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10-1)

الترتيب	النسبة المئوية	التكرارات	السؤال 6
2	%52,5	21	لزيادة الخبرات
1	%80	32	لسهولة الاستعمال
3	%32,5	13	لتخلصك من ضغط العمل
	%100	000	الإجمالي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا بأن الاتصال

الرقمي يساعدهم في تسيير شؤونهم وذلك نظرا لـ :

– حيث جاء ترتيب المكافئات على النحو التالي:

1- جاء في المرتبة الأولى (سهولة الاستعمال) بمجموع تكرار قدر بـ (36)

2- ثم يليها (لزيادة الخبرات) بمجموع تكرار قدر بـ (21)

3- ثم يليها (لتخلصك من ضغط العمل) بمجموع تكرار قدر بـ (13).

السؤال رقم (11):

نص السؤال رقم (11) على: هل الاتصال الرقمي يساعدك في التخلص من الأخطاء في حالة الأداء الوظيفي؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K^2	درجة الحرية	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 11
				التكرار المتوقع والمتوقع	التكرار المشاهد والمتوقع			
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,000	28,900 ^a	1	17,0	20,0	%92,5	37	نعم
				-17,0	20,0	%7,5	3	لا
				////		%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (11) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (37) فرداً بنسبة مئوية بلغت 92,5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 7,5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 28,900^a وهي قيمة دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. (بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هل الاتصال الرقمي يساعدك في التخلص من الأخطاء في حالة الأداء الوظيفي؟

السؤال رقم (12):

نص السؤال رقم (12) على: هل ترى أن الاتصال الرقمي مرّن يخدم منظومة العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (12)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ²	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 12
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,000	28,900 ^a	1	17,0	20,0	%92,5	37	نعم
				-17,0	20,0	%7,5	3	لا
				////		%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (12) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (37) فرداً

بنسبة مئوية بلغت 92,5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 7,5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ $28,900^a$ وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هل ترى أن الاتصال الرقمي مرن يخدم منظومة العمل؟

السؤال رقم (13):

نص السؤال رقم (13) على: هل ترى أن الاتصال الرقمي يمكنك من التعامل مع المشاكل التنظيمية في حالة وجود إطار قانوني للمشكلة؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K^2	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	التكرار المتوقع	بدائل الإجابة على السؤال رقم 13
			درجة الحرية	التكرار المشاهد والمتوقع				
دال عند مستوى	0,000	$25,600^a$	1	16,0	90%	36	20,0	نعم
				-16,0	10%	4	20,0	لا

الإجمالي 40 %100 %0.01)α(

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (13) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (36) فرداً بنسبة مئوية بلغت 90%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (4) بنسبة مئوية قدرت بـ 10%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 25,600^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. **بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هل ترى أن الاتصال الرقمي يمكنك من التعامل مع المشاكل التنظيمية في حالة وجود اطار قانوني للمشكلة**

المحور الرابع: مدى تقييم الموظفين للاتصال الرقمي

السؤال رقم (14): نص السؤال رقم (14) على: هل ساهم الاتصال الرقمي في الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 14 يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K^2	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 14
				التكرار المتوقع	التكرار المشاهد			
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,000	36,100 ^a	1	19,0	20,0	%97,5	39	نعم
				-19,0	20,0	%2,5	1	لا
				////		%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (14) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (14) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (39) فرداً بنسبة مئوية بلغت %97,5، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ %2,5، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 36,100^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو %99 مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.) **بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن هل ساهم**

الاتصال الرقمي في الرضا الوظيفي لدى الموظفين

-السؤال رقم (15):

نص السؤال رقم (15) على: هل أصبحتم تحسون بالاستقرار الوظيفي نتيجة استعمالكم للاتصال الرقمي؟. وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (15)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K^2	درجة الحرية	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 15
				التكرار المتوقع والمتوقع	التكرار المشاهد والمتوقع			
دال عند مستوى $\alpha(0.01)$	0,000	28,900 ^a	1	17,0	20,0	%92,5	37	نعم
				-17,0	20,0	%7,5	3	لا
				////		%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (15) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (15) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (37) فرداً بنسبة مئوية بلغت %92,5، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ %7,5، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 28,900^a وهي قيمة دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. (بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم أصبحوا يحسون بالاستقرار الوظيفي نتيجة استعمالهم للاتصال الرقمي).

السؤال رقم (16):

نص السؤال رقم (16) على: هل قلت المشاكل التنظيمية داخل المؤسسة نتيجة انتهاجكم لهذا الأسلوب؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (16)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K^2	درجة الحرية	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 16
				التكرار المتوقع	التكرار المشاهد والمتوقع			
دال عند مستوى $\alpha(=0.01)$	0,000	36,100 ^a	1	19,0	20,0	97,5%	39	نعم
				-19,0	20,0	2,5%	1	لا
				////		100%	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (16) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد

الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (16) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (39) فردا بنسبة مئوية بلغت 97,5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 2,5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 36,100^a وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. (التحليل الكيفي) بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنه قلت المشاكل التنظيمية داخل المؤسسة نتيجة انتهاجهم لهذا الأسلوب.

السؤال رقم (17):

نص السؤال رقم (17) على: هل تغيرت منظومة العمل وأصبح العمل أكثر مرونة من ذي قبل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (17)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ²	الفرق بين		النسبة المئوية	التكرار المشاهد	التكرار المتوقع	بدائل الإجابة على السؤال رقم 17
			درجة الحرية	المتوقع				
دال عند مستوى	0,000	32,400 ^a	1	18,0	95%	38	20,0	نعم
				-18,0	5%	2	20,0	لا

الإجمالي 40 %100 ///// $\alpha=0.01$

من خلال الجدول أعلاه رقم (17) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (17) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 32,400^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. (التحليل الكيفي)

بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنه تغيرت منظومة العمل واصبح العمل اكثر مرونة من ذي قبل.

النتائج العامة :

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا مجموعة من النتائج حيث من خلال الجداول نستنتج ان الاتصال يعتبر أسلوباً ضرورياً بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة

- 1 تختلف الدوافع التي عجلت بانتهاج الاتصال الرقمي كاداء وسلوك وظيفي لكنها تنحصر عموما في صعوبة التوجيه داخل المؤسسة الإدارية
- 2 اثبتت الدراسة ان غالبية الموظفين لم يطلعو علي وسائل الاتصال الرقمي التي استحدثت بصفة مفاجئة وفي نفس الوقت لم ينالو التكوين المطلوب لهذا المجال الخاص
- 3 اثبت الاتصال الرقمي مدي فعاليته في مساعدة الموظفين علي تسير شؤونهم الوظيفية وتحسين خبراتهم المختلفة
- 4 ساهم الاتصال الرقمي من تفادي الأخطاء الوظيفية والتقليل منها
- 5 يجعل الاتصال الرقمي من المنظومة الوظيفية أكثر سلاسة وتفاعل مع المحيط الخارجي
- 6 للاتصال الرقمي دور كبير وفعال في التقليل من المشاكل التنظيمية في المؤسسة
- 7 لقد أبدت الغالبية العظمي من الموظفين والمسؤولين الدين تم استجوابهم عن رضاهم التام عن مدي مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين أدائهم الوظيفي
- 8 ان دمج الاتصال الرقمي داخل الاطار الوظيفي يخلق جوا من الاستقرار والارحية للموظف ويشجعهم علي المبادرة وحسن الأداء طيلة مساره العملي
- 9 يلعب الاتصال الرقمي دورا هاما في التقليل من المشاكل التنظيمية داخل المؤسسة بسبب الاستعمال الممنهج والعقلاني لوسائل الاتصال الرقمي¹
- 10 يذلل الاتصال الرقمي من الصعوبات والعراقيل التي قد تعترض الموظف في اطار عملي وتجعلها أكثر مرونة وانسيابية وهو ما يخلق توازنا شخصيا وعمليا للموظف

الخاتمة

الخاتمة:

لقد افضى التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصال وانتاج وسائل اتصال جديدة بتقنيات أكثر حداثة تمثلت في ظهور الاتصال الرقمي والاتصالات الرقمية حيث أن هذه الأخيرة عملت على تغيير وتأثير على نشاط المؤسسة وبدورها أصبحت تتبنى هاته الانواع من الاتصالات وتستخدمها لغرض التجدد والتنوع.

ومن خلال هذه الدراسة التي قمنا بها في هذه الفترة في حدود عينة الدراسة والوصول الى النتائج المذكورة في كل من التحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذا الفصل بدءا بطرح الإشكالية وتوصلنا الي ان للاتصال الرقمي تأثير كبير في تحسين أداء المؤسسة وأساليب العمل حيث ساهم في التواصل بين الموظفين وتبادل المعلومات بين مختلف مصالح والفروع والإدارات الأخرى

وكشفت هذه الدراسة أيضا مساهمة الاتصال الرقمي في عملية تسير وتنظيم العمل وتأثيره عي أداء الموظفين بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها فبرزت أهميته الواسعة في المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- عبد المجيد، محمد.(2004). نظريات الاعلام واتجاهات التأثير. ط3. عالم الكتب. القاهرة.
- 2- عماد مكاوي، حسن.(2005). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط3، دار المصرية اللبنانية. القاهرة.
- 3- أنجوس، موريس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية . دار القصة للنشر. الجزائر.
- 4- بوحوش، عمار. (1995). مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- 5- العبد الله، مي. (2006). نظريات الاتصال . دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع. لبنان.
- 6- شيبة، علي شدون.(2005). العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق. دار المعرفة الجامعية. مصر.
- 7- جواد الجبوري، حسين محمد. (2013). منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية. ط1. دار الصفاء للنشر و التوزيع. عمان.
- 8- عطوي، جودت عزت.(2000). أساليب البحث العلمي. دار الثقافة و الدار الدولية للنشر. الأردن.
- 9- عبد المجيد، محمد. (2004). نظريات الاعلام واتجاهات التأثير. ط3. عالم الكتب. القاهرة.
- 10- عماد مكاوي، حسن. (2005). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات. ط3. دار المصرية اللبنانية . القاهرة.
- 11- محمد عبد الوهاب، عبد الباسط. (2005). استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الزراعي و التلفزيوني. المكتب الجامعي الحديث.

- 12- حسين محفوظ، أسماء. (2005). تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني
المعلوماتي الرقمي. ط1. الدار العربية للنشر و التوزيع.
- 13- عماد مكاي، حسين و حسين السيد، ليلي. (2006). الاتصال ونظرياته المعاصرة. ط6. الدار المصرية
القاهرة.
- 14- تومي الشيلي، عمر محمد. (1988). علم النفس الإداري. الدار العربية . طرابلس.
- 15- مسلم، محمد. (2007). مدخل الى علم النفس العمل. ط1. دار قرطبة. الجزائر.
- 16- محاسنة إبراهيم، محمد. (2013). ادارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. دار جرير. عمان.
- 17- أبو نصر، مدحت. الاداء الإداري المتميز. ط1. المجموعة العربية للتدريب و النشر. القاهرة.
- 18- ياس خضر ، البياتي. (2015). الاتصال الرقمي أمم صاعدة و أمم مندهشة. ط1. دار البداية ناشرون
وموزعون. الأردن.

ثانيا: المذكرات

- 19- حسن ناصر، حسن محمود. (2010). الانماط القيادية وعلاقتها بالاداء الوظيفي في المنظمات الالهية
الفلسطينية. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.
- 20- باجابر ، عادل عبدالله علي. (1996). الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى
الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة
الغربية :دراسة وصفية تحليلية. رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية ، جامعة أم القرى ،
المملكة العربية السعودية.
- 21- شوية، سهيلة و مسعودي، امنة. (2014). اليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقته بالرضا في الأداء
الوظيفي. رسالة ماستر. جامعة حمة لخضر. الوادي.

22- باسم، نادية و بن طيبة، خديجة. (2012). الظروف الفيزيائية و اثرها على أداء العاملين . مذكرة
ليسانس. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.

ثالثا: المجالات

23- رحمون، سهام. (2013). بيئة العمل الداخلية و اثرها على الأداء الوظيفي للاداريين. مجلة علوم
الانسان و المجتمع. ع1. جامعة محمد خيضر. بسكرة.

الاعلان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان

في اطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر اكايمي بعنوان

الاتصال الرقمي وتأثيره علي الاداء الوظيفي
دراسة ميدانية علي عينة من موظفي بلدية
أولاد دراج

اشراف الاستاذ:

لرقت الحسين

اعداد :

حموش مديحة

في اطار انجاز هذه الدراسة نرجو منكم ملا استمارة الاستبيان من خلال الاجابة عن الاسئلة الواردة بوضع علامة {x} امام الجواب المناسب علما ان هذه المعلومات لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

2020/2019

المحور الاول : البيانات الشخصية

1/ الجنس

ذكر أنثى

2/ السن :

30-20 40-30 50-40

3/ المؤهل :

متوسط ثانوي جامعي

4/ الاقدمية في الوظيفة

اقل من 5 سنوات من 5 الي 10 سنوات
من 11 الي 16 سنة اكثر من 16 سنة

5/ الحالة الاجتماعية

متزوج مطلق ارمل اعزب

المحور الثاني : طبيعة الاتصال الرقمي في المؤسسة

6/ ماهي اسباب انتهاج مؤسستكم للاتصال الرقمي

- صعوبة التوجيه داخل المؤسسة الادارية
- صعوبة الرقابة داخل المؤسسة الادارية
- صعوبة التنسيق داخل المؤسسة الادارية
- صعوبة التنظيم داخل المؤسسة الادارية

7/ هل كان هذا الانتقال مفاجئ ام تم استشارتكم فيه

نعم لا

8/ هل تم تكوينكم في هذا المجال

نعم لا

9/ هل كان لديكم معرفة مسبقة حول طبيعة هذا النظام

نعم لا

المحور الثالث : مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي

10/ هل يساعدك الاتصال الرقمي في تسيير شؤونك؟

نعم لا

في حالة اجابتك بنعم هل ؟

لزيادة الخبرات

لسهولة الاستعمال

لتخلصك من ضغط العمل

11/ هل الاتصال الرقمي يساعدك في التخلص من الازخام في حالة الاداء الوظيفي

نعم لا

في حالة نعم كيف ذلك

في حالة الاجابة بلا لماذا

12/ هل ترى ان الاتصال الرقمي مرن يخدم منظومة العمل ؟

نعم لا

13/ هل ترى ان الاتصال الرقمي يمكنك من التعامل مع المشاكل التنظيمية في حالة

عدم وجود اطار قانوني لمشكلة

نعم لا

المحور الرابع : مدي تقييم الموظفين للاتصال الرقمي

14/ هل ساهم الاتصال الرقمي في الرضا الوظيفي للموظفين

نعم لا

15/ هل اصبحتم تحسون بالاستقرار الوظيفي نتيجة استعمالكم للاتصال الرقمي

نعم لا

16/ هل قلت المشاكل التنظيمية داخل المؤسسة نتيجة انتهاجكم لهذا الاسلوب

نعم لا

17/ هل تغيرت منظومة العمل واصبح العمل اكثر مرونة من ذي قبل

نعم لا

فہرست

الجد اول

والاشکال

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	43
02	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	43
03	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	44
04	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الخبرة	45
05	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	46
06	يوضح سبب انتهاج أسلوب الاتصال الرقمي	48
07	يوضح هل كان الانتقال مفاجئ أو غير مفاجئ	48
08	يوضح هل تم تكوينهم في مجال الاتصال الرقمي	49
09	يوضح هل كان لهم معرفة مسبقة حول طبيعة النظام	50
10	يوضح هل الاتصال الرقمي يساعدهم في تسيير شؤونهم	52
11	يوضح هل الاتصال الرقمي يساعد في التخلص من الأخطاء في حالة الأداء الوظيفي	54
12	يوضح هل ان الاتصال الرقمي مرن يخدم منظومة العمل	55
13	يوضح هل الاتصال الرقمي يمكنهم من التعامل مع المشاكل التنظيمية	56
14	يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في الرضى الوظيفي لدى الموظفين	57
15	يوضح ما اذا كانوا يحسون بالاستقرار الوظيفي نتيجة استعمالهم للاتصال الرقمي	59
16	يوضح المشاكل التنظيمية داخل المؤسسة نتيجة انتهاجهم هذا الأسلوب	60
17	يوضح تغيير منظومة العمل عند استعمالهم للاتصال الرقمي	61

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
43	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
44	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	02
45	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
46	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى الخبرة	04
47	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	05

فہرست

التحتویات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر و عرفان
	الاهداء
	ملخص
	خطة الدراسة
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول: الاطار المنهجي	
4	1-الإشكالية
5	2-أسباب اختيار الموضوع
6	3-أهداف الدراسة
6	4-أهمية الدراسة
7	5-تحديد المصطلحات

8	6- المدخل النظري
9	7- منهج الدراسة
10	8- مجتمع و عينة الدراسة
11	9- أدوات جمع البيانات
13	10- حدود الدراسة
14	11- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الاتصال الرقمي	
18	تمهيد
19	المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي
19	المطلب الأول: تعريف الاتصال الرقمي
21	المطلب الثاني: نشأة الاتصال الرقمي
22	المطلب الثالث: خصائص الاتصال الرقمي
23	المطلب الرابع: أهداف الاتصال الرقمي
24	المبحث الثاني: مستويات الاتصال الرقمي ووظائفه

24	المطلب الأول: محددات الاتصال الرقمي
25	المطلب الثاني: وظائف الاتصال الرقمي
25	المطلب الثالث: مستويات الاتصال الرقمي
27	الخلاصة
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي
30	المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي
31	المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي
32	المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي
33	المطلب الرابع: أهمية الأداء الوظيفي
34	المبحث الثاني: محددات و معايير الأداء و أهم العوامل المتحكمة فيه
34	المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي
35	المطلب الثاني: معايير الاداء

36	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الاداء
37	الخلاصة
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي	
40	تمهيد
41	1- التعريف بالمؤسسة
42	2- الهيكل التنظيمي لبلدية أولاد دراج
43	3- عرض و تحليل النتائج
65	الخاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق
	فهرس الأشكال والجداول
	فهرس المحتويات