وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف – المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال

الرقم التسلسلي: ..... / 2026

رقم التسجيل: .....

واقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات المستجدة
- دراسة حالة مقر ولاية بوسعادة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالب
بن رية فائز

إشراف الدكتور
د. ليلى فقيري

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	المؤسسة الجامعية	الصفة
يحيى تقي الدين	أستاذ	جامعة المسيلة	رئيسا
ليلى فقيري	أستاذ	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
واضح خضرة	أستاذ	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية 2025- 2026

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث 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 العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
قسم علوم الإعلام والاتصال

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

الرقم: / 2026

أنا الممضي (ة) أدناه : السيد(ة): طاشر دنيا

الصفة(طالب، أستاذ باحث، باحث دائم):

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:
234677764

الصادرة بتاريخ: 2018/07/12 عن دائرة: مسيلة

المسجل(ة)بكلية: العلوم الانسانية قسم: اعلام واتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: UN2801202526044091564

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه). عنوانها:

واقع الاتصال الرقمي بالمؤسسات الجزائرية
المؤسسات الحكومية المستجوبة - دراسة حالة ولاية مسيلة

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

المسيلة في: .....

امضاء المعني (ة):

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
وبتفويض منه
العون المفوض
إمضاء : سباعي حمزة

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


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

الحمد لله والشكر لله الذي يرجع إليه الفضل كله.

الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع.

نتوجه بجزيل الشكر والتقدير الى الدكتور المشرف على المذكرة

" د. ليلى فقيري " حرم أ. " سعيداني سلامي " التي رافقنا طوال مشوار بحثنا هذا

كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد. كما أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان إلى جميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية وبالخصوص أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال

إهداء

الحمد لله الذي وهبنا السداد والتوفيق ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل.

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن

يهدي ثمرة جهده للغوالي.

ها هي كلماتنا المبعثرة نهمس بها في اذن أمي حفظها الله وبارك في عمرها

اهدي هذا العمل إلى روح والدي وجدّتي (لميمة) رحمهما الله
سائلاً المولى عز وجل أن يتغمدهما بواسع رحمته

إلى رفيقة الدرب، تقديراً لصبرها ودعمها المتواصل.

وإلى بناتي العزيزات، مصدر الفرح والأمل ماريا ،ريمان،مرام.

الى إخوتي وأخواتي جعلهم لله سندا وأدامهم.

كما أهديه إلى كل من ساهم في دعمي وتشجيعي لإنجاز هذا العمل.

**** فائز بن رية ****

ملخص

هـدفت هـذه الدراسـة إلى الكشـف عـن واقـع الاتصـال الرقمـي الـداخلي في المؤسسـات المسـتجدة ولايـة بوسـعادة كـانموذج ، باعتبـاره أحـد أهـم الآليـات الحديثـة الـتي تعتمـد عليهـا المؤسسـات العموميـة في تحسـين الأداء الإداري وتعزيـز فعاليـة العمـل التنظيمـي في ظـل التحـول الرقمـي المتسـارع. وانطلقـت الدراسـة مـن الإشكالية الرئيسة التالية :**مـا واقـع الاتصـال الرقمـي الـداخلي في المؤسسـات المسـتجدة بولايـة بوسـعادة؟**، والـتي تفرعـت عنهـا مجموعـة مـن التسـاؤلات المتعلقـة بمسـتوى اعتمـاد هـذه المؤسسـات علـى الاتصـال الرقمـي، والوسـائل الرقميـة المسـتخدمة، ودوره في تحسـين التنسـيق والأداء الإداري، واتجاهـات المـوظفين نحـو استخدامه .

اعتمـدت الدراسـة علـى **مـنهج دراسـة الحالـة** باعتبـاره الأنسـب لدراسـة واقـع الاتصـال الرقمـي الـداخلي داخـل ولايـة بوسـعادة المسـتجدة ، كمـا تم اسـتخدام **الاسـتبيان** أداةً رئيسـة لجمـع البيـانات مـن أفـراد العينـة، الـتي تكونـت مـن **70موظفـاً وعـاملاً** ، كمـا اسـتندت الدراسـة نظـرياً إلى نظريـة مـدخل التحـول الرقمـي الإداري.

أمـا الإطـار التطبيقـي للدراسـة فقـد تنـاول واقـع الاتصـال الرقمـي الـداخلي داخـل ولايـة بوسـعادة المسـتجدة، مـن خـلال تحليـل البيـانات الميدانيـة المتعلقـة باسـتخدام الوسـائل الرقميـة الحديثـة في تبـادل المعلومـات والتنسـيق الإداري بـين مختلـف المصـالح والهياكـل التنظيميـة، والوقـوف علـى مـدى مسـاهمة هـذه الوسائل في تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمات المقدمة .

وقـد توصـلت الدراسـة إلى مجموعـة مـن النتـائج أهمهـا أن المؤسسـات الحكوميـة المسـتجدة ولايـة بوسـعادة شـرعت في تبـني آليـات الاتصـال الرقمـي الـداخلي ضـمن مسـار التحـول نحـو الإدارة الإلكترونيـة، مـن خـلال الاعتمـاد علـى البريـد الإلكـتروني المهـني والمنصـات الرقميـة. كمـا أظهـرت النتـائج أن هـذه الوسـائل أسـهمت في تسـريع تـداول المعلومـات، وتحسـين التنسـيق بـين المصـالح الإداريـة، وتبسـيط الإجـراءات الإداريـة، والرفـع مـن كفـاءة الأداء الإداري ،كمـا أكـدت الدراسـة أن الاتصـال الرقمـي أصـبح ضـرورة تنظيميـة وإداريـة لا غـنى عنهـا داخـل المؤسسـات الحكوميـة المعاصـرة، لمـا يـوفره مـن فعاليـة في التواصـل المؤسسـي ودعـم لمسـار تحديث الإدارة العمومية ومواكبة متطلبات البيئة الرقمية الحديثة .

Abstract

This study aimed to reveal the reality of internal digital communication in the newly established governmental institutions in the Wilaya of Bou Saâda, as it is considered one of the most important modern mechanisms upon which public institutions rely to improve administrative performance and enhance the effectiveness of organizational work in light of the accelerating digital transformation. The study was based on the following main research problem: **What is the reality of internal digital communication in the newly established governmental institutions in the Wilaya of Bou Saâda?** From this problem, a set of sub-questions emerged concerning the level of reliance of these institutions on digital communication, the digital means used, its role in improving coordination and administrative performance, and the attitudes of employees toward its use.

The study adopted the **case study method**, as it was deemed the most appropriate approach for examining the reality of internal digital communication within the newly established Wilaya of Bou Saâda. The **questionnaire** was used as the main tool for data collection from the study sample, which consisted of **70 employees and workers**. The study was theoretically grounded in the **Administrative Digital Transformation Approach**.

The applied framework of the study addressed the reality of internal digital communication within the newly established Wilaya of Bou Saâda through the analysis of field data related to the use of modern digital tools in information exchange and administrative coordination among various departments and organizational structures. It also examined the extent to which these tools contribute to improving administrative performance and the quality of services provided.

The study reached a number of findings, the most important of which is that the newly established governmental institutions in the Wilaya of Bou Saâda have begun adopting mechanisms of internal digital communication within the process of transition toward e-administration through the use of professional e-mail and digital platforms. The results also showed that these tools contributed to accelerating the circulation of information, improving coordination among administrative departments, simplifying administrative procedures, and enhancing the efficiency of administrative performance. Furthermore, the study confirmed that digital communication has become an organizational and administrative necessity within contemporary governmental institutions due to the effectiveness it provides in institutional communication and its support for the modernization of public administration and adaptation to the requirements of the modern digital environment.

الفهارس

الفهرس

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الأشكال	
ملخص الدراسة	
الاطار المنهجي للدراسة	
المقدمة	أ
إشكالية البحث	5
التساؤلات	6
أهمية وأهداف الدراسة	6
منهج الدراسة وأدواتها	7
مجتمع البحث وعينته	8
حدود الدراسة (الزمانية . المكانية .الموضوعية)	8
تحديد المفاهيم والمصطلحات	9
الدراسات السابقة	14
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول : الاتصال الرقمي	19
تمهيد	20

المبحث الاول نشأة، وسائل ووظائف الاتصال الرقمي.	21
المطلب الأول: نشأة الاتصال الرقمي	21
المطلب الثاني: وسائل الاتصال الرقمي.	22
المطلب الثالث : وظائف الاتصال الرقمي	28
المبحث الثاني: مميزات الاتصال الرقمي.	31
المطلب الأول: خصائص الاتصال الرقمي ومستوياته.	31
المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرقمي.	37
المطلب الثالث: تكنولوجيا الاتصال الرقمي.	38
خلاصة الفصل	42
الفصل الثاني: الاتصال المؤسساتي.	43
تمهيد	44
المبحث الأول: ماهية الاتصال المؤسساتي.	45
المطلب الأول: نبذة عن الاتصال المؤسساتي	45
المطلب الثاني: أهمية الاتصال المؤسساتي.	47
المطلب الثالث: وسائل الاتصال المؤسساتي.	49
المبحث الثاني: أهداف ومستويات الاتصال المؤسساتي ومعوقاته.	54
المطلب الأول: أهداف الاتصال المؤسساتي.	54
المطلب الثاني: مستويات الاتصال المؤسساتي.	55
المطلب الثالث: معوقات الاتصال المؤسساتي.	61
خلاصة الفصل:	63
الإطار التطبيقي للدراسة	64

الفصل الثالث : واقع الاتصال الرقمي الداخلي بولاية بوسعادة المستجدة	64
تمهيد	64
المبحث الأول : نبذة عن ولاية بوسعادة المستجدة	66
المطلب الأول : التعريف بولاية بوسعادة المستجدة	66
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للولاية المستجدة بوسعادة	67
المطلب الثالث : طرق الاتصال المعتمدة داخل الولاية	71
المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية.	73
المطلب الأول : وصف مجتمع الدراسة وعيّنتها	73
المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات (استبيان .)	73
المطلب الثالث : القراءات الكمية والكيفية لبيانات الدراسة	80
خلاصة الفصل	88
نتائج الدراسة	89
التوصيات	92
خاتمة	93
المراجع	94
الملاحق	102

فهرس الأشكال

الشكل	الصفحة
الشكل 01: عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات.	37
الشكل 02: العملية الاتصالية	46
الشكل 03: يوضح الاتصال النازل	57
الشكل 04: يوضح الاتصال الصاعد	58
الشكل 05: يوضح الاتصال الأفقي.	59
الشكل 06: توزيع أفراد العينة حسب الجنس	75
الشكل 07: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	76
الشكل 08 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	77
الشكل 09 : توزيع أفراد العيّنة حسب سنوات الأقدمية	78

فهرس الجداول

الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01): مفتاح تفسير المتوسط الحسابي	74
الجدول رقم (02): توزيع افراد العينة حسب الجنس	74
الجدول رقم (03): توزيع أفراد العيّنة حسب السن	75
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العيّنة حسب المستوى التعليمي	76
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العيّنة حسب سنوات الأقدمية	77
الجدول رقم (06): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الأول	80
الجدول رقم (07): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الثاني	82
الجدول رقم (08): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الثالث	83
الجدول رقم (09): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الرابع	85
الجدول رقم (10): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الخامس	86
الجدول رقم (11): الترتيب العام للمتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة	87

مقدمة:

تشهد المجتمعات المعاصرة في ظل التحولات المتسارعة التي يعرفها العالم تطوراً تكنولوجياً هائلاً، جعل من التكنولوجيا عاملاً أساسياً ومؤثراً في مختلف الأنشطة والعمليات، خاصة في مجال معالجة المعلومات ونشرها، أو ما يعرف بتكنولوجيا الإعلام والاتصال. وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في إحداث ثورة كبيرة في نظم المعلومات، من خلال دمج مختلف الأطراف العالمية ضمن منظومة واحدة مترابطة، الأمر الذي جعل العالم أشبه بقرية صغيرة تسودها علاقات متقاربة ومتشابكة.

وفي ظل هذه التطورات، أصبح تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة من القضايا التي تحظى باهتمام واسع، لما توفره من أساليب متطورة ومتاحة للجميع، تسمح بسرعة تبادل المعلومات والمعارف. كما عرفت هذه التكنولوجيا انتشاراً متسارعاً شمل مختلف القطاعات والأنشطة ، مما أدى إلى ظهور بيئة رقمية جديدة تقوم على التبادل الإلكتروني للمعلومات في إطار عملية اتصالية منظمة تعتمد على الوسائل والتقنيات الرقمية الحديثة.

ويُعد الاتصال من أبرز المواضيع التي لقيت اهتماماً واضحاً في مجال السلوك الإنساني، وخاصة السلوك التنظيمي، نظراً لأهميته في تسهيل عمليات التفاعل والتنسيق داخل المؤسسات. فقد أحدثت الشبكات الحديثة تغيرات جذرية في طرق نقل المعلومات وتبادلها، حيث انتقلت العملية الاتصالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، الأمر الذي ساهم في تعزيز العلاقات الإنسانية والاجتماعية وترسيخ قيم التواصل والترابط بين الأفراد داخل المجتمع.

ولم يعد الاتصال مجرد ضرورة اجتماعية للتعامل بين الأفراد، بل أصبح يمثل العمود الفقري للمؤسسات بمختلف أنواعها، من خلال دوره في توفير المعلومات والأفكار والخطط والتعليمات اللازمة لسير العمل. كما تُعد الاتصالات المؤسساتية حلقة الوصل بين المؤسسة والعاملين بها من جهة، وبينها وبين محيطها الخارجي من جهة أخرى، الأمر الذي يجعل أي خلل في نظام الاتصال سبباً في عرقلة سيرورة العمل والتأثير على فعالية الأداء داخل المؤسسة.

ومن هذا المنطلق، اتجهت المؤسسات إلى تبني تحولات تنظيمية وتقنية مست هياكلها ووسائل عملها، وكان من أبرز هذه التحولات إدماج الاتصال الرقمي، الذي يقوم على تحقيق اتصال فعال باستخدام الوسائل والآليات الرقمية الحديثة بغرض تحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية.

وقد أصبح الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي ضرورة ملحة بالنسبة للمؤسسات المعاصرة، حيث ترتبط استمرارية المؤسسة وفعاليتها بمدى قدرتها على توظيف هذه الوسائل الحديثة. ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات الخدماتية التي أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل الاتصال الرقمي الحديثة، لما توفره من سرعة في الوصول إلى المعلومات وقواعد البيانات، إضافة إلى تسهيل إنجاز مختلف المهام والوظائف داخل بيئة العمل، بما يتماشى مع التطورات المتسارعة التي يشهدها العصر الرقمي.

كما تسعى المؤسسات الخدماتية إلى توظيف وسائل الاتصال الرقمي من أجل الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره المورد الأساسي داخل المؤسسة، حيث يساهم الاستخدام الفعال لهذه الوسائل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها على التكيف مع متطلبات البيئة الحديثة،وأصبحت ثورة المعلومات المعاصرة تمثل مزيجاً متكاملاً بين تكنولوجيا الإعلام الآلي وتكنولوجيا الاتصال الرقمية، حيث وفرت للعنصر البشري داخل المؤسسة إمكانيات كبيرة ساهمت في ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية، سواء داخل المؤسسة أو في علاقتها مع جمهورها الخارجي. كما ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين التنظيم الإداري، الذي يُعد العمود الفقري للمؤسسة، باعتباره المسؤول عن تحديد الأنشطة والأقسام والإدارات، والعمل على تنسيق جهودها لتحقيق الأهداف المسطرة.

وقد شهدت السنوات الأخيرة تزايد الاهتمام بتكنولوجيا الاتصالات الرقمية، نتيجة لما تتميز به من دقة وفعالية وتفاعلية، الأمر الذي جعل من الضروري إدماجها ضمن أنشطة المؤسسات المختلفة، كما أن استخدام التطبيقات الحديثة للاتصال الرقمي يتطلب توفر كفاءات ومهارات عالية، نظراً لدورها الفعال في تحسين أداء المؤسسات ومساعدتها على تحقيق أهدافها وحل مختلف المشكلات التي تواجهها.

وبما أن هذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية، فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، إلى جانب استخدام أدوات البحث العلمي، والمتمثلة اساسا في الاستبيان، بهدف جمع البيانات وتحليلها بصورة دقيقة.

وللإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة أطر رئيسية، تمثل الأول في الإطار المنهجي، الذي تضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وأسباب اختيار الموضوع، وأهميته، وأهدافه، إضافة إلى منهج الدراسة وأدواتها، ومجتمع البحث وعينته، فضلاً عن تحديد المفاهيم والمصطلحات والدراسات السابقة ذات الصلة.

أما الإطار النظري، فقد شمل فصلين؛ تناول الفصل الأول مبحثين، حيث خُصص المبحث الأول لدراسة ماهية الاتصال الرقمي من خلال نشأته ووسائله ووضائفه، بينما تناول المبحث الثاني مميزات الاتصال الرقمي، من حيث خصائصه ،مستوياته وأهدافه، إضافة إلى تكنولوجيات الاتصال الرقمي.

أما الفصل الثاني فقد تناول الاتصال المؤسساتي، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية الاتصال المؤسساتي من خلال نبذة عنه وأهميته ووسائله، في حين تناول المبحث الثاني مستويات الاتصال المؤسساتي وأهدافه ومعوقاته.

وفيما يتعلق بالإطار التطبيقي، فقد خُصص للبحث الميداني، حيث تم من خلاله دراسة واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة محل الدراسة، وتحليل البيانات الميدانية واستخلاص النتائج المتعلقة بموضوع البحث

الإطار المنهجي للدراسة

- إشكالية البحث
- التساؤلات
- أهمية واهداف الدراسة
- منهج الدراسة وأدواتها
- حدود الدراسة (الزمانية، المكانية، الموضوعية)
- تحديد المفاهيم والمصطلحات
- الدراسات السابقة
- الإطار النظري للدراسة

أولًا: إشكالية البحث

يعيش العالم المعاصر اليوم ثورة تكنولوجية شملت مختلف مجالات الحياة، لاسيما مجال الاتصال، وذلك بفضل التطورات والاختراعات المتعددة، كأجهزة الراديو والتلفزيون، والأقمار الصناعية، إضافة إلى الاستخدامات المكثفة للإنترنت والخدمات الرقمية. وقد عكس تاريخ تكنولوجيات الاتصال الجهود الإنسانية الرامية إلى نقل الرسائل الاتصالية عبر المسافات البعيدة بأقصى سرعة ممكنة وأقل تكلفة، مع ضمان دقة استقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها المختلفة لتحقيق أهداف متعددة.

ويُعد الاتصال الرقمي من أبرز مخرجات ثورة الاتصال والمعلومات، حيث اتسم بالدقة والسرعة والشمولية في خدماته وتأثيراته، مما أدى إلى إحداث تغيرات جوهرية في بنية المجتمعات والهياكل التنظيمية للمؤسسات الحديثة. وقد ساهم هذا النوع من الاتصال في تطوير أساليب العمل الإداري والتنظيمي، من خلال تسهيل تدفق المعلومات وتعزيز التفاعل والتنسيق بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

وفي هذا السياق، أفرزت التحولات الإدارية الأخيرة في الجزائر، لاسيما استحداث ولايات جديدة، واقعاً تنظيمياً جديداً يتطلب تبني أنماط اتصالية حديثة قادرة على ضمان الفعالية والانسجام داخل المؤسسات الحكومية. ويُعتبر الاتصال الرقمي الداخلي من أهم الآليات المعاصرة التي تساهم في تحسين التنسيق الإداري، وتسريع تداول المعلومات، ورفع كفاءة الأداء، فضلاً عن تعزيز التفاعل بين مختلف المصالح والهياكل الإدارية.

غير أن الانتقال نحو الاعتماد على الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الحكومية المستجدة لا يخلو من التحديات، إذ تواجه هذه المؤسسات عدة صعوبات تنظيمية وتقنية وبشرية، خاصة في ظل حداثة التجربة الإدارية وضعف التكوين الرقمي لدى بعض العاملين. ومن هذا المنطلق، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول تشخيص واقع الاتصال الرقمي الداخلي داخل المؤسسات الحكومية المستجدة بولاية بوسعادة، ومدى مساهمته في تحسين الأداء الإداري ورفع فعالية العمل المؤسساتي.

مما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي للدراسة على النحو الآتي:

ما واقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية المستجدة بولاية بوسعادة؟

ثانيًا: التساؤلات الفرعية:

1- ما مستوى اعتماد المؤسسات الحكومية المستجدة على الاتصال الرقمي الداخلي؟

2- ما الوسائل الرقمية المعتمدة في الاتصال الداخلي داخل ولاية بوسعادة المستجدة؟

3- ما دور الاتصال الرقمي الداخلي في تحسين التنسيق والأداء الإداري في ولاية بوسعادة المستجدة؟

4- ما اتجاهات الموظفين نحو استخدام أدوات الاتصال الرقمي الداخلي بولاية بوسعادة المستجدة؟

رابعًا: أهمية الدراسة:

تظهر أهمية دراستنا في أهمية الموضوع نفسه، إذ يعتبر الاتصال الأداة الرئيسية لأي مؤسسة ما، وباعتباره أساس تبنى عليه المؤسسة هيكلها التنظيمي حيث تبرز هذه الدراسة واقع فعالية التكنولوجيات الحديثة للاتصال الرقمي ومكانته داخل المؤسسات الحكومية المستجدة ويمكن تلخيص هاته الأهمية في النقاط التالية :

- **أهمية علمية:** تندرج ضمن دراسات الاتصال التنظيمي والاتصال الرقمي في القطاع الحكوم.
- **أهمية معرفية** :تساهم في تشخيص واقع الاتصال داخل المؤسسات الحكومية المستجدة.
- **أهمية تطبيقية:** تقدم مقترحات عملية لتحسين الاتصال الرقمي الداخلي في الإدارة العمومية.

خامسا : أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث من خلالها تحقيقها والوصول إليها، وبناءا على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها سعت دراستنا من خلال موضوعنا إلى تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها:

1- التعرف على واقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية المستجدة.

2- تحديد الوسائل والأدوات الرقمية المستخدمة في الاتصال الداخلي.

3- قياس دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الإداري.

4- رصد التحديات التي تواجه تفعيل الاتصال الرقمي الداخلي.

5- اقتراح آليات لتعزيز فاعلية الاتصال الرقمي داخل الإدارة العمومية.

سادسا: منهج الدراسة وأدواتها

أولا : منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على **منهج دراسة الحالة،** لكون البحث يركز على ولاية مستجدة (ولاية بوسعادة) كنموذج للوقوف على واقع الاتصال الرقمي الداخلي داخل مؤسساتها الحكومية..

فمن بين القواعد العلمية المعتمدة في البحث العلمي تحديد المنهج الذي يعرف بأنه الوعي بالموضوع من خلال الوعي بفلسفته وبالخطوات المتبعة من أجل اكتماله وتباينه، وهو بذلك الطريق الذي يسلكه الباحث في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة.[1].

وبهذا فقد اعتمدنا في بحثنا على منهج دراسة حالة الذي عرفه عقيل حسين عقيل "أا الطريقة التي يجمع بها الباحث المعلومات الخاصة بوحدة موضوع الدراسة، سواءا فردا أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو نطاقا اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عالميا. ويقوم الباحث بالتعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو المؤسسة أو أن يتناول دراسة كل المراحل التي مرت بها الحالة."

ويعرفه عبد الباسط مُحَمَّد حسن " الطريقة التي يتم فيها جمع المعلومات العلمية الخاصة بوحدة، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا عالميا، بغية التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، من أجل الوصول إلى تعميمات علمية تخص الوحدة المدروسة وعلاقتها بالوحدة المماثلة أو المشابهة لها."[2]

ثانيا :أدوات الدراسة:

- **الاستبيان:** أداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين الإداريين.
- **المقابلة شبه الموجّهة (عند الاقتضاء)** :مع المسؤولين الإداريين أو رؤساء المصالح.

[1]– حسين عقيل، **فلسفة مناهج البحث العلمي**، مكتبة ديولي، القاهرة، 1999، ص120.

[2]– نادية سعيد عيشور، **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، مؤسسة راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر ،2017، ص198-199.

مجتمع البحث و عينته:

أولا: مجتمع البحث:

يعتبر مجتمع البحث من أهم الخطوات الرئيسية التي يجب إتباعها قبل تحديد نوع العينة، إذ يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافين: "أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها مجموعة من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي."[1] فمجتمع البحث هو المجتمع الأكبر أو المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف وتعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته.[2]

وعليه فإن مجتمع البحث الذي اخترناه في دراستنا يتمثل في المؤسسات الحكومية المستحدثة الولايات الجديدة المستحدثة ، وعينة الدراسة هي المؤسسة الحكومية المستجدة ولاية بوسعادة المستجدة

ثانيا: عينة الدراسة:

إن العينة جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي لتحقيق أغراض البحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي،[3] وانطلاقا من موضوعنا قمنا باختيار موظفي وعمال ولاية بوسعادة المستجدة ، حيث تم الاعتماد على عينة قصدية تمثل سبعون (70) موظف وعلمل موزعين على محتلف المصالح والمكاتب بالولاية المستجدة بوسعادة ، وجاء اختيارنا للعينة القصدية نظرا لأنها أنسب نوع لتحقيق جمع البيانات والمعلومات ، حيث يتم اختيارها قصدًا من الباحث وذلك نظرا لتوافر خصائص في الأفراد تمثل مجتمع الدراسة.

ثامنا: حدود الدراسة

الحدود الزمانية: تُجرى الدراسة خلال الفترة الممتدة من أكتوبر 2025 إلى أفريل 2026م

الحدود المكانية: المؤسسة الحكومية المستجدة ولاية بوسعادة.

---

[1]– أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط2، ديوان المطبوعات الجماعية، 2005، ص182-183.

[2]– مُحَمَّد عبد الحميد، البحث العلمي في دراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص130.

[3]– جودت عزت عطوي، **أساليب البحث العلمي**، دار الثقافة ودار الدولية للنشر، الأردن، 2000، ص85.

الحدود الموضوعية:

- تقتصر الدراسة على **الاتصال الرقمي الداخلي** دون التطرق إلى الاتصال الخارجي أو الاتصال التقليدي.

تاسعا: تحديد المفاهيم والمصطلحات

تعريف الاتصال الرقمي.

يرتكز تعريف الاتصال الرقمي Digital communication بالدرجة الأول على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه، ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر Putter Media Ted Communication، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوترAssisted Communication Computer، أو الاتصال القائم عن طريق الكمبيوتر Based Communication Computer، وكلّها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال[1]

في الوقت نفسه، يندرج التواصل في هذا المفهوم في إطار المفهوم الأوسع للتواصل وعناصره وأشكاله وأنماطه، لأنه في التحليل النهائي، هو اتصال بين الناس أو بين الأفراد لتحقيق هدف معين، والذي لديه تأثير الاتصال لجميع الميزات. يحدث الاتصال البشري من خلال العديد من العمليات الفرعية ويتأثر بجميع الأساليب الاجتماعية والنفسية واللغوية التي ينطوي عليها. وقد أظهر لهم علماء النفس وعلماء الاجتماع وعلماء اللغة العديد من النماذج التي تشرح التواصل البشري وعملياته وعلاقاته.

من ناحية أخرى، لا يمكن قياس استخدام الوسائ ، لذلك نعتبرها قريبة من التواصل مع الجماهير، الذي يعتمد على الوسائل الآلية والإلكترونية في إنتاج ونشر الرسائل الإعلامية لأنّ النظم الرقمية تتيح بجانب الاتصال بالجماهير الاتصال الشخصي والجمعي وإن كان لا يتم مواجهة، وهو مالا تتيحه وسائل الاتصال بالجماهير إلا عن طريق الاتصالات الشخصية الفورية مثل الهاتف والبرقية والشبكة الرقمية.

وبذلك يكون تعريف الاتصال الرقمي:"هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها، من خلال النظم الرقمية، ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.[2]

---

[1] – مُحَمَّد عبد الحميد ،نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير ،عالم الكتب، ط3، القاهرة ،2003، ص103 .

[2]– ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام ،**مصطفى يوسف كافي، الإعلام الرقمي الجديد**، دار الإعصار العلمي، عمان ،2014 ص67.

وتعرفه كريستي أهو بأنه:"المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم ،والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية".[1]

وأيضا **تعرف الرقمنة** بأنها استخدام لتقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة ولتنمية المستدامة، ويمكن النظر إلى الرقمنة بأنها تحويل العمليات إلى نسخ ورقية وإلغاء الحواجز البشرية وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وإنتاجية أعلى. [2]

كما يرتكز تعريف الاتصال الرقمي على أنه العملية الاجتماعية التي يتم من خلاله الاتصال بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.3

- ويعرف كريستي أهو الاتصال الرقمي "بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجد أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج، والتوصيل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم."4

➢ **التعريف الإجرائي للاتصال الرقمي**: هو اتصال يتم استخدام النظم الرقمية يعتمد على وسائل إلكترونية بأسلوب رقمي ورقمنة المعلومات وهذا دليل على الدور الذي يلعبه في العملية الاتصالية، ونقصد بالاتصال الرقمي في بحثنا الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة والشبكات الاتصالية المستعملة من قبل المؤسسات الحكومية المستجدة ولاية بوسعادة المستجدة.

➢ **الاتصال الرقمي الداخلي**: هو عملية تبادل المعلومات والتعليمات داخل المؤسسة باستخدام الوسائط والتقنيات الرقمية، بما يضمن السرعة والدقة والفعالية في الأداء الإداري.

تعريف الاتصال المؤسساتي.

---

[1]– عبد الكريم علي جبر الدبيسي ،**دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي**، مجلة الاتصال و التنمية، العدد6، أكتوبر 2012، ص4.

[2] فوزية صادقي ،دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري، جامعة قسنطينة3، 2021-2020، ص115 .

[3]– مُحَّد عبد الحميد ،**نظريات الإعلام واتجاهات التأثير**، ط3، عالم الكتب، القاهرة ،2004، ص103.

[4]– ريم فتيحة قدوري ،**دور الإعلام الرقمي في تشكيل الوعي السياسي للجمهور الجزائري**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإسلامية، في علوم الإعلام والاتصال، جامعة أحمد بن بلة، وهران ،2017-2018، ص71.

تعريف الاتصال:

لغة: إن كلمة اتصال communication مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة communes وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة، وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة، ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع، أو السلعة، أو خدمة، أو قضية، أو فرد..الخ، عن طريق انتقال المعلومات والأفكار أو المواقف من فرد أو جماعة، إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المرسل Sander المستقبل receiver.[1]

اصطلاحا: يعرفه جورج ليندرج بأنه التفاعل بواسطة الرموز و الإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير سلوكا معينا عند المتلقي.

- ويعرفه كارل هوفلاند أنه عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره. [2] ، فالاتصال هو محور الخبرة الإنسانية، و الاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرمز المختلفة، إذ أيقنا بأهميته المعلومات باعتبارها إحدى ركائز حياتنا المعاصرة، ومقوما أساسيا من مقومات الإنتاج القومي تصبح بلا قيمة أو فائدة إذا لم تصل إلى مريديها في الوقت المناسب والقدرة المناسبة.

- الاتصال هو إجراء لفظي أو غير لفظي، يقوم من خلاله المرسل (فرد أو منظمة) بنقل المعلومات إلى واحد أو أكثر من المستلمين (أفراد أو المنظمات.)3

- أم جيهان رشتي عرفت أن الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة سواء أكانت كائنات حية أو الآلات في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات منبهات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء.4

---

[1]– حميد الطائي، بشير العلاق ،**أساسيات الاتصال نماذج و مهارات**، دار اليازوري لنشر و التوزيع، ص5.

[2]– مصطفى يوسف كافي، محمود عزت اللحام، **نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري**، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص10.

[3] – Gaëlle Boulbry, La petit communication, Dunod, Paris, 2016, p4.

[4]– بسام عبد الرحمان المشاقبة ،**نظريات الاتصال**، أسامة للنشر والتوزيع، الأردن–عمان ،2015، ص25.

- وأيضا يعرف الاتصال أنه عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة أو فكرة أو خبرة عبر قنوات اتصالية تتناسب مع مضمون الرسالة.1

➢ **المؤسسات الحكومية المستجدة:** هي الهيئات والإدارات العمومية التي أُنشئت أو أُعيد تنظيمها في إطار استحداث ولايات جديدة.

➢ **الأداء الإداري:** يقصد به مستوى كفاءة وفعالية تنفيذ الأعمال الإدارية داخل المؤسسة، من حيث السرعة، الدقة، وجودة الخدمات.

عاشرا: التوجه النظري للدراسة : تنطلق الدراسة بالاعتماد على النظريات التالية :

➢ **نظرية الاتصال التنظيمي** :تُعدّ نظرية الاتصال التنظيمي من النظريات الأساسية في دراسة المؤسسات والتنظيمات الحديثة، حيث تهتم بدراسة عمليات الاتصال التي تتم داخل المؤسسة بين مختلف الأفراد والمستويات الإدارية، ودورها في تحقيق التنسيق والفعالية التنظيمية. وتنطلق هذه النظرية من اعتبار الاتصال عنصرًا حيويًا في حياة المؤسسة، إذ لا يمكن لأي تنظيم أن يحقق أهدافه أو يضمن استمراريته دون وجود نظام اتصالي فعّال يربط بين مكوناته المختلفة.

وترى هذه النظرية أن الاتصال يؤدي عدة وظائف أساسية داخل التنظيم، أهمها نقل المعلومات، وتوجيه العاملين، واتخاذ القرارات، وتحفيز الموظفين، وتعزيز العلاقات الإنسانية. كما يساهم الاتصال في توضيح الأهداف والسياسات، وتقليل الغموض وسوء الفهم، وتحقيق الانسجام بين مختلف الوحدات الإدارية. لذلك يُعتبر الاتصال أداة فعالة لتحسين الأداء الإداري ورفع مستوى الكفاءة داخل المؤسسة.

ومع التطور التكنولوجي وظهور وسائل الاتصال الحديثة، تطور مفهوم الاتصال التنظيمي ليشمل الاتصال الرقمي الذي يعتمد على تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية والشبكات الداخلية للمؤسسات. وقد ساهم هذا التحول في تسريع تدفق المعلومات، وتحسين التنسيق الإداري، وتقليل الوقت والجهد، مما عزز فعالية الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الحكومية والخاصة.

وتكتسي نظرية الاتصال التنظيمي أهمية كبيرة في هذه الدراسة، لأنها تساعد في تفسير واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الحكومية المستجدة، من خلال إبراز دور الوسائل الرقمية في تحسين عملية التواصل الإداري، وتسهيل تبادل المعلومات، وتعزيز فعالية الأداء المؤسسي.

[1]– خضرة عمر المفلح ،**الاتصال مهارات ونظريات وأسس عامة**، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع ،2015، ص19.

- **مدخل التحول الرقمي الإداري** :يُعدّ مدخل التحول الرقمي الإداري من المداخل الحديثة التي برزت نتيجة التطور السريع في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث يركّز على توظيف الوسائل والتقنيات الرقمية في تحديث الإدارة العمومية وتحسين الأداء المؤسسي. ويقوم هذا المدخل على فكرة أساسية مفادها أن التكنولوجيا أصبحت عنصرًا استراتيجيًا في تطوير العمل الإداري، لما توفره من سرعة في معالجة المعلومات، ودقة في تبادل البيانات، وفعالية في تقديم الخدمات.

ويُقصد بالتحول الرقمي الإداري عملية الانتقال من الأساليب التقليدية في التسيير الإداري، التي تعتمد على الوثائق الورقية والإجراءات الروتينية، إلى أساليب حديثة تعتمد على الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الرقمية في إدارة العمليات والخدمات. ولا يقتصر هذا التحول على إدخال الحواسيب أو الأجهزة الإلكترونية إلى المؤسسة فحسب، بل يشمل تغييرًا شاملًا في ثقافة العمل الإداري، وأساليب الاتصال، وآليات اتخاذ القرار، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

- **مدخل النظم** :تبرز أهمية مدخل النظم في هذه الدراسة من خلال اعتماده كإطار نظري لتفسير واقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الحكومية المستجدة، إذ يوضح كيف يساهم الاتصال الرقمي في ربط مختلف أجزاء المؤسسة وتحقيق الانسجام والتوازن بينها، بما يساعد على تحسين الأداء الإداري وضمان استمرارية المؤسسة وفعاليتها.، حيث يعتبر مدخل النظم من أهم المداخل العلمية الحديثة التي استُخدمت في دراسة المؤسسات والتنظيمات، حيث ينظر إلى المؤسسة باعتبارها نظامًا متكاملاً يتكوّن من مجموعة عناصر مترابطة ومتفاعلة تعمل بصورة منسقة من أجل تحقيق أهداف مشتركة. وقد ظهر هذا المدخل نتيجة التطورات التي عرفتها العلوم الإدارية والاجتماعية، بهدف تفسير طبيعة العلاقات القائمة داخل المؤسسات وكيفية تفاعلها مع البيئة المحيطة بها.

يقوم مدخل النظم على فكرة أساسية مفادها أن المؤسسة ليست مجموعة أجزاء منفصلة، بل هي نسق متكامل تتفاعل عناصره بشكل مستمر، بحيث يؤثر كل جزء في الأجزاء الأخرى ويتأثر بها. ويتكوّن النظام داخل المؤسسة من عدة عناصر رئيسية تتمثل في المدخلات، والعمليات التحويلية، والمخرجات، والتغذية الراجعة.

كما يُولي مدخل النظم أهمية كبيرة لعملية الاتصال داخل المؤسسة، باعتبارها الوسيلة الأساسية التي تربط بين مختلف أجزاء النظام. فال اتصال يضمن تدفق المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة، ويساهم في تحقيق التنسيق والتكامل بين العاملين، كما يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب. ومن خلال

الاتصال يتم الحفاظ على توازن المؤسسة واستمراريتها، لأنه يسمح بالتفاعل المستمر بين المؤسسة وبيئتها الداخلية والخارجية.

وفي ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، أصبح الاتصال الرقمي عنصرًا أساسيًا في فعالية النظم الإدارية داخل المؤسسات، حيث ساهمت الوسائل الرقمية في تسهيل تداول المعلومات، وتحسين التنسيق بين الأقسام، وتسريع إنجاز الأعمال الإدارية. كما ساعدت الأنظمة الرقمية الحديثة على تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية وتحقيق المرونة التنظيمية.

عاشرا : الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى: حموش مديحة 2020/2019

1) **عنوان الدراسة**: الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من موظفي بلدية أولاد دراج.
2) **نوع الدارسة**: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة مُحَّد بوضياف المسيلة.
3) **الإشكالية**:

ما مدى تأثير الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي في بلدية أولاد دراج؟

4) **أهداف الدراسة**:

التعرف على طبيعة الاتصال الرقمي ومدى تقييم الموظفين للاتصال الرقمي في تأثيره على ادائهم.

5) **منهج الدارسة**: إتباع المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حول الدارسة.
6) **النتائج**:

- تختلف الدوافع التي عجلت بإنتاج الاتصال الرقمي كأداة وسلوك وظيفي لكنها تنحصر عموما في صعوبة التوجيه داخل المؤسسة الإدارية.
- أثبتت الدراسة أن غالبية الموظفين لم يطلعوا على وسائل الاتصال الرقمية التي استحدثت بصفه مفاجئة وفي نفس الوقت لم ينالوا التكوين المطلوب لهذا المجال الخاص.

- اثبت الاتصال الرقمي ماذا فعاليته في مساعده الموظفين على سير شؤونهم الوظيفية وتحسين خبرتهم المختلفة.
- ساهم الاتصال الرقمي من تفادي الأخطاء الوظيفية والتقليل منها.

7) أوجه التشابه والاختلاف

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الحكومية وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية. حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية ، كلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما على الاستبيتان كوسيلة رئيسية لجمع المعطيات ، واختلفت هاته الدراسة مع موضوع بحثنا بكونها ركزت على مدى تقييم الموظفين للاتصال الرقمي وتأثيره على ادائهم .

الدارسة الثانية: لمهشهش احلام .كاسح لعور رؤوف 2023/ 2024

1) عنوان الدراسة:

مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة بلدية ميلة

2) نوع الدارسة:

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، التخصص ادارة اعمال، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

3) الإشكالية:

وتندرج تحت هذا السؤال عدة اسئلة فرعية:

- ما طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم بالمؤسسة الخدماتية؟
- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الخدماتية؟
- ما مدى تقييم العاملين للاتصال الرقمي في تأثيره على ادائهم الوظيفي بالمؤسسة الخدماتية؟

هو الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي لتحسين أداء العاملين في مؤسسة خدماتية.

4) أهداف الدراسة:

- توضيح اهميه الاتصال الرقمي من خلال مساهمته وتأثيره في تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة.
- الوقوف على مواطن اللعف الموجودة في الاتصال الرقمي من أجل زيادة فعالياتها ولتحسين مستوى أداء العاملين.
- التعرف على مدى تقييم العاملي للاتصال الرقمي وتأثيره على أدائهم.
- محاولة التعرف على مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة العاملين وتحسين نوعية الخدمات المقدمة في المؤسسة.

5) منهج الدارسة:

المنهج الوصفي التحليلي، وكذا استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

6) نتائج الدارسة:

- إن الدور الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الافراد والمجتمعات والمنظمات الاقتصادية جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطوارت الحديثة، لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية التي تدرك فعالية المبتكارت في تغيير الأنماط الاتصالية والتسيير، ونظرا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها الكبير في زيادة وتحسين فعالية انظمة المعلومات في المؤسسة أصبح لازما عليها أن تتكيف وتتبني الوسائل التكنولوجية الحديثة.

7) أوجه التشابه والاختلاف .

تشابهت هذه الدراسة مع موضوع دراستنا في تبيتن دور وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الحكومية كما تظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراستين . حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية ، كلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما على الاستبيتان كوسيلة رئيسية لجمع المعطيات ، واختلف هاته الدراسة مع موضوع بحثنا بكونها أشمل من دراستنا فهي تبرز مساهمة دور وسائل الاتصال الرقمي في تحسين اداء العاملين بالمؤسسة الحكومية بلدية ميلة.

الدراسة الثالثة: بده عقبه، مريو على 2017/ 2018

1) **عنوان الدراسة:**

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي.

2) **نوع الدارسة:**

مذكرة مكملة للنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الاتصال، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي.

3) **الإشكالية:**

هل للتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظف شركه اتصالات الجزائر؟

4) **أهداف الدراسة:**

- الوقوف عل واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسات الجزائرية.

5) منهج الدارسة:

المنهج الوصفي التحليلي، وكذا استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

6) نتائج الدارسة:

إن الدور الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الافراد والمجتمعات والمنظمات الاقتصادية جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطوارت الحديثة، لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية التي تدرك فعالية المبتكرات في تغيير أنماط التسيير ونظرا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها الكبير في زيادة وتحسين فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة أصبح لازما عليها أن تتكيف مع المدخلات الجديدة وأصبحت عملية التبني للتكنولوجيا مسألة حتمية

7) أوجه التشابه والاختلاف .

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا من خلال التشابه في الإجراءات المنهجية. حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية ، كلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما على الاستبيتان كوسيلة رئيسية لجمع المعطيات ، واختلف هاته الدراسة مع موضوع بحثنا بكونها ركزت على أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسة .

الفصل الأول: الاتصال الرقمي

تمهيد

المبحث الأول: نشأة ، وسائل ووظائف الاتصال الرقمي.

المطلب الاول: نشأة الاتصال الرقمي.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الرقمي.

المطلب الثالث: وظائف الاتصال الرقمي

المبحث الثاني: مميزات الاتصال الرقمي.

المطلب الأول: خصائص الاتصال الرقمي ومستوياته .

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرقمي.

المطلب الثالث: تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

تمهيد:

إن أهم الخصائص المميزة لعصرنا هذا ليس التطورات العلمية والتقنية المدهشة فحسب، بل معدل استمرارية حدوثها ومدى تأثيرها على حياتنا. ومن هنا لا يستطيع الشخص تجاهل تأثير التطورات العلمية والتقنية وخصوصا تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، ويعتبر الاتصال الرقمي أحد أبرز سمات هذا العصر الحالي فالتطور الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الاتصال والذي استعملت فيه تكنولوجيا الرقمية الحديثة أصبح الاتصال رقميا، و عنصرا هاما من العناصر الرئيسية الداخلة في تطوير عملية الاتصال الرقمي بصفة خاصة، وذلك أصبح من أحد أبرز الوسائل الضرورية المستخدمة، كذلك أصبح وسيلة بقاء لا يمكن الاستغناء عنها لأي مؤسسة أو منظمة كانت، من خلال تحسين مواردها في تطبيق نظم تساهم في تطوير أداءها وتعزيز ميزتها التنافسية.

وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء وتبيان وشرح هذه التكنولوجية الحديثة المتمثلة في الاتصال الرقمي.

المبحث الأول: نشأة ، وسائل ووظائف الاتصال الرقمي.

يعتبر الاتصال الرقمي الأداة التي يستخدمها العامل داخل أي مؤسسة أو منظمة، فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة في شتى المجالات، حيث من خلاله تم إزالة الحواجز المكان والزمان ، وأصبح الاتصال الرقمي وتبادل المعلومات ونقلها في أقصر وقت وبأقل التكاليف من الحقائق الملموسة.

ومع التطور التكنولوجي زادت قائمة منتجات الاتصال لنظام الحاسب الآلي والهاتف المحمول والفاكس التليفاكس والأقمار الصناعية، فأصبح من الصعب أن تستمر أي مؤسسة دون استخدام هذه التقنيات الحديثة.

المطلب الأول: نشأة الاتصال الرقمي

في الثمانينات من القرن السابق توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في شكل إشارات رقمية، ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجية الرقمية تحل تدريجيا محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة، كما نلمس مدى مبالغته الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الإلكتروني والفضائيات ،وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن 30 وبداية الألفية الثالثة مع عام 3003 وتتمثل هذه القفزات في :

القفزة الأولى: تمثلت في اختراع الترانزيستور عام 1948 على يد بعض العلماء الأمريكيين: "براتان، برادين، شوكلي"، وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956 نظرا لإنجازهم الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظم الاتصالات.[1]

القفزة الثانية: وترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، بفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح حاسبا شخصيا صغيرا يمكن حمله.

القفزة الثالثة: وقد تحققت حينما قام العالم الأمريكي "الشانون" بنشر بحثه الذي وضع الأساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءاتها العالية.

إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الإلكتروني، والذي شهد تقدما هائلا وتشعبا كبيرا في مجال الاتصالات حتى أضحى من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات نجد:

- ✓ مجال الاتصالات بين الحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال.

[1]– لعجال عبد الوهاب، غزال سمية، **الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية**، إذاعة المسيلة نموذجا، مذكرة ماستر، في علوم الإعلام والاتصال ،تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة ،2021، ص 20-21.

- ✓ مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسماوات المفتوحة.
- ✓ الاتصال عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الطفرة الثورة الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة (الاتصالات المحمولة)[1].

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الرقمي.

1. الحاسوب Computer:

يعرف الحاسوب الإلكتروني بأنه وسيلة أو جهاز إلكتروني مصنوع من مكونات منفصلة يتم ربطها ثم توجيهها باستخدام أوامر خاصة لمعالجة وإدارة البيانات بطريقة ما ،لتجهيز البيانات وبمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.[2]

وأيضا يعرف على أنه الآلة الرئيسية التي تجمع بين عدة عمليات أساسية الإدخال المعالجة والإخراج في آن واحد بالصورة والصوت.[3]

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات ،ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة وبها معا،[4] ويتكون الحاسوب الإلكتروني من وحدة تشغيل ويحتوي على وحدة تخزين داخلية ثم الوحدة الحسابية، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها "L'enite D'out Put"،

وحدة التغذية المعلومات وهي" L'unite D'imput" ويضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية " unitéde stockage" وهي إما أن تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة،

---

[1]– لعجال عبد الوهاب، غزال سمية، مرجع سبق ذكره، ص 30-33.

[2]– عامر شرف طيب ألشيشاني ،**أثر تكنولوجيات المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن ،2004، ص 38.

[3] – Microsoft, Computer Basics Student Edition Complete, Custom Guide, 2003, p34.

[4]– علاء عبد الرزاق السالمي ،**تكنولوجيات المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط3، عمان ،2002، ص 115 .

والأسطوانة في الشريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص الصلب "disk dur."[1]

ويمكن للحاسوب الإلكتروني في المؤسسات بإعداد وإنجاز العديد من إسهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتفوق وقت جهة كب يرين كإعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصلة بهذا الجهاز.[2]

أهمية الحاسوب بالنسبة للمؤسسة:

- ✓ السرعة في إجراء التوثيقات المطلوبة عند استخدام الحاسوب والأقراص وخاصة اس ترجاع المعلومات.
- ✓ الدقة وقلة الأخطاء.
- ✓ كمية المعلومات المخزنة والإمكانيات الكبيرة لذاكرة الحاسوب ووسائ الحفظ والتخزين الإلكترونية الليزرية المصاحبة له.
- ✓ السيطرة على الكم الهائل من مصادر المعلومات، خزنها، المحافظة عليها، معالجتها، واسترجاع ما هو مطلوب منها بالطرق والوسائل المتوفرة والمناسبة.[3]
- ✓ عنصر التكلفة حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا .
- ✓ مرونة الحاسوب حيث تحمل عبئ أكبر حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

---

[1]– كريمة قلقول ،**واقع الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية**، مذكرة ماستير، في اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة ،2019-2020، ص 17.

[2]– إيمان محمدية ،**تكنولوجيا الحاسوب واستخداماته في التدريس الجامعي**، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 5-6 مارس 2014، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص3.

[3]– هناء عبداوي ،**مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية**، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، في تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2015-2016، ص 108 -109.

2. شبكة الأنترنت Internet:

هي شبكة تربط بين عديد من الشبكات المنتشرة في العالم كله، من شبكات حكومية وشبكات جامعات ومراكز بحوث شبكات تجارية وخدمات فورية ونشرات إلكترونية وغيرها، يصل إليها أي شخص يتوفر لديه جهاز كمبيوتر ومودم وخيط تلفوني، ليحصل على عدد لا متناه من المعلومات.[1] وبعبارة أخرى هي مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة يبعضها البعض، ومع تراب هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات ثم تسميته النسيج العالمي.

وتقدم لنا شبكة الأنترنت خدمات منها:

- ✓ **البريد الإلكترونيélectronique mail**: وهو عبارة عن إنشاء نظام لتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان البريد الإلكتروني.
- ✓ **خدمات المنتديات والدردشة:** هي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل حيث يمكنك الاشتراك في المنتديات الإلكترونية المتاحة عبر الأنترنت في اتصال مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.
- ✓ **خدمة نقل الملفات FTP**: وهو اختصار لـ" File Transfer Protecel" ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات قي الأجهزة كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة" hosts" البعيدة عبر الأنترنت ونقل ماشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الأنترنت باستخدام هذا البرنامج.[2]
- ✓ **الويب WEB**: تعتبر الويب أو WWW : World Wide Web من أهم التطورات التي حدثت في شبكة الأنترنت، وتستخدم الويب أسلوب النص الفائق القدرة أو المتراب Heypertext لنشر النصوص، ويتيح هذا الأسلوب البحث في وثائق معقدة داخل الشبكة،

---

[1]– رضا عبد الواجد أمين ،**الصحافة الإلكترونية** دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة ،2007، ص 67.

[2]– عبد العزيز الشريف ،**الإعلام الإلكتروني**، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، الأردن–عمان، ص30–33.

وتسمح للمستخدمين بالقفز بسرعة من مصدر للمعلومات إلى آخر بمجرد الضغ على الزر الفأرة، بصرف النظر عن أماكن تخزين هذه النصوص، فهي غالبا ما تكون موزعة في العديد من أجهزة الحسابات المربوطة بشبكة الأنترنت المنتشرة في جميع أنحاء العالم.

- ✓ **لوحات النشرة الإلكترونية** Bulletin Boards: تمثل لوحات النشر الإلكترونية مستودعا للملفات والرسائل، وتكون غالبا مرتب بموضوع معين، ويمكن استخدام هذا النظام عن طريق الاتصال بلوحة النشر الخاصة بالموضوع الذي يريده المتلقي، ثم اختيار المطلوب من بين القوائم التي تظهر على الشاشة.[1] ومن الخدمات التي تؤديها شبكة الأنترنت في المؤسسة فهي عديدة نذكر البعض منها:
  - ✓ المشاركة في الملفات
  - ✓ نقل وتحويل الملفات
  - ✓ المشاركة في التطبيقات
  - ✓ البريد الإلكتروني
  - ✓ اعتماد أكثر على النظام.

3.شبكة الانترانت Intranet:

هي شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تقنيات الأنترنت المصممة لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة في مقر الشركة أو في فروعها ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة الدخول إلى مواقع الشبكة إلا بعد الحصول على إذن خاص من إدارة الشركة. وتستطيع المنظمة حماية موارد شبكتها باستخدام نظم الحماية والسيطرة والتقنيات الرقابة على المعلومات.[2] وتستخدم تقنيات الأنترنت لأنها وسيلة للتواصل السريع مع العالم الكل، وأيضا يساهم في تحسين الاتصال الداخلي في إدارة الأعمال، وأنه أكثر كفاءة وأكثر ثراء من شبكة تقليدية أثناء استخدام مبادئ التشغيل وأدوات الأنترنت)البريد الإلكتروني،

[1]– ندى الساعي ،**وسائل الاتصال الإلكترونية** الجامعة الافتراضية السورية، سوريا ،2020، ص70-71.

[2]– رضوان مفلح العلي ،مصطفى يوسف ،نيرمين خلدون أحمد ،**مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان ،2016، ص 59.

الأخبار، صفحات الويب...(، ويسمح الأنترانت بتطوير رأس معلومات الشركة وحمايتها.[1] وتعرف أيضا الأنترانت على أنها شبكة داخلية تستخدم بروتوكولات الأنترنت وأدواتها ولها طابع الخصوصية لكل مؤسسة تابعة لها.

أو هي ذلك التطبيق الداخلي لمؤسسة أو إدارة، يستغل التكنولوجيات وجميع الأدوات المستخدمة في عالم الأنترنت ،إذ يضمن هذا التطبيق: ملكية، أمن، مراقبة المعلومات، وقواعد البيانات ومختلف موارد المنظمة، وهي مخصصة لتلبية الاحتياجات اليومية داخل المنظمات من بيانات ومعلومات، وهي تتميز بخاصية الحضر للدخول إليها على كل من لا ينتمي للمؤسسة.

إذ يقوم المستخدم بالدخول إلى الشبكة باستخدام متصفح المكتب بدلا من الأنترنت، إذ تسمح بالدخول إلى الملفات، البريد الإلكتروني، وسطح الطابعات...كما لو كانوا يتصفحون الويب.[2]

4.شبكة الإكسترانت Extranet:

الإكسترانت عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة من شبكات الإنترنت المرتبطة مع بعضها عن طريق شبكة الأنترنت.

والإكسترانت هي تلك الشبكة التي ترب بين شبكات الأنترنت الخاصة بالمؤسسات والعملاء الذين تجمعهم مصالح مشتركة، وهي بذلك تؤمن لهم سهولة وسرعة تبادل المعلومات مع الحفا على خصوصية الأنترانت كشبكات محلية خاصة بمؤسساتها، وبالتالي فالإكسترانت نتاج عملي وتطبيقي للأنترانت، إلا أنها أكبر منها في تغطية الجغرافية ،لذا فهي تعد الخلي الذكي بين الأنترنت والأنترانت.[3]

إذن الإكسترانت هي همزة الوصل بين المؤسسة ومحيطها الخارجي وباتت من أهم التقنيات إذ تقدم تسهيلات كبيرة في العمليات التسييرية والتفاعل مع الزبائن والموردين من خلال إستخدام تطبيقات هذه الشبكات على الويب، وأصبح من الممكن الدخول إلى مواد وصفحات محددة من أحد المواقع عن طريق إمتلاك اسم مستخدم وكلمة مرور من خلال الحصول على حساب على الجهاز الموزع للموقع للوص ول إلى مجموعة معينة من الخدمات والمعلومات من بينها توفير قوائم العرض لإلكترونية، والتي تزود الزبائن آنيا

---

[1] – Annie Foujols, Etude prealble a la mise en place d'un intranet, Dess en ingéniere documentaire, Université Claude Bernard, Lyon, 1999-2000, p60.

[2]– فاطمة طويهري ،**أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارة وعلوم التسيير، في التسويق، جامعة وهران3 2014-2015، ص30-31.

[3]– حسين علي مُحَمَّد ،**تكنولوجيا الاتصال الحديثة**، دار البيان للطباعة والنشر، طبعة3، القاهرة ،2006، ص 65 .

بالعروض، الأسعار، أزمنة الشحن ،التوصيل وما إلى ذلك من المعلومات المطلوبة، مما يسمح بدخول المؤسسات إلى عالم المنافسة.[1]

5.الأدوات الوسيطة:

بدون تشكيل الشبكات الاجتماعية، تسمح هذه الأدوات للشركة بنشر المعلومات على الويب والتفاعل مع جمهورها، ونميز:

- ✓ **المدونات:** تقوم الشركة بالإبلاغ عن أخبارها وفقًا لمنطق التمرير، وتخرج أحدث المعلومات السابقة. وفقا لسياسات الشركة، يمكن لمحاوري الشركة الرد عليها من خلال نشر التعليقات.
- ✓ **مواقع الويكي:** هذه المواقع تسمح بالبناء المشترك حيث تتم دعوة الجميع للمشاركة من أجل بناء معلومات مرجعية.
- ✓ **ملفات البودكاست:** هي محتوى صوتي أو فيديو يمكن تنزيله بشكل منتظم عن طريق الاشتراك أو على أساس مخصص.
- ✓ **التطبيقات:** تتيح لمستخدم الأنترنت تنزيل مجموعة من الميزات والوظائف من الشركة، يمكن أن تكون هذه المعلومات مرافق للخدمة، ولكن أيضا محتوى حول مواضيع بعيدة كل البعد عن الأعمال الأساسية للشركة، ولكنها تقدم لها صورة عن القرب.
- ✓ **الشبكات الاجتماعية:** هنا أيضا، هناك حاجة للتمييز بوضوح وفقًا للاستخدام، توجد بالفعل شبكات اجتماعية:
  - مشاركة مقاطع الفيديو(Vimeo, You Tube, Daily Motion)
  - مشاركة الصور Flick'r Instagram
  - الشبكات الاحترافية LinkedIn
  - الشبكات الفردية)Facebook والمدونات الصغيرة Twitter [2]

[1]– شوقي شادلي ،**تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2016-2017، ص 43-44.

[2]- Thierry Libaert, Marie-Hélène Westphalen, la communication externe des entreprises, Dunod, 4eme édition, Paris, 2014, p51.

✓ **خلق تطبيق على الهاتف الذكي:** هو أداة مهمة والغرض من وراء خلق التطبيق عن الحدث هو إعلام الجمهور بجميع مستجدات الحدث والتعرض لمضامين متنوعة صوتا وصورة وبشكل تفاعلي، حاليا يمكن خلق تطبيقات على الهاتف بتكلفة صغيرة أو مجانًا ، كربط الحساب البنكي مع الهاتف الذكي ومن خلال تثبيت برامج موثوقة مؤتمنة من طرف البنوك وبعد ربط الهاتف بالإنترنت يتمكن من دفع المستحقات المالية خلال تعاملاته الشرائية من الإنترنت أو عمليات البيع.[1]

المطلب الثالث : وظائف الاتصال الرقمي

مع تجدد الدراسات الخاصة بالاتصال الرقمي والتكنولوجيات الحديثة بصفة عامة، تصدرت البحوث الخاصة بأسباب استخدام الاتصال الانترنت والتكنولوجية الحديثة في المؤسسات، ومن خلالها تم استقراء نتائج البحوث المحددة التي أجريت في هذا المجال، وفي إطار النظريات الخاصة بعلوم الإعلام والاتصال يمكن أن نوجز الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي والمتمثلة في الآتي:

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث أن الفرد أصبح يتعامل مع الحاسب لمدة طويلة بعيدة عن الآخرين ويتم من خلاله الاتصال ليس وجها لوجه بل من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، حيث أن من اللبنة الأساسية لهذا التكوين مجموعات الحوار، ولذلك يسود الاعتقاد بأن الفرد قام بتوسيع دائرة علاقته تحت واقع جديد يرسمه الأفراد لأنفسهم.
- بناءا على الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية Communités Virtual، والتي تجمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية.[2]
- إستخدامه في التعليم ونشر الإستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسوب وبرامج التعليم.
- تقديم الوظائف الكبيرة للمعلمين من خلال التسوية وبالإعلان عن منتجاتهم ليسهل للجمهور المتلقي اتخاذ القرارات الشرائية.[3]

---

[1]– عبد الرؤوف فهدي، د.إدريس بولكعيبات ،**الاتصال الحدثي في المؤسسة الجزائرية والتوجه نحو الرقمنة**، مجلة البدر، المجلد9، العدد11، سنة 2017 ، ص 12.

[2]– جميلة سالم عطية ،**الثورة المعلوماتية وإشكالية بناء وتداول الخطاب اللغوي والبصري**، رسالة ماجستير، كلية علوم الإعلام والاتصال، في سيميولوجيا الاتصال، جامعة الجزائر3، 2013-2014، ص62.

[3]- حموش مديحة ،**الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي**، شهادة ماستر ،قسم العلوم الإعلام والاتصال، في اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019-2020، ص25

- وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العلمية الإنتاجية فأصبح كل شيء يتم إلكترونيا حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والإنترنت والتصوير الإلكتروني والتص وير الرقمي الإلكتروني والأقمار الصناعية والماسحات الضوئية والاتصالات السلكية ولاسلكية والألياف البصرية...الخ.
- وظيفة معالجة المعلومات رقميا سواء المقدم منها في المحتوى البرامجي للراديو والتلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني Digital Darkroom وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو صورة مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.[1]
- ومع انتشار برامج المسابقات والألعاب على مواقع الأنترنت أو في البرامج الرقمية التي تعد لها الغرض وتناسب المستويات عمرية عديدة، فإن الاتصال الرقمي يسهم في بذلك في تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة، بجانب ما تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تساهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين منها.
- بجانب وظائف الاتصال بالآخرين والوظائف الإخبارية، وما يرتب بها من أهداف ووظائف تجد اهتماما من الفرد والجماعات، تتصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمعرفي الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، وكل التخصصات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين وسهولة الإتاحة.[2]
- القيام بوظيفة الإعلان والتسويق حيث تعتمد المواقع في الغالب في تمويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات.[3]

---

[1] – حسن علي مُحَمَّد، نفس المرجع السابق، ص18.

[2]– إسراء لعرافي، خديجة زوالي ،**الاتصال الرقمي ودوره في تحصيل طلبة الإعلام والاتصال الرياضي بالمسيلة**، شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال الرياضي ،في الإعلام رياضي السمعي، جامعة مُحَمَّد بوضياف، مسيلة ،2020-2021، ص38-39.

[3]– أسماء برداعي، أسماء بقادر، **دور الاتصال الرقمي في الترويج للخدمات الفندقية**، شهادة ماستر، قسم العلوم الإنسانية و الإسلامية، في الصحافة الإلكترونية والمطبوعة، جامعة أحمد دراية، أدرار ،2019-2020، ص23.

- الوظيفة التنموية إذا كانت الوظيفة الإخبارية هي الوظيفة الأساسية لوسائل الاتصال، إذا بواسطتها نتمكن في أحسن الحالات من تجديد معلوماتنا تباعا، هذه فإن الحاجة للاستعلام ليست بالضرورية نفعية فقط ، بل هي تلبية لرغبة في المشاركة و اهتمام الجمهور بها.فوسائل الاتصال تعمل بحكم سعة وسرعة انتشارها على توفير رصيد مشترك من المعلومات يزيد من فاعلية نشاط جمهورها ومشاركتها الاجتماعية أو المادة الاجتماعية الموجهة إلى المرسل. فإن لوسائل الاتصال دورا كبيرا في التنمية الثقافية والاجتماعية (محو الأمية، تعليم اللغة، التعليم الموازي، والدائم، التربية الموازية...).[1]

[1]– فضيل دليو ،**تاريخ وسائل الإعلام والاتصال**، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر ،2013 ص32.

المبحث الثاني: مميزات الاتصال الرقمي.

المطلب الأول: خصائص الاتصال الرقمي ومستوياته.

- **خصائص الاتصال الرقمي:**

نظرا للتطورات الدراسة الخاصة بالاتصال الرقمي بصفة عامة، اهتمت الدروس والبحوث بصفة خاصة بدراسة خصائص الاتصال الرقمي ومستوياته، والتي قد ساهمت كل من الميزات الرقمنة وميزات نظم الاتصالات الرقمية، إذن وقد فصلنا في هذا في رسم معالم الاتصال الرقمي وإضفاء خصائص مميزة له المتمثلة في:

1. التفاعلية

وهي السمة المميزة التي تسم الاتصال المواجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه[1] وهذا يترتب عليه:

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

- لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال بل امتد إلى التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء أكان تزامنا، أي في الوقت لاحق، وذلك ما كان مفقودا في الاتصال التقليدي وأمكن تلاقيه باستخدام الهاتف وأيميل أو الشري المكتوب أسفل الشاشة.

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

2. التنوع:

أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الاتصالي، أدى إلى التنوع في العناصر الاتصالية، التي وفرت توظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي في:

---

[1]– إسراء لعراقي، خديجة زوالي ،**الاتصال الرقمي و دوره في تحصيل طلبة الإعلام والاتصال الرياضي بالمسيلة**، شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال الرياضي ،في الإعلام رياضي السمعي، جامعة محمد بوضياف، مسيلة ،2020-2021، ص 34.

– تنوع أشكال الاتصال من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب.

–التنوع في المحتوى الذي يختاره على المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الإنترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجلاته.[1]

وهذا التنوع أدى إلى تلبية الحاجيات المتعددة والمتجددة.

3. التكامل:

تتيح عملية الاتصال الرقمي "عبر شبكات الاتصال" مختلف نظم الاتصال وأشكاله، مما يوفر المستخدم ما يراهمطلوبا من تخزين وطباعة أو تسجيل أو إرسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التصرف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.[2]

ومن هنا يتبين جليا أن النظام الرقمي بمختلف مستحدثاته يوفر أساليب التعرض والتخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض إلى شبكة الأنترنت و مواقعها المتعددة.

4. الفردية و التجزئة:

يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعلي من شأن الفردية، كما تؤكد الاتصال الرقمية على سرية الاتصال وخصوصيته، وعلى تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وبذلك يتوفر للمستخدم أرفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومة دقيقة لا تستطيع وسائل الإعلام الجماهيرية إيصالها، ويؤدي في نفس الوقت إلى تقنيات جمهور المستخدمين وإلى تجزئته، أي يقوم بنفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى، كما يحصل في المنتديات أو المدونات Biogs et Forums.[3]

5 . تجاوز الحدود الثقافية:

شبكة الانترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية يزداد يوم بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفة، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية

[1] – محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 108-110.

[2] – فريدة بن عمروش ،**الاتصال الرقمي وفق منظور مقترب الاستخدامات والإشباعات**، مجلة المعيار، مجلد 25 ، عدد 54 ، الجزائر3، 2021، ص 9.

[3] – ماهر عودة الشمالية، د.محمود عزت اللحام، د.مصطفى يوسف كافي ،مرجع سبق ذكره ،ص 70-71.

والثقافية وللوصول إلى العالمية أو الكونية " Globalisations". وما احرص الكثير من الدول والمجتمعات على إنشاء طرق المعلومات السريعة "Information super highway" إلا تعبيرا عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي العالمي ، وتدعيما للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على المستوى العالمي كالتجارة الإلكترونية العالمية.[1]

6. تجاوز وحدة الزمان و المكان:

من الأبعاد الأكثر تجديدية في الاتصال الرقمي، تمكين المتفاعلين ضمن فضائها من تجاوز الاكراهات الفيزيائية المرتبطة بسياقات الحضور وطقوس المكان .فقد تخطت الانترنت كل الحواجز الزماكانية، التي حالت منذ فجر التاريخ دون انتشار الأفكار وامتزاج الناس وتبادل المعا رف أما اليوم فتمر مقادير هائلة من المعلومات عبر الحدود على شكل إشارات رقمية لا يقف في وجهها شيء.[2] الاتصال الرقمي اتصال عن بعد يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد في نفس الوقت "التزامن"،اللهم إلا في عمليات الدردشة، أو المؤتمرات عن بعد وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية " Laptops"، والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال، نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال، والإرسال و التخزين والتحميل على الأجهزة والأسطوانات وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب، وقد ارتب هذا اللاتزامن، بأشكال الاتصال أخرى مثل:البريد الإلكتروني_أو التعرض المواقع الإعلامية_كالصحف ومحطات التلفزيون.

7. الاستغراق في عملية الاتصال:

شجع انخفاض تكلفة الاتصال الرقمي على عملية الاتصال الرقمي، والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم، وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد انتشار الرسائل والنصوص الفائقة على الإبحار أو التجول وبالتالي الاستغراق أكثر المعلومات والأفكار.[3]

---

[1]– المهدي الدهبي أمحمد السباعي، محمد معمري ،**الاتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي**، شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، في الصحافة المطبوعة والإلكترونية، جامعة أحمد دراية، أدرار ،2018-2019، ص 35 .

[2]– أمينة نبيح ،**الاتصال الرقمي و الإعلام الجديد موقع Facebook نموذجا**، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان،2018، ص37.

[3]– فريدة بن عمروش ،مرجع سبق ذكره، ص9.

➢ **مستويات الاتصال الرقمي:**

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة، وتوفير أشكال حديثة منها. بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات، وعلى العموم هناك ثلاثة منظومات تواصلية داخل شبكة الانترنت:

- **الأولى** هي المنظومة الفردية–الجمعية)المدونات ،منتديات الحوار، البريد الإلكتروني، الدردشة، مواقع الويكي .Wiki
- **الثانية،** فهي المنظومة المؤسساتية (مواقع وبوابات المؤسسات الاقتصادية والجمعيات الحكومية.)
- **الثالثة** هي المنظومة الإعلامية (المواقع الإعلامية والإخبارية)، ويمثل المضمون مقياسا رئيسيا يمكن اعتماده لتشخيص منظومة ما.[1] وتبعا لهذه المنظومات الثلاث وفي فلكها تتعدد مستويات الاتصال الرقمي والتي تتمثل في:

أ. الاتصال بالحاسب و برامجه:

وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب لما فيه من برامج تمثل قاعدة البيانات طرفا في عملية الاتصال مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية والتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، و يتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم والبحث في القواعد البيانات أو التسلية أو الترفيه.[2]

– **بعض استخدامات الحاسب الإلكتروني في الاتصال:** يتيح الحاسب الالكتروني تطبيقات عديدة في مجال الاتصال سوء الاتصال الشخصي أو الاتصال الجماهيري وذلك على النحو التالي:

1– _ معالجة الكلمات: يتيح مزايا غير موجودة في الآلة الكاتبة مثل إمكانية مراجعة النص بالكامل وتصحيح الأخطاء الطباعية أو اللغوية ويتم تخزين هذا النص في ذاكرة الحاسب.

2– النشر المكتبي: تستخدم أجهزة الحاسب الالكتروني في إنتاج الصفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم ويتيح إجراء أية تعديلات على شكل الصفحة ومحتواها بسهولة.

---

[1]– ياس خضير البياتي ،**الاتصال الرقمي أمم صاعدة و أمم مندهشة**، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان ،2015، ص 106.

[2]– أسماء برادعي، أسماء بقادر، **دور الاتصال الرقمي في الترويج للخدمات الفندقية**، مذكرة ماستر، تخصص الصحافة الإلكترونية و المطبوعة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019–2020، ص19.

3- تصميم الرسوم: غير الحسابات الالكترونية طريقة أداء الناس للرسوم التقنية من خلال استخدام نظم تصميم الرسم CAD يتم ابتكار الرسوم تخزينها وتغييرها بشكل أسهل من السابق وتستخدم هذه الرسوم في وسائل الاتصال من خلال عرض الخرائ الطقس والرياح وتحديد المناطق الجغرافية وغيرها من الرسوم.[1]

4- البريد الالكتروني: يمكن استخدامه في توزيع الرسائل بدلا من استخدام البريد العادي وأصبحت وسيلة شائعة للشركات الكبرى إذ يسهل الاتصال بين الموظفين و الإدارات مما يتيح توجيه رسائل متعددة أو توزيع نسخ من نفس الرسالة للعديد من الأشخاص و كذلك استقبال من الجهات الأخرى عبر الصناديق الالكتروني.

5- الاتصال المباشر بشبكات المعلومات: يتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل: الأخبار-الطقس-الرياضة-خدمات السفر والسياحة-الشراء من المحلات-ممارسة الأعمال البنكية-ممارسة الألعاب الالكترونية-استرجاع المعلومات-التعليم، وغيرها من الخدمات.

6- أعمال المونتاج والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال:

يلعب الحاسب الالكتروني الآن دورا مهما في عمل المونتاج للبرامج التلفزيونية، والأفلام السينمائية، ويندر وجودأستوديو للصوت أو التلفزيون غير مزود بالحاسب الالكتروني الذي يقوم بكافة أعمال التوليف بمنتهى الدقة والتحكم والتنوع، كما تعتمد استوديوهات التسجيل الموسيقى الحديثة على استخدام الحاسب الالكتروني ،وقد أثر التشغيل الذاتي على أسلوب معظم الأعمال التي تتم من خلال صناعة الاتصال الجماهيري، وشملت التسهيلات الأوتوماتيكية طباعة الصحف والمجلات والكتب وإدارة محطات الراديو بشكل شبه كامل من خلال استخدام الأشرطة سابقة تسجيل، والتحكم من خلال أجهزة الحاسب في تشغيل الأشرطة وإيقافها. ومع زيادة التقدم في الحاسبات الالكترونية سوف يصبح التشغيل الذاتي أقل تكلفة من استخدام الطاقة البشرية.[2]

ب. الاتصال بقواعد البيانات:

في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تجزئتها على حاسب رئيسي serveur يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، وتتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول إلى قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي بين الحواسيب والحاسب الرئيسي، ولا تستخدم في هذه الحالة خطوط التليفون العادية، حيث تعتمد على الكابلات التي ترب بين

[1]- ياسر عبد الرحمن خلف ،**تكنولوجيا الإعلام و الاتصالات**، الجنادرية للنشر و التوزيع، الأردن-عمان ،2017، ص 75 -76.

[2]- حسن عماد مكاوى ،**تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، دار المصرية اللبنانية، القاهرة ،1993، ص 73-74.

الحواسيب وبعضها،كما في الأحوال الخاصة بالدخول على المكتبات المحلية التي تضع موادها ومصادرها على الحاسب الرئيسي ليكون قابلا للاستفادة منه، من خلال الاتصال الطرفي أو الحواسيب الطرفية.

ويأخذ هذا النوع من الاتصالات الشبكات التالية:

1- الشبكة النجمية Star Network: في هذه الحالة يكون الاتصال بين الحواسب وبعضها من خلالالحاسب الرئيسي فق الذي يمثل نقطة المركز في النجمة.

2- شبكة الخطية Liner Network: تسمح بالاتصال المتبادل بين حاسبين فق بالإضافة إلى الحاسب الرئيسي، وحيث أن قنوات الاتصال تسير في اتجاه خطي فإنه لا يسمح بالاتصال بين أكثر من حاسبين.

3- شبكة الهرمية: تقوم على مبدأ تعدد مستويات الاتصال فلا تسمح بالاتصال في الأدنى إلا من خلال الحاسب الرئيسي الخاص.

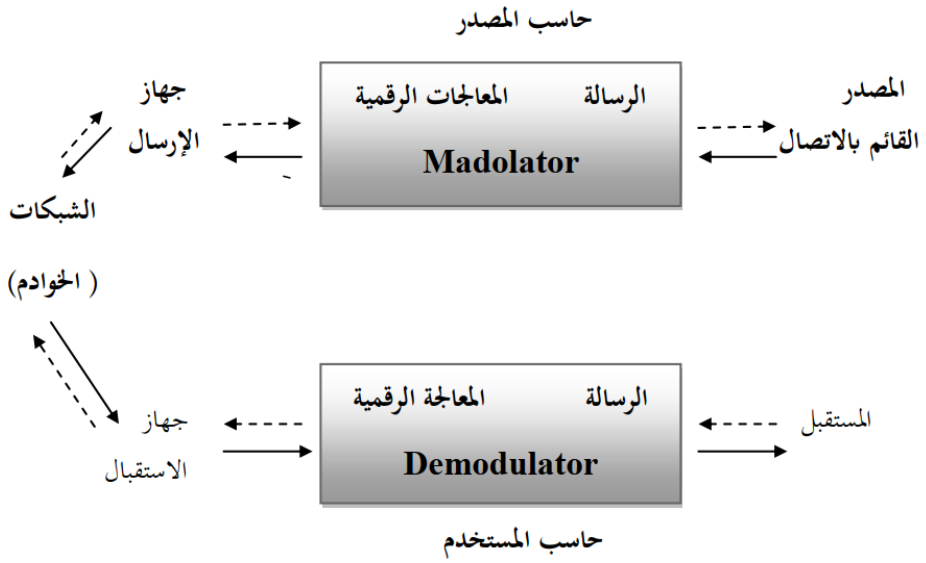
4- الشبكة الدائرية: وهذه الشبكة تقدمه على الدائرية الاتصال بين كل حاسب والذي يليه، وفي إطار الاتصال الدائري بين حاسبين متباعدين يسمح في نفس الوقت بالمرور على الحواسيب التي تتوس هذين الحاسبين.

5- الشبكة الموزعة Distributed Network: وفي هذا التنظيم يسمح لكل حاسب بالاتصال بباقي الحواسيب مباشرة دون الحاجة إلى مركزي، ويوفر هذا التنظيم البنكي خصوصية الاتصال بين حاسب وأخر.[1]

ت. الاتصال المباشر من خلال الشبكات:

هو الاتصال الذي يتم عبر شبكات الاتصال والمعلومات وذلك من خلال كا رت Modem والخ التلفون والذي يتم عبر الاتصال، وهذا الاتصال وإما أن يكون مكتوبا عبر الرسائل أو يكون صوتيا أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال إما يكون مع فرد أو مجموعات كما يحصل في New Group وأشكال هذه الاتصال يجب أن يكون متزامنا، أما الاتصال المكتوب فهو في الغالب غير متزامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الشبكات من:

[1]- كريمة قلقول، مرجع سبق ذكره ،ص 24.



الشكل 1: عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات.[1]

ث. الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظرا للتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات Internet والاحتمالات المتوقعة بانصراف مستخدميها عند التعرض إلى وسائل الإعلام واستبدال الانترنت بها، فقد سعت وسائل الإعلام استئجار مواقع دائمة لها على هذه الشبكة لجذب مزيد من جمهور المتلقين إلى المواد الإعلامية وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق التي بدأتها الشبكة العنكبوتية "شبكة الويب" وأتاحت بذلك التجوال المتعاقب والمرتب بالنصوص ذات العلاقة ببعضها، بالإضافة إلى ما تتميز به من مزايا ت رتب بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية.[2]

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرقمي.

لقد لخص بعض التقنيين أهم أهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية:

- هدف تقني: يكمن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال أرشفتها حتى يستفيد منها الجمهور و المتلقي.
- المحافظة على التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالأيدي.
- إمكانية تحويل المعلومات من كتابة إلى محفوظات حيث يتم تغيير نظامها إلى صيغ رقمية عددية بالغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع إرجاعها.

[1]– رضوان مفلح العلى، مصطفى يوسف ،مرجع سبق ذكره، ص 86.

[2]– لعجال عبد الوهاب، غزال سمية، مرجع سبق ذكره، ص 28.

- يهدف كذلك إلى تحقيق لامركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى فلا تكون المعلومة حكرا على منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف على الأفراد.
- تحقيق قدر عالي من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.
- التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش.[1]

المطلب الثالث: تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

هي التكنولوجيا التي تتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات سواء كانت معطيات أو بيانات على شكل إشارات إلكترونية، ويمكن تقديم هذه لبيانات المقروءة أو المسموعة و المرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية، وتختلف الإشارات التماثلية حسب اختلاف الإشارات الأصلية، وخلا عقد الثمانينات أصبح بالإمكان إعادة تقديم الإشارات التماثلية في صورة إشارات رقمية. ويستخدم الاتصال الرقمي في نقل بيانات الحسابات والصوت عبر الهاتف، وإرسال الراديو والتلفزيون والتسجيلات الموسيقية بقدر عل من الدقة والجودة.[2]

أ. ترجمة المعلومات إلى رموز رقمية:

بعد أن زاد استخدام الحاسبات الالكترونية، تطورت التكنولوجيا الرقمية لتستفيد من مزايا الإشارات الرقمية في مختلف أنواع الاتصالات، وتشير كلمة "رقمي" إلى حالتين هما التشغيل والإيقاف (on/off،) ويتم التعبير عن المعومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف، وتتخذ كل الحروف والرموز والأرقام والصور والرسوم والأصوات شكل أرقام (الواحد و الصفر).

أ .تحويل البيانات التماثلية إلى الرقمية والعكس:

[1]- حموش مديحة، مرجع سبق ذكره، ص23.

[2]- قواسم بن عيسى ،**الفجوة الرقمية و المعلوماتية بين الدول العربية**، رسالة ماجستير، في العلوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الحضارة الإسلامية، جامعة وهران ،2006-2007، ص66.

يمكن استخدام الرمز الرقمي لتمثيل الإشارات الكهربائية التماثلية في شكل اتصالات الصورة والصوت بالإضافة إلى تحويل الأرقام والرموز والحروف إلى إشارات رقمية كما هو الحال في اتصالات البيانات عن طريق الحسابات الالكترونية، فالاتصالات الهاتفية يمكن التعبير عنها في شكل رموز رقمية وإرسالها عبر مسافات بعيدة، وميزة الاتصال الرقمي أنه لا يؤدي إلى تشويش، والتشويش الوحيد الذي يمكن أن يحدث في حالة الاتصالات الرقمية قد يقع في لحظة تغيير الإشارة التماثلية إلى إشارة رقمية عند بداية الإرسال، ومن إشارة رقمية إلى إشارة تماثلية عند الاستقبال، وتتسم الشبكة الرقمية بالذكاء، والنشاط، والمرونة، والشمول في نقل أنواع مختلفة للاتصالات وكذلك الحفا على سرية الاتصال.[1]

ب . تكنولوجيا الأقمار الصناعية:

ساهمت الأقمار الصناعية والذي أطلق أولها على يد السوفييت في عام 1957 (القمر الصناعي سبوتنيك) في التطوير الاتصالات التلفونية والتلفزيونية، متجاوزة العديدة من الصعوبات والعوائق الطبيعية في عملية الاتصال هذه كما ساهمت في تغطية المساحات واسعة من الكرة الأرضية بالوقائع ولأحداث بدقة ووضوح لكن تطور النظم الرقمية ولإضاءة منها في التطوير الاتصال عبر الأقمار الصناعية فقد أمكننا من الاستفادة منها في التطبيقات جديدة، وامتدت الآن لترب الأقمار الصناعية شبكة الأنترنت مما سهل نقل: [1]

- **الخدمات الصوتية:** تلفون وإذاعة ومؤتمرات صوتية.
- **خدمات مصورة:** رسائل الفاكس والرسوم وصور الفيديو والصورة التلفزيونية والى واصل التلفزيون عالي الدقة.

خدمات البيانات: وتشمل البريد الإلكتروني، اتصال بقواعد البيانات، استقبال البيانات عن بعد ونقل الرسائل والصفحات.

كل هذا مكن من تطور الاتصال والإعلام مثل الطباعة ونقل الصفحات من ب عد والراديو والتلفزيون الرقمي، وبذلك أصبحت جزءا أساسيا من الب ن ية للاتصال والإعلام.

1 – إبراهيم الدلق، هاشم الشولي، صلاح الدين الحاج احمد، أسامة طه، مُحَّد يوسف حسين ،الاتصالات مركز المناهج، فلسطين ،2006، ص 9-10.

ث . تكنولوجيا الوسائل المتعددة:

وجاء هذا التطور نتيجة قدرة النظام الرقمي على معالجة ونقل المعالجة كل الرموز الاتصالية، الصوت، الصورة ،البيانات، وبالتالي أدى ظهور تكنولوجيا الوسائل المتعددة التي تستطيع معالجة وإدارة هذه الرموز بأسلوب متكامل ،بحيث يحقق أهداف التعرض إلى هذه الرسائل.

وقد أمكن في هذه الوسائل تطوير نظام الفائق Hyper Texte في عام 1963 وهو الذي قام على أساسه نظم العرض على الشبكة العنكبوتية WWW وهو يقوم على بناء روابط عناصر الوسائل المتعددة المترابطة. وبذلك أصبحت تكنولوجيا الوسائل المتعددة وتكنولوجيا النصوص المتشبعة هي الشكل السائد والوحيد لتقديم الرسائل الاتصالية وعرضها[1].

ج . تكنولوجيا الأقراص الليزرية:

وهي أقراص يسجل عليها عن طريق أشعة الليزر ذات الإمكانيات اللامتناهية، حيث يمكن تخزين واستعادة البيانات والمعلومات الصوتية و المصورة عن طريق الليزر بدلا من الرأس الإلكترومغناطيسي. لقد أضاء شعاع الليزر الطريق أمام ثورة حقيقية في عالم الاتصالات حيث وفر سرعة هائلة لتبادل المعلومات تقدر بالجيجا بايت(Giga byte) في الثانية الواحدة وهي سعة إرسال تكفي لنقل مضمون نحو خمسمائة كتاب في الثانية الواحدة ودائرة من الألياف الزجاجية يمكن أن تنقل 10 ألف مكالمة هاتفية.

ح . تكنولوجيا الفيديو تكست:

تعتبر أنظمة الفيديو تكست أكثر تطورا من أنظمة التليتكست من حيث كونها أنظمة تفاعلية، حيث المتلقي في هذه الحالة بالاتصال بمراكز المعلومات للحصول على المعلومات المعنية أو المختصة بفرع من الفروع التي يرغب في معرفتها وتتيح مراكز المعلومات بدورها معلومات مفيدة سواء كانت ذات طبيعة تجارية أو تعليمية أو علمية، ومن أبرز هذه المراكز أو الشركات التفاعلية شبكة المينيتيل الفرنسية(Minitel) وشركة بريستيل البريطانية(Prestel)، فمن خلال الوحدات الطرفية لأي من هذه الشركات يمكن للمستخدم التسوق وشراء احتياجاته من السلع التي تتوفر معلوماتها عن طريق الشبكة أو شراء تذاكر الطائرات أو حجز تذاكر السينما أو المسرح وغيرها من الأشياء التي تتحقق بهذا القدر من ثنائية التفاعل بين المتلقي وشبكة المعلومات.

[1] رضوان مفلح العلي،مصطفى يوسف كتفي ، نرمين خلدون احمد، مرجع سبق ذكره ، ص 98 . 99

خ. تكنولوجيا الكمبيوتر النقال و الهاتف النقال:

وهو نظام يتيح للإنسان أن ينقل معه وثائقه و مصادرة ومعلوماته واتصالاته وتصبح قدرة الإنسان فيما تستطيع ذاكرته البشرية المحدودة أن تحمله ولا عقله المقيد –ولا نقول المحدود– أن يتصدى له، بل أصبحت قدرته على النفاذ إلى مصادر المعلومات عندما يحتاجها وعلى توفير الوسائل العملية لحل ما يصادفه أو يعرض عليه من مشكلات ،وهكذا أصبح للإنسان رفيقان: كمبيوتر نقال وهاتف نقال الأول يحمل له ملفاته وبرامجه والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حيثما كان، محققا بذلك أقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية.[1]

د . تكنولوجيا الأقراص الضوئية:

وهي عبارة عن شرائ مضغوطة تحتوي على كمية كبيرة من المواد المسجلة والمعلومات في شكل نصوص وصور وأصوات ومعلومات معالجة للحاسب الإلكتروني إذ يمكن تخزين ألف كتاب كبير)مجلد(على قرص ضوئي واحد قطره33 سم ولا يزيد وزنه على 31 جم فق وينتظر أن تتضاعف هذه السعة 30 مرات بنهاية هذا العقد كما يمكن أن يحتوي على 3مليون وخمسمائة ألف صفحة نصوص وينتظر أن تتضاعف هذه السعة عشرات المرات بنهاية هذا العقد ويبدو أن الCd Rom هو الوسي المثالي ليث فق لأنه يتيح الاتصال ببنوك المعلومات والمعاجم والموسوعات، لكن أيضا بأشكال من المعلومات أكثر تعقيدا وبذلك يصبح التكنيك الضوئي هو وسيلة ضغ المعلومات السائدة، وتستخدم أقراص الCd Rom شعاعا في ضوء الليزر.[2]

[1] – هارون منصر ،**تكنولوجيات الاتصال الحديثة**، المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألمعية لنشر والتوزيع الجزائر ،2012، ص34-35.

[2] – هارون منصر ،المرجع السابق، ص36.

خلاصة الفصل:

إن توظيف التكنولوجيات المتطورة الحديثة خاصة الاتصال الرقمي يفتح الباب الواسع أمام الاتصال جديد ويرب البشرية يبعضها البعض ويسمح بالتبادل المعلومات والمعارف من مكان إلى آخر وفي وقت قصير، وهذه تلعب دورا مهما في الرفع من المستوى الأداء والإنتاج والتطوير الخدمات المقدمة وتسهيل العمل للعامل خاصة داخل مختلف المؤسسات والمنظمات ووجود كيفية ممارسة هذا الاتصال الرقمي ووجود حل للتحديات كل المعوقات التي تعترض استخدامه.

الفصل الثاني: الاتصال المؤسساتي.

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الاتصال المؤسساتي.

المطلب الأول: نبذة عن الاتصال المؤسساتي.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال المؤسساتي.

المطلب الثالث: وسائل الاتصال المؤسساتي.

المبحث الثاني: أهداف ومستويات الاتصال المؤسساتي ومعوقاته.

المطلب الأول: أهداف الاتصال المؤسساتي.

المطلب الثاني: مستويات الاتصال المؤسساتي.

المطلب الثالث: معوقات الاتصال المؤسساتي.

تمهيد:

يُعدّ الاتصال من أبرز العناصر الأساسية التي تقوم عليها مختلف المؤسسات، مهما اختلفت طبيعة نشاطها أو حجمها أو أهدافها، نظراً لدوره المحوري في ضمان استمرارية المؤسسة وتحقيق الانسجام بين مختلف مكوناتها. فلا يمكن لأي مؤسسة أن تعمل بصورة متكاملة ومنظمة دون وجود نظام اتصالي فعّال يربط بين أجزائها المختلفة ويضمن تدفق المعلومات والأفكار بشكل منتظم وواضح.

ويُقصد بالنظام الاتصالي مجموعة الآليات والوسائل والأنشطة التي تعتمدها المؤسسة لتسيير وتنظيم علاقاتها الداخلية والخارجية، حيث يساهم في تعزيز التنسيق بين العاملين، وتوضيح الأهداف، وتحقيق التفاهم والتعاون داخل بيئة العمل. كما يمتد دوره إلى بناء صورة إيجابية للمؤسسة لدى جمهورها الخارجي من خلال مختلف وسائل الإشهار والتسويق والاتصال المؤسسي.

ومن هذا المنطلق، يشكل الاتصال إطاراً تنظيمياً واستراتيجياً يوجه مختلف العمليات الاتصالية داخل المؤسسة وخارجها، ويساهم في تحقيق الفعالية الإدارية، وتطوير الأداء، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في ظل التحولات التكنولوجية والرقمية المتسارعة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال المؤسساتي.

المطلب الأول: نبذة عن الاتصال المؤسساتي

يشهد الاتصال في العصر الحديث تطوراً متسارعاً جعله أكثر تعقيداً وتشابكاً مقارنة بما كان عليه في الماضي، نتيجة الثورة العلمية والتكنولوجية التي مست مختلف مجالات الحياة، وهو ما انعكس بشكل مباشر على طبيعة الاتصال المؤسساتي داخل المنظمات والمؤسسات الحديثة. فقد كان الاتصال في بداياته يعتمد على الأشكال التقليدية للاتصال، مثل الاتصال الشفهي المباشر، والمراسلات الورقية، والاجتماعات الحضورية، والمذكرات الإدارية، والإعلانات المكتوبة، وهي وسائل كانت تُستخدم في نقل التعليمات والمعلومات داخل المؤسسة بطريقة تقليدية تعتمد على البطء النسبي وقلة التفاعل.

كما تميز الاتصال التقليدي داخل المؤسسات بوجود أنماط تنظيمية معروفة، مثل الاتصال الرسمي الذي يتم عبر القنوات الإدارية المحددة وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والاتصال غير الرسمي الذي يظهر من خلال العلاقات الاجتماعية والتفاعلات اليومية بين العاملين. إضافة إلى ذلك، اعتمدت المؤسسات على أشكال الاتصال العمودي الصاعد والنازل، حيث تنتقل الأوامر والتعليمات من الإدارة العليا إلى الموظفين، بينما تنتقل التقارير والاقتراحات من المستويات الدنيا إلى العليا، إلى جانب الاتصال الأفقي الذي يهدف إلى تحقيق التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة.

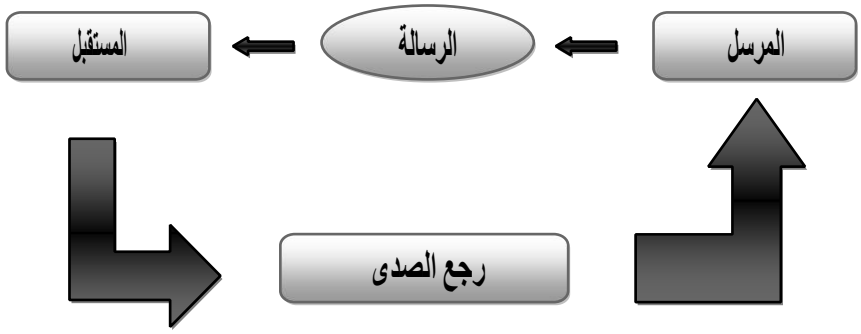
ومع التطور التكنولوجي، انتقل الاتصال المؤسساتي من هذه الأشكال التقليدية إلى أنماط أكثر حداثة تعتمد على الوسائط الرقمية والتقنيات الحديثة التي ساهمت في تسريع تدفق المعلومات وتحقيق التنسيق الفعّال بين مختلف الوحدات الإدارية. وقد أدى هذا التحول إلى ظهور الاتصال الرقمي باعتباره أحد أهم مكونات الإدارة الحديثة، حيث يعتمد على استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية والشبكات الداخلية وتطبيقات الاجتماعات الافتراضية في تبادل المعلومات والبيانات داخل المؤسسة.

كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تطوير الاتصال التنظيمي وتحسين فعالية الاتصال الداخلي، من خلال تسهيل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات، وتعزيز سرعة اتخاذ القرار، وتحقيق الانسيابية في تداول المعلومات. وأصبحت نظم المعلومات الإدارية والوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة أدوات أساسية في دعم الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة التنظيمية، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم المعاصر.

وفي هذا الإطار، لم يعد الاتصال المؤسساتي مجرد عملية لنقل المعلومات، بل أصبح وظيفة استراتيجية تهدف إلى تحقيق التكامل والتنسيق داخل المؤسسة، وبناء علاقات فعّالة بين مختلف الفاعلين التنظيميين. كما ساهم

الانتقال من الاتصال التقليدي إلى الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعل المهني، وتطوير أساليب العمل الجماعي، وتحسين جودة الخدمات الإدارية، مما جعل الاتصال المؤسساتي عنصراً محورياً في تحقيق التنمية الإدارية ورفع مستوى الأداء داخل المؤسسات الحديثة.

رسم تخطيطي لهيكل الاتصال:



الشكل 02: يوضح العملية الاتصالية.[1]

فالاتصال المؤسساتي يُعدّ من المفاهيم الأساسية في تسيير المؤسسات الحديثة، إذ يمثل الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة لتنظيم تدفق المعلومات وبناء علاقات فعّالة مع مختلف الجماهير الداخلية والخارجية. ويمكن تعريفه بأنه ذلك النوع من الاتصالات الذي يتم بصورة منظمة ومخططة من قبل المؤسسة وممثليها، ويستهدف مختلف الفئات الاجتماعية والجماهير التي ترتبط بنشاطها، بهدف إقامة علاقات إيجابية ومتوازنة مع محيطها، والعمل على تكوين صورة ذهنية وسمعة طيبة تعكس أهداف المؤسسة وتوجهاتها وأنشطتها المختلفة.

و يمكن تعريفه على أنه نوع من الاتصالات التي تتم بطريقة منظمة من قبل المؤسسة وممثليها، وتستهدف الناس والفئات الاجتماعية التي تطور نشاطها، هدفها هو إقامة علاقة جيدة بين المؤسسة والجمهور التابع لها، لاكتساب سمعة اجتماعية وصورة عامة مناسبة لنواياها وأنشطتها

ويعرف فانريل Van Riel الاتصال المؤسساتي على أنه "هو إدارة تسمح المؤسسة بتنسيق نشاطاتها الداخلية والخارجية لجعلها أكثر فعالية وتأثيرا."

[1]- Belaid Mc, La communication professionnelle, Les éditions pages bleues internationales, 2016, p11.

كما يعرفه كورنليسون Cornelssen:"هو أداة توظفها المؤسسة لتنسيق وتكييف نشاطاتها الاتصالية الداخلية والخارجية وبناء صورة المؤسسة وسمعة لها والحفاظ عليها."[1]

حسب أحمد خاطر:"هو عملية نقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة وخارجها والاتصال كونه عملية إدارية، فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل ويستطيع الرئيس الأعلى أو معاونه تحقيق التأثير المطلوب في تحريك الجماعات نحو الهدف وهي أيضا عملية نفسية تتطلب قدرا مناسبا من فهم الصورة الكاملة لسير العمل ،مما ينمي الإحساس بالإسهام في الإدارة والشعور بالاهتمام وهذا ما يعزز شعورهم بالرضا والاستقرار النفسي . ويضيف أيضا إنه تجميع للبيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية

وذلك بنقلها وإذاعتها بحيث تمكن الفرد أو الجماعة من إحاطة الغير بأمور ومعلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات لتغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة، كما يمكن اعتباره احد مقومات قيام أي مؤسسة من حيث عناصر التنظيم الإداري.[2]

الجلي من هذا التعريف، أن الاتصال يساهم داخل المؤسسة في إدارة وتسيير الموظفين بهدف التأثير على سلوكاتهم وفق ما يتناسب مع توجهات الإدارة.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال المؤسساتي.

تعتبر اللغة ذات أهمية بوصفها عنصرا أساسيا فيما يتعلق بالاتصال في المؤسسات الوطنية والدولية، فهناك ضوابط مختلفة للاتصال في عمل هذه المؤسسات بالدرجة التي تزداد فيها أهمية المعالجة المعلوماتية والاتصال أصبح اللغة أكثر أهمية، لأنها صارت الأداة الرئيسية في كل مؤسسة بل في كل المجتمع ، ومع التعقيد القائم في حياة المجتمع الحديث ، يكون من الصعب أن يدهشنا أن اللغة أصبحت جزءا من مسؤولية الدولة ومؤسساتها ،والاتصال في المؤسسات الاقتصادية والثقافية والتعليمية وغيرها في الحقبة الأخيرة أصبحت اللغة مكونا مهما من مكونات الإعداد المتزايدة من المنتجات، وهذا هو أحد مظاهر هذا العصر سريع الحركة الذي يشار إليه الآن كثيرا بوصفه عصر المعلوماتية ،فالعامل في المؤسسة في اتصال دائم مع غيره فهناك: الاتصال بين الرؤساء

[1]– خالد قاشي، رابح درام ،**أثر المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE ، العدد7، سيتمبر2018، ص3.

[2]– وهيبة بلحجي ،**الاتصال المؤسساتي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع حالة المس الشعبي الوطني**، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر ،2002_2003 ص 39

والمرؤوسين، والاتصال مع الزملاء، إن الاتصال عملية رئيسية وضرورة حيوية في بناء علاقات إنسانية طيبة داخل المؤسسة نظرا لأنه يعمل على توصيل المعلومات والبيانات بين طرفي العملية الاتصالية.[1]

وما يؤكد عملية الاتصال داخل المؤسسة ما ذهب إليه" التون مايو" "مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية بحيث أن الدراسة الاجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى بالاتصال،"[2] وهنا يشير" مايو "إلى أهمية الاتصال باعتباره أحد العوامل الرئيسية لقيام العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وعادة ما ينظر إلى عمليات الاتصال بوصفها تجيب على التساؤلات الخاصة بالمؤسسة.

وبالتالي هناك أهمية نظرية محورية لنظام الاتصال داخل المؤسسات فالاتصال هو الوسيلة التي بموجبها يتم نقل المعلومات كما أنه يؤثر على العلاقات بين الأفراد فينشأ التعاون والتكامل بينهم داخل الجماعة وفيما بين المؤسسة والعمال.

كذلك أن أهمية الاتصال داخل المؤسسة تكون في إطار قيام وأقامت علاقات إيجابية وسلمية بين العاملين وقد وجدت المؤسسة أفضل طريقة لتحقيق أهدافها هي تدعيم الاتصال الصاعد

لتحقيق مزيد من الترابط بين العمال والرؤساء على أساس من الثقة المتبادلة بينهما ويعتبر الاتصال ذو نفع طالما يقوم بربط الوظائف داخل المؤسسة ببعضها البعض، وفي الحياة العملية يستخدم الاتصال لتوجيه الأفراد نحو تحقيق أهدافه.[3] كذلك تتلخص أهمية الاتصال في المؤسسة في النقاط الآتية:

- ✓ يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين، كما أنه لا يبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة.
- ✓ يتيح الاتصال الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار أو نقاش، كما أن الاتصال يفسح لكل شخص المجال للمشاركة.
- ✓ يساعد الاتصال على نقل الثقافات والعادات..[4]

كما يمكن النظر إلى أهمية الاتصال في لمؤسسة حيث تتمثل في:

---

[1]– صلاح الدين محمد عبد الباقي ،**السلوك الإنساني في المنظمات**، دار الجامعية، القاهرة، 2000، ص274-275.

[2]– طلعت إبراهيم لطفي، **مدخل إلى علم الاجتماع**، مكتبة غريب، القاهرة، 1993، ص85.

[3]– صبرينة رماش، **الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، رسالة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.2008، ص 139.138

[4]–محمد محمود الحيلة، **تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص52.

- ✓ **الإعلام** :أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل وأعلامه عما يدور من حوله من أحداث ومعلومات جديدة.
- ✓ **التعليم** :أي تدريب وتطوير الأفراد عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظائفهم وتطوير إمكاناتهم العلمية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.
- ✓ **الترفيه** :وذلك بالترويج عن النفس والتسلية.
- ✓ **الإقناع** :أي أحداث تحولات في وجهات النظر.[1]

المطلب الثالث: وسائل الاتصال المؤسساتي.

1- **الوسائل المكتوبة**: تعد هذه الوسائل الأكثر استعمالا ومنها:

أ. **التقرير**: هو محضر مكتوب عن اجتماع عمل أو اجتماع إعلامي، يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع إلى بقية العمال بغرض إعلامهم بالحلول والمقترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة، ويتراوح مابين صفحتين إلى ثلاث صفحات ويصبح عبارة عن وثيقة مرجعية للمؤسسة.[2]

ب. **المذكرة**: المذكرة كما هي مستخدمة في الأعمال هي أكثر وسيلة اتصال منتظمة ،تقدم معلومات عن القرارات والأوامر والتعليمات الإدارية والإجراءات المتخذة بعد اجتماع معين والتي تتعلق بتنظيم العمل، الأجور، الحوافز الاجتماعية والعامة وتكون على عدة أشكال :مذكرة بحث، مذكرة عرض الموضوع للرئيس..

ت. **الرسائل الموجهة إلى العمال**: هي وثيقة موقعة من المدير أو رئيس القسم موجهة لجميع العمال، تكون بمناسبة حدث هام في المؤسسة، حيث يتعلق مضمونها بالظروف فنجد بها معلومات خاصة بكيفية سير المؤسسة أو تتضمن التهاني الموجهة للعمال المجتهدين أو أخبارا عن نتائج أو مشاريع محددة، ومن ايجابيات الرسائل أنها سريعة التأثير وتقلل من دور الإشاعات.[3]

ث. **جريدة المؤسسة**: تعتبر من الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي، ثرية ومرنة وهي نشرية موجهة لجموع المستخدمين، وحسب الدراسات التي أجريت تعد هذه الوسيلة المصدر الأول للمعلومات في المؤسسة قبل نقابات المؤسسة والانترنت الوسائل الالكترونية والسمعية البصرية.

---

[1] – يسرى عامر، **الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها**، دار المريخ، الرياض، 1986، ص24.

[2]– بشير عباس العلاق، **دليل كتابة التقارير**، دار العربية للموسوعات، بيروت، لبنان، 1986، ص13.

[3]– هاني عرب ،**محاضرات السلوك الإنساني في المنظمات**، ملتقى البحث العلمي، ص58.

وتستخدم جريدة المؤسسة الكلمة المكتوبة والمصورة في نقل المعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل ومشكلاته وبالعاملين واهتماماتهم في تقديم العمل، وتلعب الجريدة دورا هاما في خلق التفاعل والحوار والشعور بالانتماء للمؤسسة ولها مظهر جريدة حقيقية.[1]

ج. **مجلة المؤسسة**: هي وسيلة إعلامية فعالة، ويمكن أن نميز عدة أنواع من المجالات كالصحيفة الموجهة لمجموعة خاصة من الق راء، كالمجلة الأسبوعية والنصف أسبوعية، الشهرية...، وكث يرا ما تلجأ المؤسسة إلى الصحف كوسيلة اتصال داخلية وخارجية لضمان فعاليتها وبالتالي بقائها.[2]

ح. **صندوق المقترحات والشكاوي**: تضع المؤسسة عددا من الصناديق في أرجائها المختلفة مكتوب عليها صندوق المقترحات والشكاوي، فالمؤسسة بهمها أن تتعرف على مقترحات العاملين بها، حيث يطرح العمال اقتراحاتهم مكتوبة ويضعونها في هذه الصناديق، فهذه الوسيلة لها فائدة مزدوجة، إذ تسمح بسير العمال وتطويره وتحسين الإنتاج، وذلك بالأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات من جهة وخلق جو مريح للعمال من جهة أخرى.

خ. **لوحة الإعلانات والنشرات**: هذه الوسيلة سهلة التنفيذ والتسيير، توضع عادة داخل المؤسسة أو في أماكن الراحة، وتسمح بنشر المعلومات المختلفة مطبوعة أو مكتوبة وتعالج موضوعات وقتية حديثة تهم العاملين في الهيئة أو مؤسسة معينة مثل معلومات عن المستجدات في ظروف المنشأة، أو الاختراعات الجديدة، أو تعليمات لتنظيم العمل، أو أنباء عن مناسبات خاصة تهم أعضاء المنشأة، أو خطط جديدة كما يمكن أن تتناول بعض الاستثمارات الجديدة والإنجازات و الأعمال التي تمت في المراحل السابقة.[3]

د. **الوسائل الإعلامية السريعة**: تسمح بإعلام العمال بالنتائج أو السلبيات الجديد أو إبلاغهم بعملية خاصة أو شرح وضع معين في حالة صعبة أو رفض بعض الإشاعات، ويمكن القول أن الإشاعة وسيلة هامة للاتصال في كل المستويات، لكن تحديد مصدرها صعب جدا ومقاومتها تتطلب تجنيد عدة وسائل لضمان فعالية الرسالة الإعلامية[4] .

---

[1] – ناصر مُحَمَّد العديلي ،**السلوك الإنساني و التنظيمي منظور كلي مقارن**، معهد الإدارة العامة، الرياض ،1993، ص 470.

[2] – يس عامر ،**الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها**، دار المريخ، الرياض ،1986، ص87.

[3] – مُحَمَّد صبري فؤاد النمر، **أساليب الاتصال الاجتماعي**، المكتب العلمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية ،1999، ص146-147.

[4] – عيسى محمود الحسن ،**الترويج التجاري للسلع والخدمات**، دار الزهراء للنشر والتوزيع، عمان ،2010، ص83.

ذ. **التلكس**: يستعمل في توجيه موجز إعلامي إلى شخص أو مجموعة أشخاص أو في تبليغ المؤسسات بمعلومات هامة، ومن فوائده أنه وسيلة اتصال سريعة تسمح بالحصول على تفاصيل أكثر دقة مدعومة بالأرقام حول موضوع معين[1] .

ر. **التحقيقات وسبر الآراء**: تسمح التحقيقات داخل المؤسسة بالتحديد الحالة النفسية للموظفين ووضعية العمل والبيئة أو المناخ الاجتماعي الداخلي للمؤسسة، وذلك عبر عدة أشكال أهمها المقابلة والاستمارة.[2]

وأيضا نجد الوسائل الاتصالية التصويرية التي هي قنوات التي م التوصل إليها حديثا نسبيا وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية والمكتوبة وتتمثل أساسا في:

ز. **الملصقات**: عبارة عن لوحات تلصق عليها الصور والرسومات لنقل أفكار معينة وتعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.

س. **الكاريكاتير**: هو صورة، رسم، أو تصوير ووصف يعبر عن الأفكار بصورة هزلية لمزج الوقع بالخيال والتي يحبها جميع العمال، فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون القصد منه التوعية.[3]

ش. **الأفلام**: من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا لارتفاع تكاليف إعدادها، يتم فيها عرض الوثائق والملحقات والآليات التي تخدم نشاط المؤسسة وتساعد العمال على الرفع من المستوى.

ص. **الرسوم البيانية والخرائط**: تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، وعلى سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيما يتعلق بانسياب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة.

2. الوسائل الشفوية:

يتم الاتصال الشفهي عن طريق نقل وتبادل المعلومات بيم المرسل و المرسل إليه شفهيا أي عن طريق الكلمة المنطوقة ،ويتميز هذا الأسلوب عن الكتابي لكونه أكثر سهولة وإقناعا للمرسل إليه، وما يعاب عليه أنه قد يعرض المعلومات المراد نقلها لسوء الفهم إذا لم تستخدم بشكل مناسب، ونذكر من بينها:

---

[1]– برنامج قدرتك على القيادة في المجتمع ،**دليل تدريب المرأة**، مركز الكتبي للبحوث والتدريب، عمان ،2002، ص14.

[2]– وهيبة بلحاجي ،**الاتصال المؤسساتي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع حالة المجلس الشعبي الوطني**، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر ،2002-2003، ص62.

[3]– هبة مُحَّد وهبي مُحَّد الدالي ،**الكاريكاتير بين النشأة والتطور**، المجلة الدولية للدراسات متعددة التخصصات في الفن والتكنولوجيا، المجلد3، العدد6، سنة 2020، ص40.

أ. **الاجتماعات:** وسيلة تشجع الحوار المباشر وتبادل المعلومات والآراء بين الأعضاء المشتركين، لتحقيق هدف أو أهداف معينة، ونميز بين نوعين من الاجتماعات.

ب. **اجتماع تبادل الخبرات:** هو اجتماع مباشر لعدد من المستخدمين مع المسئول في المؤسسة سواء مدير أو رئيس فرع، ومن خلالها يتم تبادل الخبرات والأفكار بين المشاركين.

ت. **الاجتماع الإعلامي:** هو الاجتماع لعدد من الأعضاء أو الممثلين عن إدارة المؤسسة، ويعمل هذا النوع على نقل المعلومات إلى باقي المستخدمين، كما يسمح بطرح الأسئلة وتقديم الاقتراحات.[1]

ث. **المحاضرات:** لقاء تنظمه الإدارة بمشاركة إطارات من المؤسسة أو شخصيات من خارجها وتدور المحاضرة حول مسائل ومواضيع تتعلق باكتساب مهارات العمل وغيرها، ومن ايجابياتها أنها تساعد على الثقافة العامة لأعضاء المؤسسة وتساهم في تكوينهم.[2]

ج. **الهاتف:** يعتبر الاتصال الهاتفي من الوسائل الهامة في الوقت الحاضر، ويتميز هذا الأسلوب بانخفاض تكلفته، والتطورات التي أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية والليزرية لتسهيل عملية نقل المعلومات.[3]

ح. **المقابلة:** تكون بالاتصال المباشر بين الأشخاص، وهي مبنية على الحوار أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين

خ. **اللجان وجماعات الدراسة:** عبارة عن اجتماع عدد من المستخدمين من أجل دراسة مشكل محدد مع بعضهم البعض واللجنة عبارة عن مؤسسة ذات فعالية واسعة، وهذه الاجتماعات تدعو إلى المسؤولية العمالية قصد خلق مناسبة للاتصال وقاعدة موحدة لان المشاكل تحل من طرف المستخدمين أنفسهم.

د. **البرامج التدريبية:** تهدف إلى تنمية المواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية، وتستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال ويقوم المتدربون بالاستقبال وتبادل الآراء.

---

[1]– ياسر عبد الله طبت ،**العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية**، مطبعة أبو عمار لنشر والتوزيع ،2019، ص 69-70.

[2] – مد.حمد صبري فؤاد النمر، **أساليب الاتصال الاجتماعي**، المكتب العلمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية ،1999،ص132.

[3]– ياسر عبد الرحمن خلف ،**تكنولوجيا الإعلام والاتصالات**، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن–عمان ،2017، ص 21.

3. الوسائل التكنولوجية:

هي التي تجمع بين الصوت والصورة بفضل التقدم التكنولوجي، وظهور تقنيات متطورة في مجال الإعلام والاتصال، فتوجهت إليها الأنظار واستفادت منها المؤسسات إدماجها ضمن الوسائل التي تعتمدها في عملياتها الاتصالية الداخلية، ومن هذه الوسائل:

أ. الانترنيت: هي شبكة الحواسيب الداخلية، تمكن من الاتصال والتنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة، وبالتالي تزيد في فاعلية التسيير وربح الوقت والجهد.[1]

ب. البريد الالكتروني: يتم عن طريق الكمبيوتر، وهو يحل محل الاتصال الشخصي إذ يمكن لمسئول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف وبالتالي التعرف على التساؤلات وإيجاد الأجوبة لها في الوقت المناسب[2]

ت. الأقراص المضغوطة: هي دعامة تكنولوجية هامة، فهي وسيلة ملتيميديا، حيث تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة والمكتوبة والصوتية ،ويمكن استرجاعها في أية لحظة.

ث. الصحيفة الالكترونية: يمكن استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر وتقنية الشبكات لإصدار صحيفة الكترونية داخلية، تكون عبارة عن فضاء الكتروني يلتقي فيه كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية.[3]

ج. الفيديو والسينما: إن أفلام الفيديو والأفلام السينمائية التي تعرضها إدارة المؤسسة في أوقات محددة ،تعتبر من أهم وسائل الآصال الداخلي مع العاملين، إذ تستخدم كوسيلة لتدريب العاملين ونشر برامج السلامة والوقاية، إضافة إلى الترفيه عنهم، إلا أن تكلفتها مرتفعة وكبيرة.[4]

ح. المذياع: يعد وسيلة مهمة لخلق الشعور بالانتماء، وجمع المستخدمين حول الأهداف المسطرة.[5]

خ. ماركات المؤسسة: من خلال الشعا رات والإمضاءات والقنوات السمعية البصرية الإشهارية تعد القنوات ناجحة لربط الخطاب وإضفاء طابع المصداقية عليه.

---

[1]– أبو السعود إبراهيم ،**تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة**، شركة الإسلام مصر للطباعة، مصر ،2002، ص77.

[2] – عوض منصور، جمال سلمان ،**البريد الإلكتروني مع النوافذ**، دار النشر، عمان ،0332، ص6.

[3]– أبو السعود إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص31.

[4]– عمرو غنايم، علي الشرقاوي ،**تنظيم و إدارة الأعمال**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت ،1982، ص 190.

[5]– عمرو غنايم، علي الشرقاوي، مرجع سبق ذكره، ص191.

المبحث الثاني: أهداف ومستويات الاتصال المؤسساتي ومعوقاته.

المطلب الأول: أهداف الاتصال المؤسساتي.

- ✓ إنشاء عمل منظم لنمو ونجاح المنظمة من خلال هيكل الاتصال الداخلي الفعال للمؤسسة الذي يسهل تبادل المعلومات مع الموظفين حول رسالة المنظمة ورؤيتها وأهدافها.
- ✓ الاتصال الداخلي لتمكين الموظفين لمعرفة أداء المنظمة ومناقشة قضاياها كما أنه يحفز الموظفين على ممارسة التواصل والابتكار والمبادأة والمنافسة لتعزيز والحفاظ على سمعة المؤسسة.[1]
- ✓ معرفة أداء المؤسسة والأنشطة المستقبلية وإقناع الجمهور ببرامجها لإنشاء صورة إيجابية من خلال إعداد التقارير والرسائل والقصص للتأثير على تصور أصحاب المصلحة.
- ✓ تعزيز التماسك والتعاون بين جميع الأعضاء فإن التواصل المؤسسي يؤسس بيئة عمل صحية في المنظمة ويضمن أن العاملين والإدارة تعمل على تحقيق الأهداف المشتركة.
- ✓ تحسين إنتاجية وفعالية العمل، فالحصول على المعلومات يخلق الدافعية والرضا عند العاملين الشيء الذي يدفعهم إلى تقديم مردودية جيدة تساعد على فعالية المنظمة.
- ✓ الرد على كل أخبار كاذبة أو غير صحيحة تنشر عن المؤسسة أو مواقفها.[2]
- ✓ التعرف على آراء الجمهور بفئاته المختلفة بشأن مختلفة الوسائل والأمور التي تهمه فيما يتصل بعلاقته بالمؤسسة.
- ✓ نشر أهداف المؤسسة وقيمها وفلسفتها.[3]
- ✓ إعلام أعضاء المؤسسة بخطط ومشاريع المؤسسة وإمكانياتها وتطلعاتها.[2]
- ✓ الدخول في مشروع الحكومة الإلكترونية.[4]

---

[1] – محمد ذيب ،**فعالية نظام التقييم الآداء المؤسسي وآثارها في التميز التنظيمي**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 3، العدد 2، 2013 ص 694

[2] – بوغطيط جمال الدين ،**الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ،2008-2009، ص58.

[3] – فائزة موسى ،**الاتصال المؤسساتي**، رسالة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغام، ،2012-2013، ص57.

[4] – Famelly Nguyen Thamh, La Communication une stratégie au service de l'entreprise, L es édition écomomica, Paris, 1991, p74.

- ✓ بناء سمعة طيبة للمؤسسة تساهم في جذب المستثمرين.[1]
- ✓ جذب الاستثمارات سوا ء ا الأجنبية أم المحلية والحد من هروب رؤوس الأموال الوطنية للخارج.[2]

المطلب الثاني: مستويات الاتصال المؤسساتي.

ينقسم الاتصال المؤسسي إلى اتصالات داخلية واتصالات خارجية، والتي يمكن التعامل معها بالترتيب التالي:

1- الاتصال الداخلي:

هو الاتصال الذي يتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها، ويتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط على شكل أوامر وتوجيهات قرارات وتعليمات من الأعلى إلى أسفل التنظيم إلى أعلاه على شكل شكاوي واقتراحات، وقد يكون على شكل اتصال أفقي بين مدراء من نفس المستوي أو رؤساء الأقسام بقصد التنسيق والتشاور من أجل أهداف المنشأة وتحقيقها.[3]

كما يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية وهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر بالتبادل المعلومات ونقل الأفكار والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات، قد تكون على بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للمؤسسة كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء ال وحدات التنظيمية من نفس المستوى وهذا يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين.

فالاتصال إذن، ضروري خاصة بالنسبة للعمال ،لأنه يرفع من معنوياتهم ويخلق الحماسة ويعمل على خلق روح الوعي الجماعي الفردي، وذلك بتثقيف العمال تعريفهم بأهداف منظمتهم وأهم أعمالهم الواجب تقديمها، وأهم المشاكل التي تعترضها لتحقيق أهدافها.[4]

---

[1]– عسنون نصيرة، بورعدة فتيحة ،**واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة**، مذكرة ماستر، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018 ، ص42

[2]– بوفاسة سليمان ،**لجنة التدقيق كمدخل لتفعيل الحوكمة ورفع جودة التدقيق في المؤسسة**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد3، أفريل 2015 ، ص 58

[3] – Noui Rabah, Messahli Katia, Les entreprise Algérienne et la Communication, Revue recherche économique contemporaine, Vol 04, N2, 2021, p589.

[4]– فتيحة قاسم ،**التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات:الاتصال التنظيمي**، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 63، جوان 2015، ص94.

أنواع الاتصال الداخلي:

أ. الاتصال الرسمي:

يتم هذا النوع من الاتصالات من خلال خطوط السلطة في نطاق الإشراف تأخذ المعلومات التي تداولها في شكل أوامر، تعليمات واللإستشارات والتساؤلات التي تصدر من الإدارة العليا إلى المستويات الأدنى سواءا من أعلى إلى أسفل أو في شكل أفقي بين مختلف الأشخاص من المستوى الواحد.[1]

وأيضا هو اتصال قائم بين المستويات الإدا رية المختلفة في هيئة أو مؤسسة، ويتم بطرق رسمية كون الاتصال الرسمي عندما يكون مقننا، ومنظما، ومخطط او متفق عليه ويشمل الخطابات والمذكرات والتقارير التي ترسل أو تعد من هيئات إدارية داخل مؤسسة معينة، ويسيير هذا الاتصال وفق الأساليب والإجراءات والقواعد محددة ومنظمة والمعروفة عند الأفراد الهيئات الإدارية.[2]

- **الاتصال النازل:** هي اتصالات من الأعلى غلى الأسفل، حيث تنساب التوجيهات وسياسات والقرارات والمعلومات كافة الرؤساء إلى المرؤوسين وتكون في شكل تعليمات وقرارات بغرض بتنفيذ الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات وتوجيه العمال وكل ما يتعلق بالمنظمة.[3]

ويعتبر هذا النوع من الاتصالات الأكثر انتشارا في التنظيمات الإدارية وهذه الاتصالات الرأسية أو العمودية وتعد أكثر شيوعا حيث تناسب المعاني والرسائل) مثل الأوامر، والتعليمات، والتوجيهات والملاحظات ...الخ (من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا، وهذا النوع يحمل في طياته استراتيجيات جديدة لتنفيذ الأعمال إدارية للتطوير وتوضيح الأهداف وغيرها ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق ووسائل عديدة مثل الحديث المباشر أو عبر البريد الالكتروني وغيرها وتتضمن أهم أنواع الرسائل النازلة الآتية:

- ✓ تنفيذ الأهداف والإستراتجيات لتحسين جودة المنافسة.

---

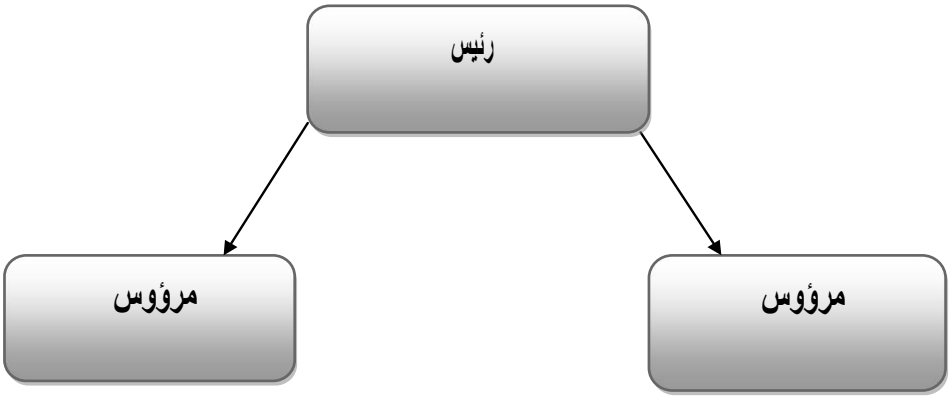
[1]– عبيد إسماعيل، بن كعبيش ياسين ،**واقع الاتصال الرسمي في المؤسسات الاقتصادية**، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس ،2018-2019، ص23.

[2] – Christophe Schiffers, Patrick Thonart, Techniques de Communication, Coleacp-manuel-6, Belgique, p27

[3]– مصطفى يوسف كافي، مُحَمَّد عزت اللحام ،**نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري**، دار الإعصار العلمي لنشر والتوزيع، عمان ،2016، ص91.

- ✓ الإجراءات والممارسات، وهي رسائل تحدد السياسات التنظيمية وقواعد العمل والترتيبات التنظيمية والتنسيق بين نشاطاتها.
- ✓ تحفيز العاملين وتعليمهم وتلقينهم كيفية قبول بالرسالة المنظمة وثقافتها وقيمتها.[1]

➢ **رسم تخطيطي للاتصال النازل:**



الشكل 03: يوضح الاتصال النازل.

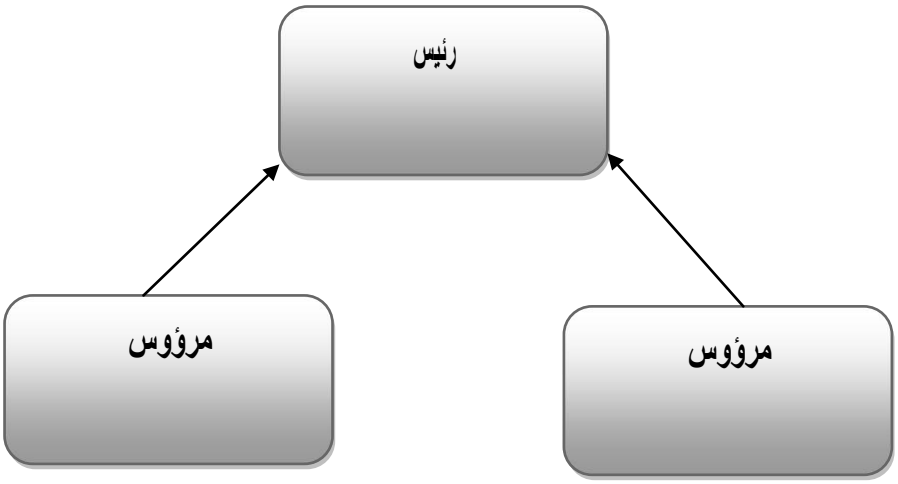
➢ **الاتصال الصاعد:** وهي التي تتم من المرؤوسين إلى الرؤساء في المستويات الإدارية الأعلى وقد تتضمن الصعاب التي تعترض تنفيذ برامج أو قرارات معينة، وهذا النوع من الاتصال يجيب على ثلاثة أهداف هي التحقيق، الكشف، التنشيط. فهي تتضمن استفسارات، تساؤلات، شكاوى العمل بالإضافة إلى أفكار، اقتراحات أو آ راء تفيد في تحسين أداء المنظمة وتقديم تقارير عن الآداء وظروف العمل.[2]

الاتصالات الصاعدة مهمة للغاية في المنظمات كأداة مراقبة تمكن المديرين من تقييم الأداء التنظيمي ومدى تنفيذ قراراتهم وأوامرهم من خلال تقارير عن العمل المنجز، ومن خلال شكاوى العمال، للكشف عن الأخطاء وإساءة استخدام المسؤولية عن المديرين لاتخاذ الإجراءات والتعديلات المناسبة.كما يساهم الاهتمام بالعمال وبأفكارهم ومقترحاتهم يخلق إحساسا بالأهمية والانتماء إلى المنظمة، مما يشجعهم على أن يكونوا مبتكرين واستباقيين لتطوير المنظمة.

[1]– حميد الطائي ،بشير العلاق ،**أساسيات الاتصال نماذج ومهارات**، دار اليزوري لنشر والتوزيع، ص36.

[2]– فريدة جعالة ،**الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي**، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر ،2012-2913، ص66.

➢ **رسم تخطيطي للاتصال الصاعد**



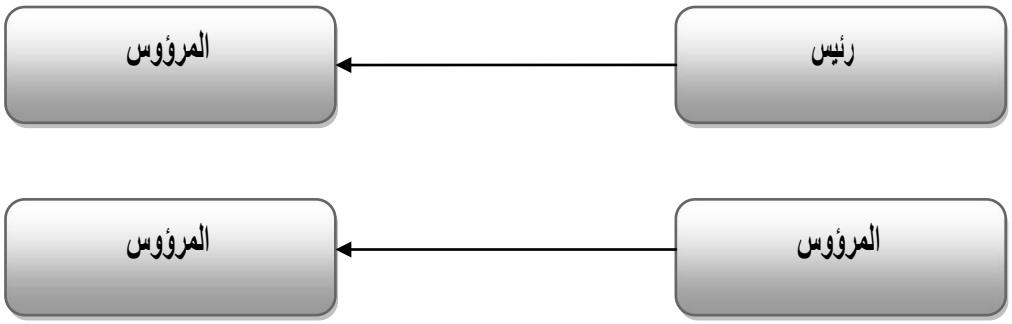
الشكل 04: يوضح الاتصال الصاعد.

➢ **الاتصال الأفقي**: يتم هذا الاتصال بين مختلف الأقسام وكذا المتواجدين في كل قسم، من شأنه السماح بزيادة سرعة وفعالية عملية الاتصال وتحسين الفهم الجيد لها ،فالعلاقات الأفقية تكون بين الأفراد في المستوى التنظيمي الواحد سواء في المستويات العليا أو المتوسطة أو الدنيا، فهذا النوع من الاتصال من المفروض أن تشجعه المنظمات لما له من إيجابيات تساعدها في الوصول إلى تحقيق أهدافها.[1]

ويسعى الاتصال الأفقي إلى تنسيق المصالح المختلفة للمنظمة والمجلس لتحقيق أهدافه، وتبرز أهميته خاصة في المنظمات الكبيرة ذات المستويات التنظيمية المتعددة، حيث يتيح نشر وتبادل المعلومات اللازمة لأداء داخل المنظمة العمل بسرعة وبسهولة بين جميع الأعضاء.

[1]– حسان خبابة ،**دور أهمية الاتصال في المنظمات**، وحدة بحث تنمية الموارد البشرية، سطيف2، ص226.

➢ رسم تخطيطي للاتصال الأفقي :



الشكل 05: يوضح الاتصال الأفقي.

ب . الاتصال الغير الرسمي:

إن الاتصالات في منظمات العمل لا تقتصر على الاتصالات الرسمية فقط، فهناك الاتصالات غير الرسمية، ونعني بها ذلك النوع من الاتصال الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة ورسمية، كما هو الحال في الاتصالات الرسمية، والاتصالات غير الرسمية تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية الخطوط والقنوات الاتصالية لسلطة الرسمية. وهذه الاتصالات سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها تعبر عن رغبة الأفراد في عدم الانعزال بعضهم عن بعض، وذلك بهدف إشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية.[1]

وتعتبر هذه الاتصالات جزئ من واقع حياة المؤسسات، ولا تستطيع المؤسسة القضاء عليها، والتي من شأنها لها نتائج إيجابية حيث أنها تكمل الاتصالات الرسمية، والاتصال السري يسد حاجة الموظف أو العامل من المعلومات ذات الأهمية العامة والتي تمس العمل، وكذلك المعلومات الشخصية التي تتعلق بحياة العملين الخاصة. وهذه المعلومات قد تكون حقائق أو أنصاف حقائق أو أكاذيب أو إشاعات أو آراء، وتتشكل عادة بدوافع الناس ورغباتهم وتشتمل طرق الاتصال السري على شبكة لا نهاية لها من الاتصالات الغير الرسمية.[2]

[1]– ناصر محمد العديلي ،**السلوك التنظيمي منظور كلي مقارن**، معهد الإدارة العامة، الرياض ،1993، ص471.

[2]– عبد الله ثاني محمد النذير ،**القيادة الإدارية وعلاقتها بمشروع إستراتيجية الاتصال بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة الماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة السانية، وهران ،2009-2010، ص106.

02- الاتصال الخارجي:

يتمثل باتصال المؤسسة بما هو خارجها من مؤسسات أخرى أو زبائن.[1]

هو مجموع العمليات الاتصالية المقصودة التي تتم بين مؤسسة معينة كمرسل ومحيطها كمستقبل، حيث ترسل جملة من المعلومات والأفكار والآراء التي تتعلق بالمؤسسة أو منتوجاتها في أشكل متعددة (رموز، كلمات، صور، أنشطة اتصالية...) معتمدة في ذلك على تخصصات وتقنيات اتصال مختلفة تكون متمحورة في إطار اتصال الإشهاري أو العلاقات العامة وفي حدود علاقتها مع الصحافة.[2]

أيضا هو الاتصال التي يحدث بين جهاز وجهاز آخر سواء في نفس المنطقة أو منطقة أخرى،[3] وذلك من اجل تحسين الخدمات والمعلومات والنشاطات التي ترسلها المؤسسة إلى المحيط الخارجي بهدف إمداده بالمعلومات المتنوعة تبعا لتنوع الجمهور الذي يخاطبه.

وبالتالي تتنوع الوسائل الموجهة من ط رف المؤسسة إلى الجمهور المقصود وتتمثل في:

- **الاتصال الاجتماعي**: وهو الوسيلة لتحقيق الأهداف والغايات المجتمعية عبر التأثير في سلوك الفرد.[4]
- **الاتصال الخارجي المؤسساتي**: وهو عرض دور المؤسسة وتثبيت صورتها وهويتها.
- **الاتصال التجاري**: هو ما تثبته المؤسسة من معلومات ورسائل التي تتعلق بالمنتج أو خدمة.
- **الاتصال التسويقي**: هو عملية توصيل فعالة لمعلومات المنتج وأفكاره إلى الجماهير المستهدفة.[5]

---

[1]- مُحَمَّد فريت عزت ،**إدارة المؤسسات الإعلامية**، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة ،1994، ص28.

[2]- مهدية هامل ،**الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مجلة دراسات،ا لعدد6، ديسمبر 2014، ص3.

[3]- السعيد مبروك إبراهيم ،**الاتصال الإداري و إدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص116

[4]- بسام عبد الرحمن المشاقبة ،**نظريات الاتصال**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان ،2015، ص 97.

[5]- بسام عبد الرحمن المشاقة، مرجع سبق ذكره، ص 101-102.

المطلب الثالث: معوقات الاتصال المؤسساتي.

- كلما كان الهيكل التنظيمي للمؤسسة معقدا وفوضويا غير محدد المهام والفروع كلما تشابكت قنوات الاتصال، فإن هذا يؤدي إلى الفوضى داخل المؤسسة، فالحتمية التنظيمية الناتجة من الربط الذي يشكل أساس المؤسسات الكبرى تجعل كل تجاوز للسلم الإداري هو مساس السير المؤسسة لأن كثرة نشاطها وتشعب مستويات الإشراف يؤدي إلى عرقلة الإيصال والوقوع في مشاكل البيروقراطية،[1] وعليه يؤدي تشعب التنظيم الهيكلي للمؤسسة والناتج عن كثرة نشاطها إلى ظهور عراقيل إدارية تتمثل في عدم تمكين الموظفين من توصيل انشغالاتهم إليها، بحيث كلما ارتفع المستوى الهرمي الإداري كلما تقلصت فرص وصولها إلى القمة، كما تؤدي الفوضى في تقسيم المصالح الإدارية التي تعرض اقتراحات وانشغالات الموظفين إلى التهميش.

- يؤدي افتقار المؤسسة لوسائل الاتصال المناسب، وكذا عدم تنظيمها والتنسيق فيما بينها وعدم إخضاعها لدراسة معمقة بما فيها شق مع خصوصيات المحيط الداخلي وأهداف المؤسسة إلى فوضى في عملية سريان المعلومات[2]، وبالتالي إلى ظهور الإشاعات والمعلومات الخاطئة وهذا ما يؤثر سلبا على نشاط الموظفين.

- السياسة الاحتكارية التي ينتهجها المسئولون على باقي أفراد المؤسسة تؤدي إلى الكراهية بين الموظفين، وهذا ما يؤثر سلبا على نشاطهم، وقد يبرز هذا الاحتكار على مستوى المعلومات الموجهة إلى الموظفين أو في عدم تقبل المسئولون للاقتراحات الموجهة لهم من قبل هؤلاء الموظفين وفي عدم تقبل هذا يؤدي إلى تكوين فجوة اتصالية بين القمة والموظفين، فبالتالي يتوجه هؤلاء إلى مصادر أخرى غير رسمية وهذا ما يشكل الخطر بعينه على الاتصالات الرسمية ومصداقيتها.

- تؤدي الاختلافات الفكرية والأيدلوجية العميقة لأفراد المؤسسة إلى حدوث اضطرابات على مستوى الاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين مما يؤثر سلبا على نشاط المؤسسة.[3]

---

[1]– فرج عبد القادر طاه ،**علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار المعارف القاهرة، طبعة6، ص 259.

[2]– علي مُحَّد عبد الوهاب ،**إدارة الأفراد منهج التحليلي**، منظمة الإدارة والناس، طبعة2، مكتبة عين الشمس، القاهرة ،1975، ص 327.

[3]– منال بخبخ، وسام بلخياط ،**واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة ماستر، جامعة مُحَّد الصديق بن يحي، جيجل ، 2017-2018، ص 56.

- يشكل التكوين النفسي للفرد عائقا سيكولوجيا في استمرارية عملية الإيصال مع الأفراد الآخرين خاصة إذا ما علمنا أن الموظفين في المؤسسة لا يمتلكون نفس الدرجة من استيعاب المعلومات المرسلة إليهم.[1]
- لا يمكن تفعيل الاتصال المؤسسي دون تعزيز مبدأ الشفافية والإفصاح لمعرفة أداء المؤسسة وأنشطتها المستقبلية لإقناع جمهورها برسالتها وأدائها، وتعزيز الصورة الإيجابية عن طريق إعداد التقارير والرسائل الإعلامية، وخلق القصص الملهمة للتأثير على تصور أصحاب المصلحة المتعددين، والرأي العام.[2]

فالمؤسسة إذا مطالبة بدراسة محيطها الداخلي دراسة معمقة حتى تكون رسائلها تتناسب مع مختلف الفئات الاجتماعية الموجودة داخلها.

أولا: طبيعة إدارة المؤسسة ومدى ممارستها للديمقراطية والحوار مع باقي شركائها دون تمييز أو تفرقة سواء في المعلومات أوفي المعاملات.

ثانيا: تأثير الاختلافات الفكرية والإيديولوجية العميقة للموظفين وعدم توافقها مع الهدف العام للمؤسسة، وهذا ما يؤدي إلى حدوث تضارب في المصالح والأهداف وبالتالي يؤثر سلبا على نشاط المؤسسة وصورتها الخارجية.

[1]– ناصر محمد العديلي ،**السلوك الإنساني والتنظيمي**، منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض ،1993، ص 54.

[2] – **معوقات تفعيل الاتصال المؤسسي في المؤسسات**، https://Nalthayt.blog.com. موقع الإلكتروني

خلاصة الفصل:

شهد مفهوم الاتصال المؤسساتي تطورًا ملحوظًا منح المؤسسات، بمختلف أنواعها ، أهمية متزايدة في بيئة العمل الحديثة، حيث أصبح الاتصال أداة إستراتيجية فعّالة تساهم في تعزيز مكانة المؤسسة وتحقيق أهدافها. فلم تعد عملية الاتصال تقتصر على نقل الأوامر والتعليمات أو تبادل البيانات بغرض المتابعة وتقييم الأداء فقط، بل أصبحت وسيلة أساسية لتحسين أداء العاملين وتطوير قدراتهم المهنية، إضافة إلى تعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

ويُعد الاتصال العمود الفقري الذي تقوم عليه حياة المنظمة، فهو المحرك الأساسي لنشاطها وحيويتها، كما يمثل إحدى أهم العمليات الإدارية والتنظيمية التي يعتمد عليها المديرون في توجيه العاملين وتنسيق جهودهم بما يتوافق مع أهداف المؤسسة وتطلعاتها. كذلك يساهم الاتصال الفعّال في تحقيق الانسجام والتكامل بين أفراد المؤسسة، من خلال ترسيخ روح التعاون والتفاعل الإيجابي بينهم، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات وتحسين الأداء العام للمؤسسة. ومن ثمّ، فإن غياب الاتصال الفعّال أو ضعفه قد يؤدي إلى اضطراب سير العمل وفشل المؤسسة في تحقيق أهدافها المنشودة.

الفصل الثالث : واقع الاتصال الرقمي الداخلي بولاية بوسعادة المستجدة

المبحث الأول : تقديم ولاية بوسعادة المستجدة

المطلب الأول : التعريف بولاية بوسعادة

المطلب الثاني : الهيكل الإداري للولاية المستجدة

المطلب الثالث : طرق الاتصال المعتمدة داخل الولاية المستجدة

المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الأول : أدوات جمع البيانات (استبيان .)

المطلب الثاني : وصف مجتمع البحث وعينة الدراسة

المطلب الثالث : القراءات الكمية والكيفية لبيانات الدراسة

خاتمة

المراجع

الملاحق

تمهيد

يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال عرض الإجراءات المنهجية التي اعتُمدت في الدراسة الميدانية، ثم تحليل البيانات المتحصَّل عليها من استمارة الاستبيان التي وُزّعت على عيّنة من موظفي المؤسسات الحكومية بولاية بوسعادة المستجدة. ويسعى الفصل في نهايته إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

المبحث الأول : نبذة عن ولاية بوسعادة المستجدة

المطلب الأول : التعريف بولاية بوسعادة المستجدة

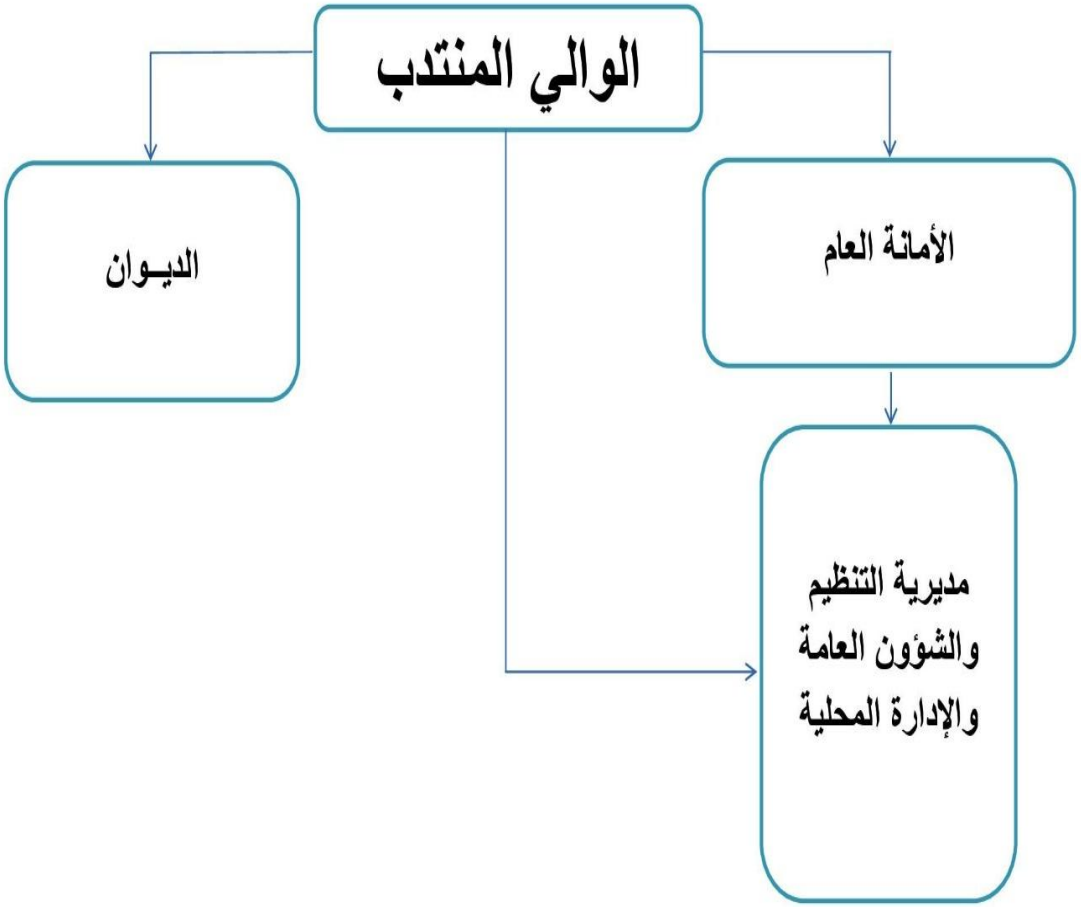
أُنشئت المقاطعة الإدارية لبوسعادة الولاية المنتدبة المستجدة بموجب التقسيم الإداري الجديد الذي أقرّته الدولة الجزائرية خلال سنة 2019 (تضم الولاية المستجدة 08 دوائر و 23 بلدية) والمتضمن إحداث مقاطعات إدارية داخل بعض الولايات وتحديد القواعد الخاصة المرتبطة بها[1]. ، في إطار إصلاحات تهدف إلى تحسين التسيير المحلي وتعزيز التنمية في المناطق ذات الكثافة السكانية أو البعد الجغرافي عن مقر الولاية. وقد جاءت هذه الخطوة استجابةً للمكانة الاقتصادية والاجتماعية التي تحتلها مدينة بوسعادة داخل ولاية ولاية المسيلة عبر إنشاء المقاطعة الإدارية لبوسعادة جزءًا من السياسة الوطنية لإعادة تنظيم الإقليم وتحقيق التنمية المحلية المستدامة. وقد ساهم هذا الإجراء في تعزيز الدور الإداري والاقتصادي للمدينة، وجعلها مركزًا إقليميًا أكثر فعالية في خدمة سكان المنطقة،

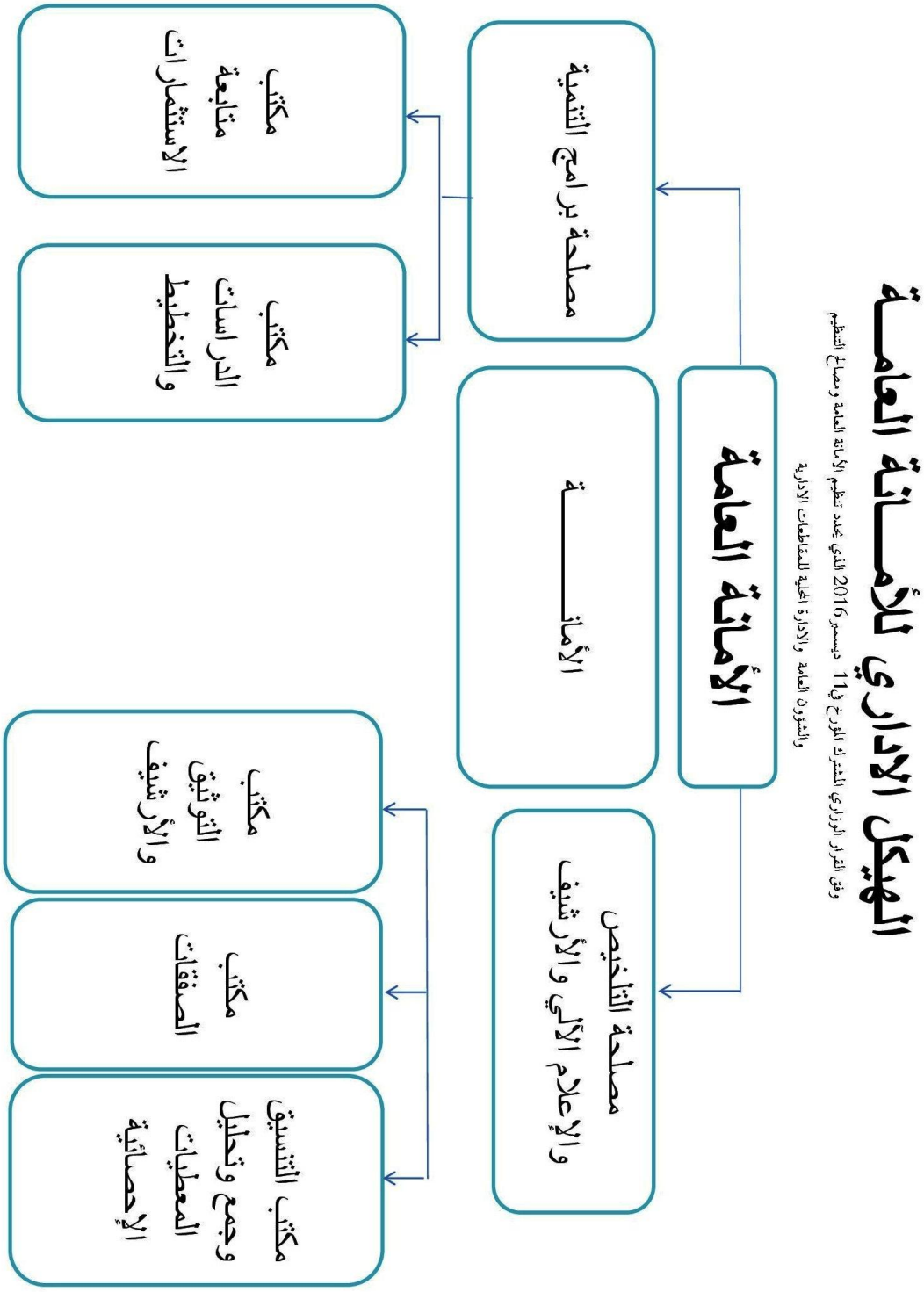
تُعدّ الإدارة الإقليمية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة الحديثة في تحقيق التنمية المحلية وضمان فعالية التسيير العمومي، وذلك من خلال تنظيم المجال الجغرافي وتقريب المؤسسات الإدارية من المواطن. وفي هذا السياق، انتهجت الجزائر منذ الاستقلال سياسة إعادة تنظيم إقليمي تهدف إلى تحقيق التوازن التنموي بين مختلف المناطق، من خلال استحداث ولايات منتدبة ومقاطعات إدارية تُسهم في تحسين الخدمات العمومية وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية[2].

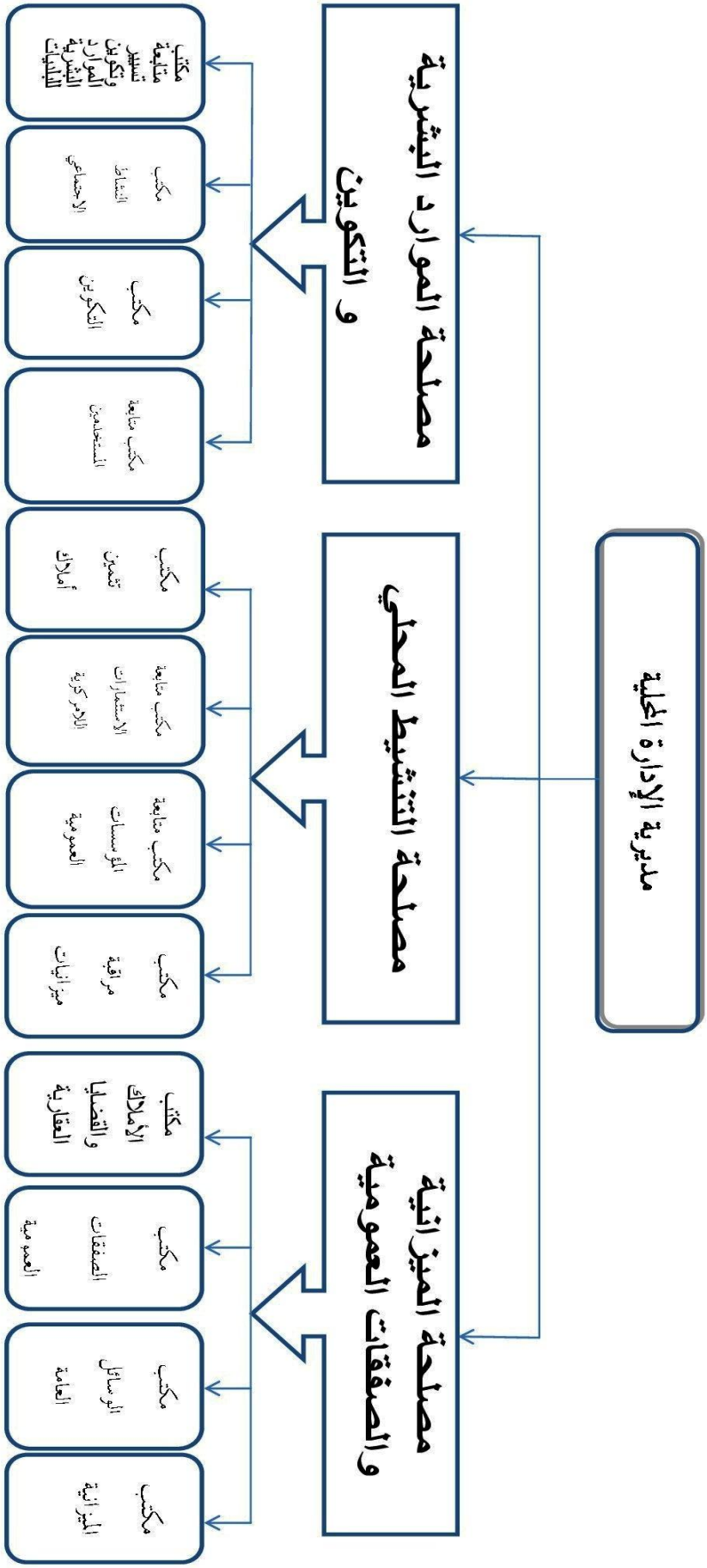
[1] مرسوم رئاسي رقم 19-328 مؤرخ في 8 ديسمبر 2019 يتمم الملحق بالمرسم الرئاسي رقم 15-140 مؤرخ في 27 ماي 2015

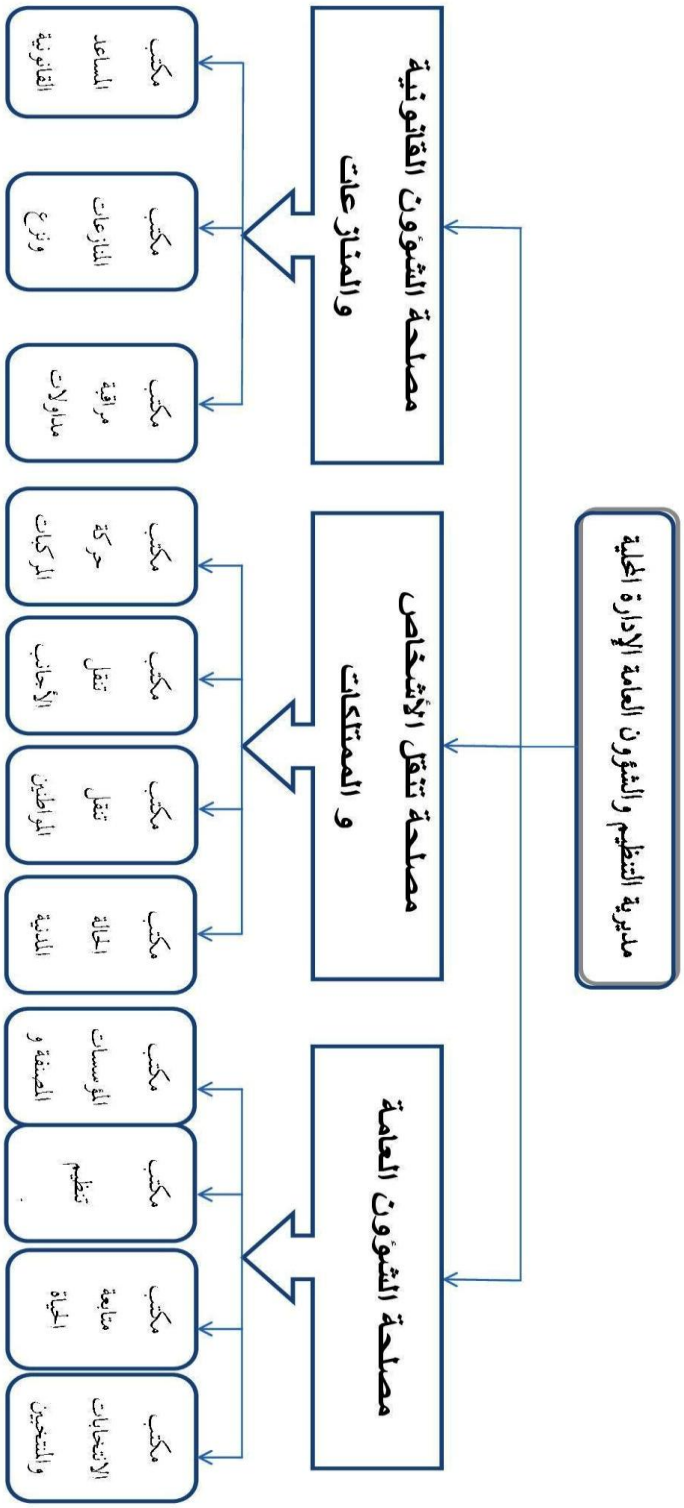
[2] موقع الكتروني https://depot.univ-msila.dz

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للولاية المستجدة بوسعادة




الهيكل الاداري للأمانة العامة
وفق القرار الوزاري المشترك المؤرخ في11 ديسمبر 2016 الذي يحدد تنظيم الأمانة العامة ومصالح التنظيم والشؤون العامة والادارة المحلية للمقاطعات الادارية
الأمانة العامة
الأمانـــــــة
مصلحة التلخيص والإعلام الآلي والأرشيف
مصلحة برامج التنمية
مكتب متابعة الاستثمارات
مكتب الدراسات والتخطيط
مكتب التنسيق وجمع وتحليل المعطيات الإحصائية
مكتب الصفقات
مكتب التوثيق والأرشيف


مديرية الإدارة المحلية
مصلحة الموارد البشرية و التكوين
مكتب متابعة نشاطات التكوين للموارد البشرية للبلديات
مكتب النشاط الاجتماعي
مكتب التكوين
مكتب متابعة المستخدمين
مصلحة التنشيط المحلي
مكتب تثمين أملاك
مكتب متابعة الاستثمارات اللامركزية
مكتب متابعة المؤسسات العمومية
مكتب مراقبة ميزانيات
مصلحة الميزانية والصفقات العمومية
مكتب الأملاك والقضايا العقارية
مكتب الصفقات العمومية
مكتب الوسائل العامة
مكتب الميزانية



المصدر: الجريدة الرسمية، العدد 23 بتاريخ 23 افريل 2017 قرار وزاري مشترك مؤرخ في: 11 ديسمبر سنة 2016 يحدد تنظيم الأمانة العامّة ومصالح التنظيم والشؤون العامّة والإدارة المحلية للمقاطعات الإدارية في مصالح ومكاتب

المطلب الثالث : طرق الاتصال المعتمدة داخل الولاية

من خلال معاينتنا ودراستنا لواقع الاتصال الرقمي داخل ولاية بوسعادة المستجدة اكتشفنا انها تعتمد على الاتصال الداخلي الرسمي بشكل واضح الذي يتم وفق السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية والذي ينقسم الى عدة أنواع أهمها:

1) الاتصال النازل : وهو انسياب الأوامر والتعليمات والتوجيهات من طرف اعلى هرم للسلطة الوظيفية الى جميع الموظفين والعاملين داخل الولاية وذالك حسب السلم الإداري قصد ضمان سيرورة النشاط وفق مقتضيات التنظيم
2) الاتصال الصاعد : هو تلقي مقترحات المستخدمين واتجاهاتهم وافكارهم ومشاكلهم كما يتضمن المعلومات والتقارير والشكاوي التي تتطلب الحل او أفكارا او مقترحات جديدة .يتم نقل المعلومات والاقتراحات الي المسؤول المباشر للمصلحة في شكل تقارير او الإجابة عن التساؤلات الواردة من طرفه او في شكل شكاوي او تظلمات . مما يؤدي الى مساعدة المسؤول على ادراك اراء وأفكار المرؤوسين واستثمارها لما يخدم المؤسسة او المنظمة .
3) الاتصال الأفقي: حيث يتم تبادل المعلومات والأفكار وانتشارها وتنسيق الجهود والاعمال بين موظفي المصلحة الواحدة او بين الإداريين فيما بينهم في نفس المستوى الاداري ، مما يساعد على ربط مدى التضامن والتشاور والتعاون لأداء المسؤوليات المنوطة بهم .

وتعتمد الإدارة على عدة طرق للاتصال الداخلي أهمها :

1) **الاتصال الشفوي**: خالي من التوثيق حيث يسهل على العاملين والمستخدمين ذكر الخلل او العيوب او النقائص الموجودة في المؤسسة شفويا وطرق الاتصال الشفوي ووسائله عديدة نقف عندها فيما يلي :

أ- **المقابلة الشخصية**: حيث تعتبر وسيلة اتصال ناجحة هدفها تحقيق الغاية منها حيث تتم وجها لوجه مما يعطي الفرصة المناسبة للمناقشة بين الطرفين لتقديم شكوى او تظلم او مقترحات مع التعهد على معالجتها واخذ الإجراءات المناسبة .

ب- **المحادثة الشفوية** : هذا نوع من الاتصال اما ان يحدث وجها لوجه او ان يحدث عن طريق الهاتف النقال فإذا كان موضوع الاتصال أوامر او تعليمات او معلومات هامة يجب ان يكون مدعوما بوثيقة كتابية او كان موضوع الاتصال شكاوي وتظلمات هنا يجب معالجتها واتخاذ

الاجراءات المناسبة المطلوبة إما ان يكون اقتراحا او أفكارا وجب اخذ الجوانب المفيدة منها والعمل بها

ت- **الاجتماعات والندوات** : تعتبر من وسائل الاتصال الاوضح واكثرها فائدة من خلالها يتم معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة وطرق حلها او التخلص منها وفرصة لتبادل الآراء والأفكار والاقتراحات .

2) **الاتصال الكتابي**: هذا نوع من وسائل الاتصال يكثر في حالات الاتصال النازل ويقل استعماله في الحالة العكسية حيث يتم من خلال تبادل المعلومات عن طريق توثيقها كتابيا وطرقه متنوعة أهمها:

أ- **التقارير** :هدفها تسهيل مهمة الإدارة وجعلها وسيلة اتصال فعالة ومجدية في متابعة ومراقبة اعمال الموظفين ومعرفة الاحداث التي تحدث خلال الاعمال داخل المؤسسة .

ب- **المذكرات والاقتراحات** :هذا النوع من الاتصال يقوم بإعدادها وكتابتها العاملين والمرؤوسين الي إدارة المؤسسة بهدف القيام بتوضيح وتفسير بعض الجوانب والمشكلات.

ت- **الأوامر والتعليمات** : تكون في معظم الحالات بصورة اصدار القرارات او إعطاء الأوامر او الارشاد والتوجيه للعاملين وجميعها تصدر مكتوبة من الأعلى الي الأسفل واضحة ومفهومة .

ث- **الشكاوي** :من أسباب حدوثها عدم القيام بتوزيع العمل بين العاملين والموظفين بصورة عادلة حيث تقدم من المستوى الاتصالي الأدنى الى الأعلى

3) **الاتصال الالكتروني**: أدى الى تطور مذهل وسريع في العملية الاتصالية حيث يعتبر وسيلة اتصال فعالة للاتصال الداخلي او الخارجي من خلال استعمال البريد الالكتروني من طرف موظفي المؤسسة

المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية.

المطلب الأول : وصف مجتمع الدراسة وعيّنتها

نستعرض في هذا المبحث توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا لمتغيّرات: الجنس، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الأقدمية في الوظيفة، حيث يتكوّن المجتمع الأصلي للدراسة من موظفي المؤسسة الحكومية ولاية بوسعادة المستجدة، الذين يمارسون مهامّهم في مختلف المصالح الإدارية، وقد اعتمدت الدراسة على عيّنة قصدية بحيث اختيرت العينة من مصالح متعدّدة تمثّل التنوّع الوظيفي داخل الولاية المستجدة، وقد تمّ توزيع 70 استمارة واسترجاع 60 استمارة صالحة للتحليل، أي بنسبة استرجاع قدرها 85.71%، وهي نسبة مقبولة في مثل هذا النوع من الدراسات الميدانية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع؛ إذ يسمح بوصف واقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسة الحكومية المستجدة ولاية بوسعادة، وتحليل مكوّناته وعلاقاته المختلفة بأداء الموظفين.

1- **الاستبيان** : اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وقد صُمّمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات حول واقع الاتصال الرقمي الداخلي بولاية بوسعادة المستجدة والذي يعتبر استطلاع لراي الآخرين إزاء موضوع البحث والدراسة بطريقة سهلة وفي زمن قصير نوعا ما، مع إعطاء لهم الحرية في التفكير والإجابة بعمق دون الضغط عليهم، وقد قسمت الاستمارة على المحو التالي:

- قسمًا خاصًا بالبيانات الشخصية والوظيفية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية.
- خمسة محاور رئيسية، توزّعت على (30) عبارة ، تغطّي مختلف جوانب الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسة.

وقد اعتُمد في قياس إجابات المبحوثين على مقياس ليكرت الثلاثي بالاختيارات على النحو التالي:

موافق (3 درجات)، محايد (2)، غير موافق (1).

مفتاح تفسير المتوسطات الحسابية وفق مقياس ليكارت الثلاثي

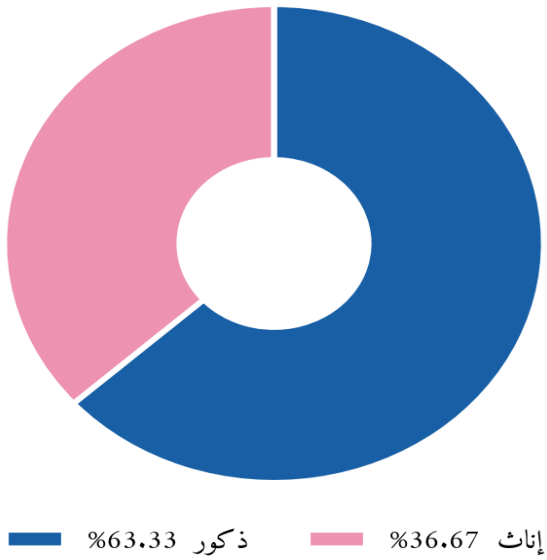
مستوى التقدير	الاتجاه	المتوسط الحسابي
منخفض	غير موافق	من 1.00 إلى 1.66
متوسط	محايد	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	موافق	من 2.34 إلى 3.00

الجدول رقم (01): مفتاح تفسير المتوسط الحسابي

2- توزيع أفراد العيّنة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	38	63.33%
أنثى	22	36.67%
المجموع	**60**	**100%**

الجدول رقم (02): توزيع افراد العينة حسب الجنس



الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

التحليل:

يتّضح من الجدول أعلاه أنّ الذكور يمثّلون 63.33% من أفراد العيّنة بتكرار بلغ 38، في حين تمثّل الإناث 36.67% بتكرار 22. ويعكس هذا التوزيع الواقع الوظيفي السائد في المؤسسة الحكومية ولاية بوسعادة، حيث لا تزال نسبة تمثيل الرجال أعلى نسبيًا في بعض المناصب الإدارية، مع حضور نسوي ملحوظ يعبّر عن دمج المرأة في منظومة الإدارة العمومية.

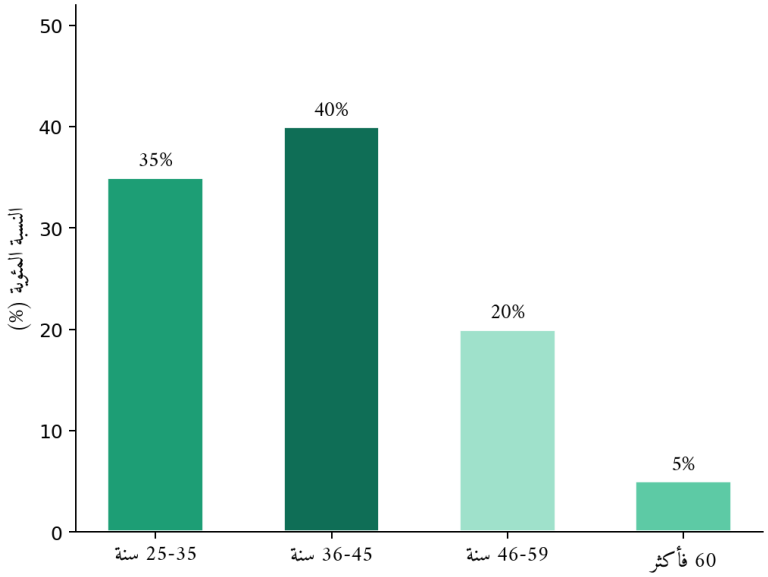
3- توزيع أفراد العيّنة حسب السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
من 25 – 35 سنة	21	%35
من 36 – 45 سنة	24	%40
من 46 – 59 سنة	12	% .20
60 سنة فأكثر	3	% .5
المجموع	**60**	**%100**

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العيّنة حسب السن

التحليل:

يتّضح من الجدول أعلاه أنّ أكبر فئة عمريـة ممثّلة في العيّنة هي فئة (36 – 45) سنة بنسبة 40. %، تليها فئة (25 – 35) سنة بنسبة 35%. ويُلاحظ أنّ الشباب والكهول من الشريحة العاملة النشطة يمثّلون الجزء الأكبر من عيّنة الدراسة، وهو ما يُعدّ مؤشرًا إيجابيًا بالنظر إلى كون هذه الفئة العمرية أكثر قابلية لاستخدام التقنيات الرقمية الحديثة في العمل الإداري.

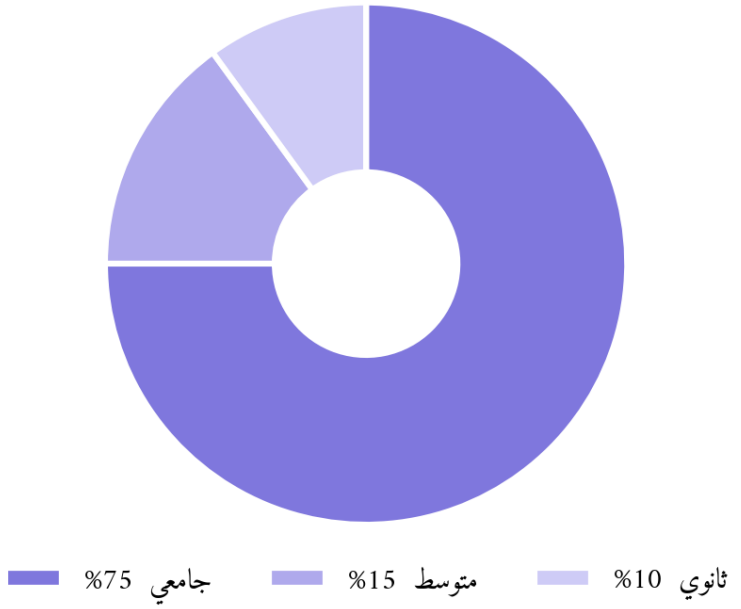


الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

4- توزيع أفراد العيّنة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	6	% 10.00
متوسط	9	% .0051
جامعي	45	% 75.00
المجموع	**60**	**% 100.00**

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العيّنة حسب المستوى التعليمي



الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب المستوى

التحليل:

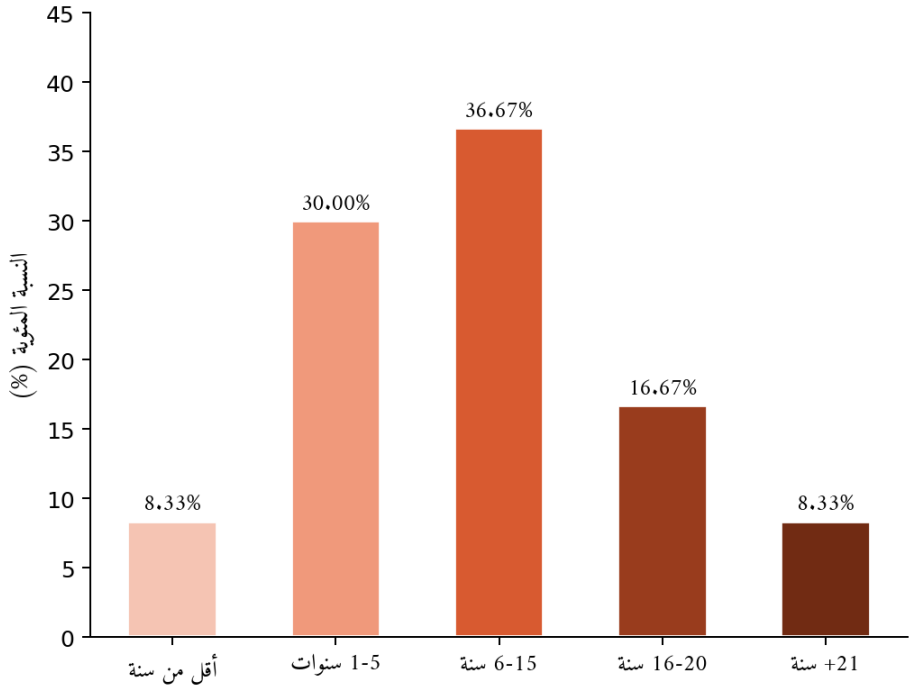
يُبيّن الجدول أعلاه أنّ الغالبية العظمى من أفراد العيّنة من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 75. %، بينما يمثّل ذوو المستوى المتوسط 15% والمستوى الثانوي 10. %. وهذه النتيجة ذات دلالة مهمّة بالنسبة لموضوع الدراسة، إذ إنّ ارتفاع نسبة الجامعيين يُعزّز من قدرة المؤسسة على تبنّي الاتصال الرقمي الداخلي، لأنّ هذه الفئة تملك في الغالب المهارات المعرفية والتقنية اللازمة للتعامل مع الوسائل الرقمية الحديثة.

5- توزيع أفراد العيّنة حسب سنوات الأقدمية

سنوات الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من سنة	5	%8.33
من 1 – 5 سنوات	18	%30.00
من 6 – 15 سنة	22	%36.67
من 16 – 20 سنة	10	%16.67
21 سنة فأكثر	5	%8.33
المجموع	**60**	**%100**

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العيّنة حسب سنوات الأقدمية

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية



الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية

التحليل:

يُظهر الجدول أنّ أكبر شريحة من المبحوثين تمتلك خبرة تتراوح بين (6 – 15) سنة بنسبة 36.67%، تليها شريحة (1 – 5) سنوات بنسبة 30.00%. ويُعدّ هذا توزيعًا متوازنًا نسبيًا، حيث تجمع العيّنة بين موظفين ذوي خبرة قديمة يملكون المعرفة بالعمل الإداري التقليدي، وموظفين حديثي التعيين أكثر التصاقًا بالتقنيات الرقمية؛ وهو ما يُثري النتائج ويعكس مختلف الاتجاهات داخل المؤسسة.

6- صدق وثبات الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة

للتحقّق من صدق الأداة، عُرضت الاستمارة في صورتها الأوّلية على مجموعة من الأساتذة المحكّمين من ذوي الاختصاص في علوم الإعلام والاتصال والعلوم الإدارية، وتمّ تعديلها في ضوء ملاحظاتهم بما يضمن وضوح العبارات ومناسبتها لأهداف الدراسة.

كما جرى التأكّد من ثبات الأداة من خلال الاتّساق الداخلي لعباراتها، وقد أظهرت النتائج الأوّلية مستوى ثبات مقبولًا للغرض العلمي للدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمّ تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العيّنة واتجاهات إجاباتها.
- المتوسط الحسابي لتحديد اتجاه إجابات المبحوثين حول كلّ عبارة ومحور.
- الانحراف المعياري لقياس تشتّت إجابات المبحوثين حول متوسّطها الحسابي.

المبحث الثالث: القراءات الكمية والكيفية لبيانات الدراسة (عرض وتحليل محاور الاستبيان)

نستعرض في هذا المبحث البيانات المتحصَّل عليها من محاور الاستبيان الخمسة، مع تحليل كلّ عبارة على حدة في ضوء التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

المحور الأول: واقع استخدام الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسة.

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
1	تعتمد مؤسستي على وسائل الاتصال الرقمي الداخلي في العمل اليومي	34 (56.67%)	15 (25.00%)	11 (18.33%)	2.38	0.78	موافق
2	يُستخدم الاتصال الرقمي الداخلي بانتظام بين مختلف المصالح.	29 (48.33%)	17 (28.33%)	14 (23.33%)	2.25	0.81	محايد
3	ساهم الاتصال الرقمي في تسريع تداول المعلومات داخل المؤسسة.	38 (63.33%)	14 (23.33%)	8 (13.33%)	2.50	0.72	موافق
4	يتم تعويض جزء كبير من المراسلات الورقية بوسائل رقمية.	22 (36.67%)	16 (26.67%)	22 (36.67%)	2.00	0.86	محايد
5	الاتصال الرقمي الداخلي ساعد على تقليص البيروقراطية الإدارية.	26 (43.33%)	18 (30.00%)	16 (26.67%)	2.17	0.82	محايد
6	أعتبر الاتصال الرقمي عنصرًا أساسيًا في تسيير المؤسسة.	41 (68.33%)	12 (20.00%)	7 (11.67%)	2.57	0.69	موافق

الجدول رقم (06): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الأول

التحليل والمناقشة:

يتّضح من الجدول أعلاه أنّ المتوسط الحسابي العام للمحور الأوّل بلغ (2.31) بمستوى تقدير (متوسط)، حيث جاءت 3 عبارات من أصل (6) في مستوى اتجاه (موافق)، و3 عبارة(ات) في مستوى اتجاه (محايد). ويدلّ ذلك على أنّ المؤسسات الحكومية بولاية بوسعادة تعتمد فعلًا على الاتصال الرقمي الداخلي في عملها اليومي، لكنّ هذا الاعتماد لا يزال متفاوتًا بين المصالح.

وقد جاءت العبارة رقم (3) "ساهم الاتصال الرقمي في تسريع تداول المعلومات داخل المؤسسة" في مرتبة متقدّمة بمتوسّط حسابي (2.50) وبنسبة موافقة بلغت (63.33%)، وهو مؤشر مهم على الدور الإيجابي للرقمنة في تسريع انتقال المعلومات. كما جاءت العبارة رقم (1) الخاصة باعتماد المؤسسة على الوسائل الرقمية في المرتبة الثانية بمتوسّط (2.38).

في المقابل، سجّلت العبارة رقم (4) "يتم تعويض جزء كبير من المراسلات الورقية بوسائل رقمية" أدنى متوسّط في هذا المحور (2.00)، ما يعكس استمرار الاعتماد على المراسلات الورقية بنسبة مهمّة داخل المؤسسة، وأنّ التحوّل الرقمي الكلّي لم يتحقّق بعد.

المحور الثاني: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
7	تعتمد المؤسسة على البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلي رئيسية.	31 (%51.67)	14 (%23.33)	15 (%25.00)	2.27	0.83	محايد
8	تُستخدم المنصات الرقمية أو التطبيقات الإدارية في التنسيق الداخلي.	27 (%45.00)	18 (%30.00)	15 (%25.00)	2.20	0.81	محايد
9	تسهّل وسائل الاتصال الرقمي التواصل بين الرؤساء والموظفين.	36 (%60.00)	15 (%25.00)	9 (%15.00)	2.45	0.74	موافق
10	تساهم الرسائل الرقمية في وضوح التعليمات الإدارية.	33 (%55.00)	16 (%26.67)	11 (%18.33)	2.37	0.77	موافق
11	يتم استخدام الاجتماعات الافتراضية في تسيير العمل الإداري.	18 (%30.00)	17 (%28.33)	25 (%41.67)	1.88	0.84	محايد
12	وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة مناسبة لطبيعة العمل الإداري.	28 (%46.67)	19 (%31.67)	13 (%21.67)	2.25	0.79	محايد

الجدول رقم (07): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الثاني

التحليل والمناقشة:

بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني (2.24) بمستوى تقدير (متوسط)، حيث صُنّفت 2 عبارة(ات) في اتجاه (موافق)، و4 في اتجاه (محايد). ويدلّ ذلك على أنّ المؤسسات محل الدراسة تعتمد على مزيج من الوسائل الرقمية المختلفة، وإن كانت بعض هذه الوسائل أكثر انتشارًا من غيرها.

وتتصدّر البريد الإلكتروني الرسمي وتطبيقات المراسلة الفورية قائمة الوسائل الأكثر استخدامًا داخل المؤسسة، كما تبيّن من ارتفاع نسب الموافقة على العبارتين (7) و(8)، حيث سجّلت العبارة رقم (7) متوسّطًا قدره

(2.27)، والعبارة (8) متوسطًا قدره (2.20). ويعكس ذلك الميل نحو استخدام الأدوات السهلة الوصول والمنتشرة.

في المقابل، جاءت العبارة رقم (11) المتعلّقة بالمنصات التشاركية لتبادل الوثائق بمتوسّط (1.88)، ما يُشير إلى ضعف نسبي في استخدام هذا النوع من الوسائل المتقدّمة في المؤسسة. وهذا مؤشر على الحاجة إلى تعزيز الاستثمار في منصات العمل التشاركي.

المحور الثالث: أثر الاتصال الرقمي الداخلي على أداء الموظفين

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
13	ساهم الاتصال الرقمي في تحسين سرعة إنجاز الأعمال الإدارية.	40 (%66.67)	13 (%21.67)	7 (%11.67)	2.55	0.69	موافق
14	عزز الاتصال الرقمي دقة تبادل المعلومات داخل المؤسسة.	35 (%58.33)	16 (%26.67)	9 (%15.00)	2.43	0.74	موافق
15	ساعد الاتصال الرقمي في تحسين التنسيق بين المصالح المختلفة.	37 (%61.67)	14 (%23.33)	9 (%15.00)	2.47	0.74	موافق
16	أدى الاتصال الرقمي إلى رفع مستوى الانضباط الإداري.	25 (%41.67)	22 (%36.67)	13 (%21.67)	2.20	0.77	محايد
17	أسهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية.	33 (%55.00)	17 (%28.33)	10 (%16.67)	2.38	0.75	موافق
18	انعكس استخدام الاتصال الرقمي إيجابيًا على الأداء الوظيفي للموظفين.	34 (%56.67)	16 (%26.67)	10 (%16.67)	2.40	0.76	موافق

الجدول رقم (08): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الثالث

التحليل والمناقشة:

بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث (2.41) بمستوى تقدير (مرتفع)، حيث جاءت 5 عبارات في اتجاه (موافق) و1 عبارة(ات) في اتجاه (محايد). ويعكس ذلك اتجاهًا إيجابيًا واضحًا لدى المبحوثين نحو الدور الإيجابي للاتصال الرقمي الداخلي في أداء الموظفين.

وقد جاءت العبارة رقم (13) المتعلّقة بتقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام بمتوسّط (2.55)، تليها العبارة رقم (14) "يُسهم في تحسين دقّة المعلومات المتبادلة" بمتوسّط (2.43)، ما يُؤكّد أنّ الأثر الأبرز للاتصال الرقمي في نظر الموظفين يتمثّل في الجانبين الزمني والنوعي من الأداء.

وسجّلت العبارة رقم (16) المتعلّقة بانعكاس الاتصال الرقمي على رضا الموظف الوظيفي متوسّطًا قدره (2.20). ويدلّ ذلك على أنّ الاتصال الرقمي لا يرتبط فقط بالجانب الإنتاجي للعمل بل يمتدّ أيضًا إلى البعد الإنساني والنفسي للموظف داخل المؤسسة.

المحور الرابع: اتجاهات الموظفين نحو الاتصال الرقمي الداخلي

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
19	أفضّل استخدام وسائل الاتصال الرقمي على الاتصال التقليدي.	30 (%50.00)	16 (%26.67)	14 (%23.33)	2.27	0.81	محايد
20	أشعر بالراحة في التعامل مع أدوات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.	32 (%53.33)	15 (%25.00)	13 (%21.67)	2.32	0.81	محايد
21	أرى أن الاتصال الرقمي يسهم في تحسين بيئة العمل.	36 (%60.00)	15 (%25.00)	9 (%15.00)	2.45	0.74	موافق
22	لدي الاستعداد لتعلّم وسائل رقمية جديدة في مجال الاتصال الإداري.	42 (%70.00)	12 (%20.00)	6 (%10.00)	2.60	0.66	موافق
23	أعتبر الاتصال الرقمي وسيلة فعّالة للتواصل مع الإدارة.	37 (%61.67)	14 (%23.33)	9 (%15.00)	2.47	0.74	موافق
24	يعزز الاتصال الرقمي روح التعاون بين الموظفين.	31 (%51.67)	18 (%30.00)	11 (%18.33)	2.33	0.77	محايد

الجدول رقم (09): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الرابع

التحليل والمناقشة:

بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الرابع (2.41) بمستوى تقدير (مرتفع)، حيث صنّفت 3 عبارات في اتجاه (موافق) و3 عبارة(ات) في اتجاه (محايد). ويعكس هذا التوزيع وجود اتجاهات إيجابية لدى غالبية الموظفين نحو استخدام الاتصال الرقمي الداخلي. وقد سجّلت العبارة رقم (19) "أُفضّل استخدام الوسائل الرقمية على الورقية" متوسّطًا قدره (2.27)، كما حقّقت العبارة رقم (21) الخاصة بالثقة في الوسائل الرقمية متوسّطًا قدره (2.45)، ممّا يُشير إلى قبول واسع لثقافة الرقمنة داخل المؤسسات محل الدراسة.

غير أنّ العبارة رقم (23) المتعلّقة بشعور الموظف بتحسّن بيئة العمل نتيجة الاتصال الرقمي جاءت بمتوسّط (2.47)، ممّا يعني أنّ جزءًا من الموظفين ما زال يلاحظ أنّ هذا التحسّن ليس كبيرًا أو أنّه مرتبط بعوامل أخرى تتعلّق بظروف العمل العامة.

المحور الخامس: الصعوبات والتحديات التي تواجه الاتصال الرقمي الداخلي

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
25	تواجه مؤسستي صعوبات تقنية في تفعيل الاتصال الرقمي الداخلي.	39 (%65.00)	13 (%21.67)	8 (%13.33)	2.52	0.72	موافق
26	ضعف التكوين الرقمي يحدّ من فعالية الاتصال الرقمي الداخلي.	41 (%68.33)	11 (%18.33)	8 (%13.33)	2.55	0.72	موافق
27	نقص التجهيزات يؤثر على جودة الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.	38 (%63.33)	13 (%21.67)	9 (%15.00)	2.48	0.74	موافق
28	تحتاج المؤسسات الحكومية المستجدة إلى استراتيجية رقمية واضحة.	46 (%76.67)	10 (%16.67)	4 (%6.67)	2.70	0.59	موافق
29	يسهم التكوين المستمر في تحسين استخدام الاتصال الرقمي الداخلي.	44 (%73.33)	11 (%18.33)	5 (%8.33)	2.65	0.63	موافق
30	أوصي بتعزيز الاستثمار في الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الحكومية.	47 (%78.33)	9 (%15.00)	4 (%6.67)	2.72	0.58	موافق

الجدول رقم (10): عرض إجابات المبحوثين حول عبارات المحور الخامس

التحليل والمناقشة:

بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الخامس (2.60) بمستوى تقدير (مرتفع)، وهو أعلى متوسط حسابي في محاور الدراسة. وقد جاءت 6 عبارات في اتجاه (موافق) و0 عبارة(ات) في اتجاه (محايد). ويعني ذلك أنّ هناك

إجماعًا شبه تام لدى المبحوثين على وجود جملة من التحديات والصعوبات التي تواجه الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية المستجدة.

وتبرز العبارة رقم (25) الخاصة بضعف البنية التحتية الرقمية بمتوسّط (2.52)، تليها العبارة رقم (26) المتعلّقة بضعف التكوين في الوسائل الرقمية بمتوسّط (2.55)، ثم العبارة رقم (28) الخاصة بمشاكل الاتصال بالإنترنت بمتوسّط (2.70). وتُشكّل هذه العبارات مجتمعةً العمود الفقري للمعوّقات في المؤسسة.

كما أظهرت العبارة رقم (30) المتعلّقة بمقاومة بعض الموظفين للتغيير نحو الوسائل الرقمية متوسّطًا قدره (2.72)، وهو ما يدلّ على وجود تحدٍّ ثقافي وسلوكي يُضاف إلى التحديات التقنية. ويعني ذلك أنّ مقاربة الرقمنة لا يمكن أن تنجح بمعزل عن الجانب البشري والتدريبي.

الترتيب العام لمحاور الدراسة

يُلخّص الجدول الموالي المتوسطات الحسابية العامة لمحاور الدراسة الخمسة مرتّبة تنازليًا، ممّا يُعطي صورة إجمالية عن اتجاهات العيّنة:

الترتيب	المحور	المتوسط الحسابي	المستوى
1	المحور 5: الصعوبات والتحديات	2.60	مرتفع
2	المحور 3: أثر الاتصال الرقمي على أداء الموظفين	2.41	مرتفع
3	المحور 4: اتجاهات الموظفين نحو الاتصال الرقمي	2.41	مرتفع
4	المحور 1: واقع استخدام الاتصال الرقمي الداخلي	2.31	متوسط
5	المحور 2: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة	2.24	متوسط

الجدول رقم (11): الترتيب العام للمتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة

خلاصة الفصل:

توصّلت الدراسة الميدانية في مجملها إلى أنّ المؤسسات الحكومية بولاية بوسعادة المستجدة تعتمد فعلًا على وسائل الاتصال الرقمي الداخلي، وأنّ لهذه الوسائل أثرًا إيجابيًا على أداء الموظفين واتجاهاتهم، غير أنّ تحقيق الفائدة الكاملة من الرقمنة يصطدم بعدّة تحديات تقنية وتنظيمية، يستوجب تجاوزها مزيدًا من الاستثمار في البنية التحتية والكوادر البشرية.

النتائج الجزئية للدراسة :

من خلال اسئلة الاستبيان المقدم لعينة الدراسة مجموع موظفي ولاية بوسعادة في محاولة لإلقاء الضوء على واقع الاتصال الرقمي الداخلي وأهم التقنيات ووسائل التكنولوجيا الرقمية المستخدمة، ومن نتائجها مايلي:

1) ما مستوى اعتماد المؤسسات الحكومية المستجدة على الاتصال الرقمي الداخلي؟

أظهرت الدراسة أن المؤسسات الحكومية المستجدة بولاية بوسعادة تعتمد بدرجة متوسطة إلى مرتفعة على الاتصال الرقمي الداخلي، من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة في تبادل المعلومات والوثائق الإدارية، بما يعكس توجه الإدارة العمومية نحو الرقمنة وتحديث أساليب العمل الإداري .

2) ما الوسائل الرقمية المعتمدة في الاتصال الداخلي داخل ولاية بوسعادة المستجدة؟

تعتمد المؤسسات الحكومية محل الدراسة على مجموعة من الوسائل الرقمية، أهمها: الحاسوب الإلكتروني، البريد الإلكتروني، شبكات الإنترنت والإنترانت، إضافة إلى التطبيقات الإدارية الحديثة والمنصات الرقمية، التي تساهم في تسهيل تدفق المعلومات وتحسين التنسيق بين مختلف المصالح الإدارية .

3) ما دور الاتصال الرقمي الداخلي في تحسين التنسيق والأداء الإداري؟

يساهم الاتصال الرقمي الداخلي بشكل فعّال في تحسين التنسيق الإداري وتسريع تداول المعلومات داخل المؤسسة، كما يساعد على تقليص الوقت والجهد، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتحسين جودة الخدمات، مما ينعكس إيجابًا على الأداء الإداري وفعالية العمل المؤسساتي .

4) ما اتجاهات الموظفين نحو استخدام أدوات الاتصال الرقمي الداخلي؟

بينت الدراسة أن اتجاهات الموظفين نحو استخدام أدوات الاتصال الرقمي الداخلي كانت إيجابية بصفة عامة، حيث أبدى أغلب الموظفين تقبلًا لاستخدام الوسائل الرقمية الحديثة نظرًا لما توفره من سهولة وسرعة في إنجاز المهام الإدارية، مع وجود حاجة مستمرة إلى التكوين والتأهيل الرقمي لتحسين مستوى الاستخدام والاستفادة من هذه التقنيات.

النتائج العامة للدراسة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي تناولت واقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية بولاية بوسعادة المستجدة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج العامة، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1) أثبتت الدراسة أنّ الاتصال الرقمي الداخلي أصبح من الوسائل الأساسية المعتمدة داخل المؤسسات الحكومية، حيث تعتمد عليه الإدارة في تسهيل عملية التواصل وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية.
2) أظهرت النتائج أنّ مستوى استخدام الاتصال الرقمي الداخلي داخل المؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، مما يدل على وجود توجه فعلي نحو تبني الرقمنة في العمل الإداري.
3) بيّنت الدراسة أنّ الاتصال الرقمي الداخلي ساهم بشكل واضح في تسريع تداول المعلومات وتقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام الإدارية.
4) كشفت النتائج عن وجود أثر إيجابي للاتصال الرقمي على أداء الموظفين، خاصة من حيث تحسين سرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، والتنسيق بين مختلف المصالح الإدارية.
5) أوضحت الدراسة أنّ البريد الإلكتروني والوسائل الرقمية الحديثة تُعد من أكثر أدوات الاتصال استخدامًا داخل المؤسسة، في حين لا يزال الاعتماد على بعض الوسائل الرقمية المتطورة محدودًا نسبيًا.
6) أظهرت النتائج أنّ غالبية الموظفين لديهم اتجاهات إيجابية نحو استخدام الاتصال الرقمي الداخلي، مع استعداد واضح لتعلّم واستخدام وسائل رقمية جديدة في مجال العمل الإداري.
7) بيّنت الدراسة أنّ الموظفين ذوي المستوى التعليمي الجامعي والفئات العمرية الشابة أكثر تقبّلًا واستعمالًا لوسائل الاتصال الرقمي مقارنة بغيرهم.
8) كشفت الدراسة عن استمرار الاعتماد الجزئي على المراسلات الورقية داخل المؤسسة، وهو ما يدل على أنّ التحول الرقمي الكامل لم يتحقق بعد.
9) أظهرت النتائج وجود مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تعيق فعالية الاتصال الرقمي الداخلي، من أهمها:

- ضعف البنية التحتية الرقمية.
- نقص التجهيزات التقنية.
- ضعف التكوين والتأهيل الرقمي للموظفين.
- بعض مشاكل الاتصال بالإنترنت.
- مقاومة بعض الموظفين للتغيير نحو الوسائل الرقمية.

10) أكدت الدراسة أنّ نجاح الاتصال الرقمي الداخلي داخل المؤسسات الحكومية يرتبط بمدى توفير الإمكانات التقنية والبشرية اللازمة، إلى جانب تبني استراتيجية واضحة للتحول الرقمي.

11) خلصت الدراسة إلى أنّ الرقمنة تمثل عاملًا مهمًا في تحسين الأداء الإداري وتطوير الخدمات العمومية، لكنها تتطلب دعمًا إداريًا وتنظيميًا مستمرًا لضمان فعاليتها واستدامتها.

12) أظهرت النتائج أنّ التحول الرقمي داخل الإدارة العمومية لا يقتصر فقط على توفير الوسائل التقنية، بل يتطلب أيضًا نشر الثقافة الرقمية وتعزيز الوعي بأهمية الاتصال الرقمي داخل بيئة العمل.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصّلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز فعالية الاتصال الرقمي الداخلي داخل المؤسسات الحكومية، ومن أهمها:

1) ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسات الحكومية، من خلال توفير تجهيزات حديثة وشبكات اتصال فعّالة تضمن سرعة تداول المعلومات.
2) تعزيز برامج التكوين والتدريب المستمر للموظفين في مجال استخدام الوسائل والتقنيات الرقمية الحديثة.
3) تشجيع الإدارة على توسيع الاعتماد على الوسائل الرقمية وتقليص التعامل بالمراسلات الورقية تدريجيًا.
4) وضع استراتيجية رقمية واضحة داخل المؤسسات الحكومية تهدف إلى تنظيم عملية التحول الرقمي وتطوير الاتصال الداخلي.
5) العمل على نشر الثقافة الرقمية داخل بيئة العمل وتحفيز الموظفين على استخدام التطبيقات والوسائل الإلكترونية الحديثة.
6) توفير الدعم التقني المستمر للموظفين قصد تسهيل استخدام الأنظمة الرقمية ومعالجة الأعطال التقنية بسرعة.
7) تعزيز استخدام المنصات التشاركية والاجتماعات الافتراضية بما يساهم في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح الإدارية.
8) تشجيع الدراسات والبحوث الأكاديمية التي تتناول موضوع الاتصال الرقمي داخل الإدارة العمومية، نظرًا لأهمية هذا المجال في تطوير الأداء المؤسسي.
9) ضرورة الاهتمام بالجانب البشري أثناء تطبيق الرقمنة، من خلال إشراك الموظفين في عمليات التغيير وتوعيتهم بأهمية التحول الرقمي.
10) دعم مشاريع الإدارة الإلكترونية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

خاتمة .

في ظلّ التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، أصبح الاتصال الرقمي من أهم المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحسين الأداء الإداري وتطوير آليات العمل الداخلي. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعالجة موضوع واقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية بولاية بوسعادة المستجدة، باعتباره موضوعًا يرتبط بمدى قدرة الإدارة العمومية على مواكبة متطلبات الرقمنة والتحول الإداري الحديث.

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع استخدام الاتصال الرقمي الداخلي داخل المؤسسة محل الدراسة، والتعرّف على أهم الوسائل المعتمدة، إضافة إلى إبراز أثره على أداء الموظفين، ورصد مختلف الصعوبات والتحديات التي تعيق فعاليته. ولتحقيق ذلك، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عيّنة من موظفي الولاية المستجدة.

وأظهرت نتائج الدراسة أنّ المؤسسة تعتمد بدرجة متوسطة إلى مرتفعة على وسائل الاتصال الرقمي الداخلي، وأنّ هذه الوسائل ساهمت بشكل واضح في تسريع تداول المعلومات، وتحسين التنسيق بين المصالح، ورفع مستوى الأداء الإداري للموظفين. كما كشفت الدراسة عن وجود اتجاهات إيجابية لدى أغلب الموظفين نحو استخدام الوسائل الرقمية، مع استعدادهم لتطوير مهاراتهم في هذا المجال.

وفي المقابل، بيّنت الدراسة أنّ هناك مجموعة من المعوّقات التي لا تزال تحدّ من فعالية الاتصال الرقمي الداخلي، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص التكوين والتأهيل، إضافة إلى بعض العراقيل التنظيمية والثقافية المرتبطة بمقاومة التغيير وضعف الاعتماد الكامل على الوسائل الرقمية الحديثة.

وعليه، يمكن القول إنّ الاتصال الرقمي الداخلي أصبح ضرورة حتمية داخل المؤسسات الحكومية، وليس مجرد خيار تنظيمي، لما له من دور فعّال في تحقيق السرعة والدقة والفعالية في الأداء الإداري. كما أنّ نجاح مشاريع الرقمنة داخل الإدارة العمومية يظل مرتبطًا بمدى توفير الإمكانات التقنية والبشرية اللازمة، إلى جانب تبنّي رؤية استراتيجية واضحة للتحول الرقمي.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر و المراجع

➢ الكتب

1- أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط2، ديوان المطبوعات الجماعية، 2005.

2- إبراهيم الدلق، هاشم الشولي، صلاح الدين الحاج احمد، أسامة طه، مُحَّد يوسف حسين ،الاتصالات مركز المناهج، فلسطين ،2006.

3- أبو السعود إبراهيم ،تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة، شركة الإسلام مصر للطباعة، مصر ، 2002.

4- أمينة نبيح ،الاتصال الرقمي و الإعلام الجديد موقع Facebook نموذجا، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان،2018.

5- بارعة شقير، سميرة شيخاني، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، جامعة دمشق، 2005.

6- بسام عبد الرحمن المشاقبة ،نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان ،2015.

7- بشير عباس العلاق ،دليل كتابة التقارير، دار العربية للموسوعات، بيروت، لبنان ،1986،.

8- حسن عماد مكاوى ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993.

9- حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة ديولي، القاهرة، 1999.

10- حسين علي مُحَّد ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، طبعة3، القاهرة ،2006،

11- حميد الطائي ،بشير العلاق ،أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليزوري لنشر والتوزيع.

12- جودت عزت عطوي، **أساليب البحث العلمي**، دار الثقافة ودار الدولية للنشر، الأردن، 2000.

13- رضا عبد الواجد أمين، الصحافة الإلكترونية دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ،2007،.

14- رضوان مفلح العلي، مصطفى يوسف ،نيرمين خلدون أحمد ،مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن-عمان ،2016.

15- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان ،2019.

16- السعيد مبروك إبراهيم ،الاتصال الإداري و إدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية .

17- صلاح الدين مُحَّد عبد الباقي ،السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية، القاهرة، 2000.

18- طلعت إبراهيم لطفي، مدخل إلى علم الاجتماع، مكتبة غريب، القاهرة، 1993،

19- عبد العزيز الشريف ،الإعلام الإلكتروني، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، الأردن-عمان،

20- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيات المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط3، عمان، 2002.

21- علي مُحَمَّد عبد الوهاب ،إدارة الأفراد منهج التحليلي، منظمة الإدارة والناس، طبعة2، مكتبة عين الشمس، القاهرة ،1975.

22- عمرو غنايم، علي الشرقاوي ،تنظيم و إدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت ، 1982.

23- عوض منصور، جمال سلمان ،البريد الإلكتروني مع النوافذ، دار النشر، عمان ،0332.

24- عيسى محمود الحسن، الترويج التجاري للسلع والخدمات، دار الزهراء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

25- فرج عبد القادر طاه ،علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف القاهرة، طبعة6.

26- فضيل دليو، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر ،2013.

27- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي، عمان،2014.

28- مُحَمَّد صبري فؤاد النمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، المكتب العلمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.

29- مُحَمَّد صبري فؤاد النمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، المكتب العلمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.

30- مُحَمَّد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ،عالم الكتب، ط3، القاهرة ،2003.

31- مُحَمَّد فريت عزت، إدارة المؤسسات الإعلامية، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة ،1994.

32- مُحَمَّد محمود الحيلة، تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000.

33- مصطفى يوسف كافي، مُحَمَّد عزت اللحام ،نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، دار الإعصار العلمي لنشر والتوزيع، عمان،2016.

34- نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر،2017.

35- ناصر مُحَمَّد العديلي ،السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1993.

36- ندى الساعي ، وسائل الاتصال الإلكترونية الجامعة الافتراضية السورية، سوريا ،2020.

37- هارون منصر ،تكنولوجيات الاتصال الحديثة، المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألمعية لنشر والتوزيع الجزائر، 2012

38- ياس خضير البياتي ،الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2015.

39- ياسر عبد الرحمن خلف ،تكنولوجيا الإعلام و الاتصالات، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2017.

40- ياسر عبد الله طبت، العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية، مطبعة أبو عمار للنشر والتوزيع، 2019.

41- يس عامر ،الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986.

➢ الرسائل والأطروحات الجامعية

1- إسراء لعرافي، خديجة زوالي ،الاتصال الرقمي ودوره في تحصيل طلبة الإعلام والاتصال الرياضي بالمسيلة، شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال الرياضي ،في الإعلام رياضي السمعي، جامعة مُحَّد بوضياف، مسيلة، 2020-2021.

2- أسماء برادعي، أسماء بقادر، دور الاتصال الرقمي في الترويج للخدمات الفندقية، مذكرة ماستر، تخصص الصحافة الإلكترونية و المطبوعة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019-2020.

3- بوغطيط جمال الدين ،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ،2008-2009،.

4- جميلة سالم عطية، الثورة المعلوماتية وإشكالية بناء وتداول الخطاب اللغوي والبصري، رسالة ماجستير، كلية علوم الإعلام والاتصال، في سيميولوجيا الاتصال، جامعة الجزائر3، 2013-2014،.

5- حموش مديحة، الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، شهادة ماستر، قسم العلوم الإعلام والاتصال، في اتصال وعلاقات عامة، جامعة مُحَّد بوضياف، المسيلة، 2019-2020.

6- ريم فتيحة قدوري ،دور الإعلام الرقمي في تشكيل الوعي السياسي للجمهور الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإسلامية، في علوم الإعلام والاتصال، جامعة أحمد بن بلة، وهران .

7- شوقي شادلي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2016-2017.

8- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009

9- عامر شرف طيب ألشيشاني، أثر تكنولوجيات المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن ،2004.

10- عبد الله ثاني مُحَّد النذير ،القيادة الإدارية وعلاقتها بمشروع إستراتيجية الاتصال بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مذكرة الماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة إلسانية، وهران ،2009-2010.

11- عبيد إسماعيل، بن كعبيش ياسين ،واقع الاتصال الرسمي في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس ،2018-2019 .

12- عسنون نصيرة، بورعدة فتيحة ،واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، مذكرة ماستر، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة ،2018

13- فاطمة طويهري ،أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارة وعلوم التسيير، في التسويق، جامعة وهران3 2014-2015

14- فائزة موسى، الاتصال المؤسساتي، رسالة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغام، ،2012-2013

15- فريدة جعالة، الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر ،2012-2013.

16- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة3، 2021-2020.

17- قواسم بن عيسى، الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية، رسالة ماجستير، في العلوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة وهران ،2006-2007.

18– كريمة قلقول، واقع الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، في اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مُحَمَّد بوضياف، المسيلة ،2019-2020.

19– لعجال عبد الوهاب، غزال سمية، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية، إذاعة المسيلة نموذجا، مذكرة ماستر، في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة مُحَمَّد بوضياف، المسيلة، 2021.

20– منال بخبخ، وسام بلخياط، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة مُحَمَّد الصديق بن يحي، جيجل، 2017-2018

21– مهدي الدهبي أمُحَمَّد السباعي، مُحَمَّد معمري، الاتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي، شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، في الصحافة المطبوعة والإلكترونية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018-2019.

22– هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، في تسيير المنظمات، جامعة مُحَمَّد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

23– وهيبة بلحاجي، الاتصال المؤسساتي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع حالة المجلس الشعبي الوطني، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2002-2003.

➢ المجلات والملتقيات

1– إيمان مُحَمَّدية، تكنولوجيا الحاسوب واستخداماته في التدريس الجامعي، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 5-6 مارس 2014، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة

2– برنامج قدرتك على القيادة في المجتمع ،دليل تدريب المرأة، مركز الكتبي للبحوث والتدريب، عمان، 2002.

3– بوفاسة سليمان ،لجنة التدقيق كمدخل لتفعيل الحوكمة ورفع جودة التدقيق في المؤسسة، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد3، أفريل 2015.

4– حسان خبابة، دور أهمية الاتصال في المنظمات، مجلة وحدة بحث تنمية الموارد البشرية، سطيف2،.

5– خالد قاشي، رابح درام، أثر المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE ، العدد7، سيتمبر2018،.

6– عبد الرؤوف فهدي، د.إدريس بولكعيبات ،الاتصال الحدثي في المؤسسة الجزائرية والتوجه نحو الرقمنة، مجلة البدر، المجلد9، العدد11، سنة 2017

7– عبد الكريم علي جبر الدبيسي ،دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، العدد6، أكتوبر 2012.

8– فتيحة قاسم، التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات: الاتصال التنظيمي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 63، جوان 2015.

9– فريدة بن عمروش، الاتصال الرقمي وفق منظور مقترب الاستخدامات والإشباعات، مجلة المعيار، مجلد 25، عدد 54 ، الجزائر3، 2021،.

10– مُحَّد ذيب، فعالية نظام التقييم الآداء المؤسسي وآثارها في التميز التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 3، العدد 2، 2013

11– مهدية هامل، الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة دراسات، العدد6، ديسمبر 2014.

12– هاني عرب ،محاضرات السلوك الإنساني في المنظمات، ملتقى البحث العلمي.

13– هبة مُحَّد وهبي مُحَّد الدالي، الكاريكاتير بين النشأة والتطور، المجلة الدولية للدراسات متعددة التخصصات في الفن والتكنولوجيا، المجلد3، العدد6، سنة 2020.

➢ جرائد رسمية وقرارات

1– الجريدة الرسمية ، مرسوم رئاسي رقم 19-328 مؤرخ في 8 ديسمبر 2019 يتمم الملحق بالمرسوم الرئاسي رقم 15-140 المؤرخ في 27 ماي 2015.

2– القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 ديسمبر 2016 الذي يحدد تنظيم الأمانة العامة ومصالح التنظيم والشؤون العامة والادارة المحلية للمقاطعات الادارية.

➢ المراجع باللغة الأجنبية

1– Annie Foujols, Etude prealble a la mise en place d'un intranet, Dess en ingéniere documentaire, Université Claude Bernard, Lyon, 1999-2000.

2– Belaid Mc, La communication professionnelle, Les éditions pages bleues internationales, 2016.

3– Christophe Schiffers, Patrick Thonart, Techniques de Communication, Coleacp-manuel-6, Belgique.

4– Famelly Nguyen Thamh, La Communication une stratégie au service de l'entreprise, L es édition écomomica, Paris, 1991.

5– Microsoft, Computer Basics Student Edition Complete, Custom Guide, 2003.

6– Noui Rabah, Messahli Katia, Les entreprise Algérienne et la Communication, Revue recherche économique

7– Thierry Libaert, Marie-Hélène Westphalen, la communication externe des entreprises, Dunod, 4eme édition, Paris, 2014.

8- Gaëlle Boulbry, La petit communication, Dunod, Paris, 2016.

➢ مواقع الكترونية

1– الموقع الكتروني https://depot.univ-msila.dz

2– معوقات تفعيل الاتصال المؤسسي في المؤسسات، https://Nalthayt.blog.com. موقع الإلكتروني

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

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

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

القسم: علوم الاعلام والاتصال الرقم التسلسلي:.....

التخصص:..... الرمـــــز:.....

استمارة استبيان

هذه الاستمارة وضعت في إطار إعداد مذكرتنا لغرض تحضير شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، لذا نرجو منكم مساعدتنا في هذا البحث المعنْوَن:

و اقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية المستجدة

دراسة حالة ولاية بوسعادة المستجدة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على **و اقع الاتصال الرقمي الداخلي في المؤسسات الحكومية المستجدة دراسة حالة ولاية بوسعادة المستجدة 2026م.**

لذا نأمل من سعادتكم التفضل بالإجابة عن الأسئلة التالية بثقة وموضوعية.

ونحيطكم علمًا أن هذا الاستبيان سيبقى في سرية تامة ويستعمل لأغراض البحث العلمي فقط وشكرا على تعاونكم معنا.

اعداد الطالب:
فايزبن رية

إشراف الدكتورة
د. ليلى فقيري

السنة الجامعية:2026/2025

المحورالأول: خصائص المبحوثين: البيانات الشخصية للمبحوثين.

خصائص العينة		(ك)	(%)	المجموع	
				(ك)	(%)
الجنس	ذكر				100
	أنثى				
السن	من 25 – 35 سنة				100
	من 36 – 45 سنة				
	من 46 – 59 سنة				
	60 سنة فأكثر				
المستوى العلمي	متوسط				100
	متوسط				
	جامعي				
الخبرة في المهنة	أقل من سنة				100
	من 1 – 5 سنوات				
	من 6 – 15 سنوات				
	من 16 – 20 سنة				
	21 سنة فأكثر				

المحورالأول: و اقع الاتصال الرقمي الداخلي في ولاية بوسعادة المستجدة				
الرقم	العبارة	مو افق	محايد	غيرمو افق
1	تعتمد مؤسستي على وسائل الاتصال الرقمي الداخلي في العمل اليومي.			
2	يُستخدم الاتصال الرقمي الداخلي بانتظام بين مختلف المصالح.			
3	ساهم الاتصال الرقمي في تسريع تداول المعلومات داخل المؤسسة.			
4	يتم تعويض جزء كبير من المراسلات الورقية بوسائل رقمية.			
5	الاتصال الرقمي الداخلي ساعد على تقليص البيروقراطية الإدارية.			
6	أعتبر الاتصال الرقمي عنصرًا أساسيًا في تسيير المؤسسة.			
المحورالثاني:وسائل وأدوات الاتصال الرقمي الداخلي في ولاية بوسعادة المستجدة				
7	تعتمد المؤسسة على البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلي رئيسية.			
8	تُستخدم المنصات الرقمية أو التطبيقات الإدارية في التنسيق الداخلي.			
9	تسهّل وسائل الاتصال الرقمي التواصل بين الرؤساء والموظفين.			
10	تساهم الرسائل الرقمية في وضوح التعليمات الإدارية.			
11	يتم استخدام الاجتماعات الافتراضية في تسيير العمل الإداري.			
12	وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة مناسبة لطبيعة العمل الإداري.			
المحورالثالث: فاعلية الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الإداري في ولاية بوسعادة المستجدة				
13	ساهم الاتصال الرقمي في تحسين سرعة إنجاز الأعمال الإدارية.			
14	عزز الاتصال الرقمي دقة تبادل المعلومات داخل المؤسسة.			
15	ساعد الاتصال الرقمي في تحسين التنسيق بين المصالح المختلفة.			
16	أدى الاتصال الرقمي إلى رفع مستوى الانضباط الإداري.			
17	أسهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية.			
18	انعكس استخدام الاتصال الرقمي إيجابيًا على الأداء الوظيفي للموظفين.			

المحور الرابع: اتجاهات الموظفين نحو الاتصال الرقمي الداخلي في ولاية بوسعادة المستجدة				
19	أفضّل استخدام وسائل الاتصال الرقمي على الاتصال التقليدي.			
20	أشعر بالراحة في التعامل مع أدوات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.			
21	أرى أن الاتصال الرقمي يسهم في تحسين بيئة العمل.			
22	لدي الاستعداد لتعلّم وسائل رقمية جديدة في مجال الاتصال الإداري.			
23	أعتبر الاتصال الرقمي وسيلة فعّالة للتواصل مع الإدارة.			
24	يعزز الاتصال الرقمي روح التعاون بين الموظفين.			
المحور الخامس: الصعوبات والتحديات التي تواجه تفعيل الاتصال الرقمي الداخلي				
25	تواجه مؤسستي صعوبات تقنية في تفعيل الاتصال الرقمي الداخلي.			
26	ضعف التكوين الرقمي يحدّ من فعالية الاتصال الرقمي الداخلي.			
27	نقص التجهيزات يؤثر على جودة الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.			
28	تحتاج المؤسسات الحكومية المستجدة إلى استراتيجية رقمية واضحة.			
29	يسهم التكوين المستمر في تحسين استخدام الاتصال الرقمي الداخلي.			
30	أوصي بتعزيز الاستثمار في الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الحكومية.			
	تواجه مؤسستي صعوبات تقنية في تفعيل الاتصال الرقمي الداخلي.			


تم بحمد الله