

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

-جامعة قاصدي مرباح ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطلبة:

محمد رياض هواري

عبد العزيز مجيدي

عنوان المذكرة:

رقمنة الإتصال الرسمي و فعاليتها في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة

اللجنة المناقشة مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
مسعود قانة	أستاذ مساعد-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
آمال عساسي	أستاذ مساعد-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقررا
عيسى بوكرموش	أستاذ مساعد-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

إِهْدَاء

يسعدني أن أهدي عملي هذا:

إلى التي اقترن اسمها بالجنة، إلى التي أرادتني أن أضع بصمتي في اوجود..

إلى سندي وقوتي في هذه الحياة

أُسي الحبيبة

إلى الذي علمني أن الحياة صبر وكفاح، إلى الذي زرع في روحي حب النجاح...

أُبي الغالي

وإلى من أشد بهم أرتي إخوتي كل باسمه وإلى شمعة الحياة... حياة

وإلى كل من علمني حرقاً منذ أن وطئت قدماي مقاعد الدراسة وإلى كل من أكن لهم أحب

والتقدير وكل من ساهم في إخراج هذا العمل إلى النور من قريب أو من بعيد

هوري محمد رياض

إِهْدَاء

إلى أُمِّي صاحبة المقام العالي

إلى أبي حفظه الله ورعاه

إلى إخوتي

إلى زوجتي الغالية

إلى كل عائلة مجيدي

إلى كل الأصدقاء و الزملاء

مجيدي عبد العزيز

شُكْرٌ وَقَوْلٌ

الحمد لله و الشكر الذي يرجع له الفضل كله

الحمد لله و الشكر لله الذي وفقنا للإنجاز هذا العمل

كما نتوجه بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى أستاذنا الغالية

أمال عساسي

التي رافقتنا طوال مشوار بحثنا هذا من خلال توجيهاتها و نصائحها
فجزاها الله خيرا و أدامها سنرا للطلبة و الباحثين و جعل خرمتها
للأهل العلم في ميزان حسناتها

كما نشكر جميع الأساتذة و الإداريين بجامعة ورقلة على جهودهم
لخدمة الطلبة و للبحث العلمي و وفقهم الله في هذا المسار
النبيل

ملخص الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

_ التعرف على واقع الرقمنة في الإتصالات الرسمية في المؤسسة.
_ الكشف عن العلاقة بين رقمنة الإتصال الرسمي بتحسين عناصر الأداء الوظيفي.
_ تشخيص العوائق التي تواجه رقمنة الإتصالات الرسمية في المؤسسة.
وذلك عن طريق دراسة حالة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة. ولجمع البيانات تم الإستعانة بأداة الإستبيان وتطبيقها على عينة قوامها 50 مفردة تم إختيارها بطريقة العينة المتاحة من عمال مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية ورقلة. لنتوصل في الأخير لتسجيل النتائج التالية:
أن المؤسسة تملك بنية تكنولوجية تؤهلها لرقمنة إتصالاتها وهذا ما يدل على أنها تولى مكانة هامة لتكنولوجيات الإتصال الحديثة.
ومنه أيضا توصلنا إلى أنه هناك علاقة بين رقمنة الإتصالات الرسمية بتحسين الأداء الوظيفي وهذا لما تحمله الرقمنة من خصائص تجعل من العنصر البشري مبدع في عمله ومتقن بأقل جهد وسرعة، وهذا راجع إلى سرعة إنتقال المعلومة بين أقسام وهيكل المؤسسة.
كما عملت دراسنا على تشخيص أهم العوائق التي تواجه المؤسسة في تعميم الرقمنة في شتى معاملاتها وقد تمثلت في نقص تكوين الإطارات التي تستخدم الوسائل الرقمية على أحسن وجه، وكذا هشاشة البنية التكنولوجية وتذبذبها بالإضافة إلى غياب الصيانة والمتابعة للأعطاب التي قد تصيب هذه البنية.
الكلمات المفتاحية: الإتصال الرسمي. الرقمنة. الأداء الوظيفي.

Study summary: This study aims to:

Digitization _ be identified in the organization's official communications.

The correlation between the digitization of official communication _ revealed by improving elements of functioning.

_diagnosis of obstacles to the digitization of official communications in the institution.

This was done through a case study of the Directorate of Electricity and Gas Distribution of the State and Region. To collect data, the questionnaire tool was used and applied to a 50-strong sample selected by the sample available from the

workers of the Directorate of Gas and Electricity Distribution of the State and Urgha. Let's finally record the following results:

The Foundation has a technological structure that qualifies it to digitize its communications, which indicates that it places an important place on modern communication technologies.

We have also found that there is a correlation between the digitization of official communications by improving functioning. This is because digitization has the characteristics of making the human element creative in its work and perfected with minimal effort and speed, and is due to the rapid transmission of information between the sections and structures of the institution.

Our study also diagnosed the most important obstacles facing the Foundation in mainstreaming digitization in its various transactions, namely the lack of tyres that use digital means to the best, the fragility and fluctuation of the technological structure, as well as the absence of maintenance and follow-up on the disadvantages that may affect this structure.

Keywords: Formal Communication; Digitization; Functionality.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
01	شكر و تقدير
02-03	الإهداء
04-05	ملخص الدراسة
06-07	فهرس المحتويات
08	فهرس الجداول
09	فهرس الأشكال
أب	مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

07_05	1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
08	2. أسباب اختيار موضوع الدراسة
09_08	3. أهمية الدراسة وأهدافها
12_09	4. مفاهيم الدراسة
18_12	5. الدراسات السابقة
23_19	6. النظرية المؤطرة للدراسة
24	7. الإجراءات المنهجية للدراسة
25_24	1.7. نوع الدراسة ومنهجها
27_25	2.7. أدوات جمع البيانات
27	3.7. مجتمع الدراسة والعينة
28	4.7. مجالات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

30	تمهيد الفصل
31	1- بطاقة تقنية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة
41_32	2- تحليل البيانات الأولية
45_42	3. استخلاص النتائج العامة للدراسة

47_46	4. استخلاص النتائج حسب تساؤلات الدراسة
49	خاتمة
52_51	قائمة المصادر والمراجع
58_55	الملاحق

فهرس الجداول

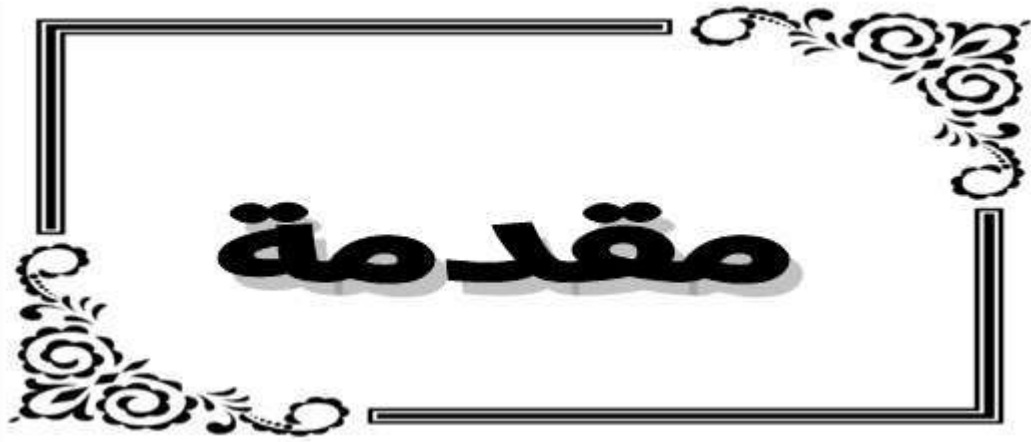
الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
32	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	01
32	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	02
33	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
34	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل	04
34	تفريغ نتائج المحور الاول واقع إستخدام الرقمنة في الإتصالات الرسمية في المؤسسة	05
37	تفريغ بيانات المحور الثاني علاقة رقمنة الإتصال الرسمي بتحسين عناصر الأداء الوظيفي	06
39	تفريغ نتائج المحور الثالث العوائق التي تواجه رقمنة اللإتصالات الرسمية في المؤسسة	07

فهرس الأشكال

الصفحة	عناوين الأشكال	الرقم
32	توزيع العينة حسب متغير الجنس	01
32	توزيع العينة حسب متغير السن	02
33	توزيع العينة حسب متغير مستوى التعليمي	03
34	توزيع العينة حسب متغير خبرة العمل	04

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الجدول
01	استمارة الاستبيان
02	جدول بالأساتذة المحكمين



مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تطورات وتحولات جذرية نتيجة للتطور الهائل في مجال تقن ة المعلومات والاتصال، تبنتها أفرادا ومؤسسات وحكومات، ومن بين أهم الإستجابات لتلك التحولات إنبثق مفهوم وتطبيق رقمنة العمليات الإدارية، وما إن عرفت الدول المتقدمة رقمنة عملياتها الإدارية حتى أصبحت لزاما على الدول السائرة في طريق النمو مسايرة العصرية وذلك بتفعيل خاصية رقمنة الإتصالات الداخلية للمؤسسات. وذلك لما أحدثته هذه الأخيرة من تغيير في أسلوب العمل الإداري وإنعكاساتها على مستوى الأداء الوظيفي بصورة مباشرة.

لتصبح كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى إمتلاكها للتجهيزات وسائل الإتصال الرقمي ومدى جودتها، نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام . فشبكات الإتصال الرقمي قد تم توظيفها في مختلف الإدارات والمؤسسات دعما لنشاطها الإتصالي بين هياكلها وأقسامها، كما أن أسلوب الادارة الحديثة يتطلب إتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة، وهذا ما توفره أجهزة الإتصال الرقمي.

تأسيسا لما سبق ذكره، حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق لموضوع رقمنة الإتصال الرسمي

وفاعليته في تحسين الأداء (دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة) وقد تم تقسيم الدراسة إلى فصلين: فصل منهجي وآخر تطبيقي، أما الفصل المنهجي فقد تم التعرض من خلاله لأهم الخطوات المنهجية التي انتهجت خلال هذه الدراسة كما تم ضبط عناصرها المنهجية، بينما اختتمنا الدراسة بالفصل التطبيقي حيث تم التطرق في مستهله لعرض بطاقة فنية تقنية عن المؤسسة محل دراسة الحالة(مديرية توزيع الغاز والكهرباء الكائن مقرها بولاية ورقلة).

مقدمة

كما عرضنا من خلال الفصل التطبيقي جهد تحليلنا للبيانات التي تم جمعها في البحث الميداني للدراسة من المجتمع المبحوث ضمن المجالات الزمنية والمكانية للدراسة.

وفي الأخير تم عرض أهم النتائج المتوصل لها في الدراسة الميدانية وإختتمنا بالخاتمة لحوصلة نهائية لدراستنا وعرض أهم المراجع المعتمد عليها والملاحق المقدمة.

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها .
2. أسباب اختيار موضوع الدراسة.
3. أهمية الدراسة وأهدافها .
4. مفاهيم الدراسة .
5. الدراسات السابقة .
6. النظرية المؤطرة للدراسة.
7. النظرية البنائية الوظيفية
8. الإجراءات المنهجية للدراسة .

1 إشكالية الدراسة:

يعتبر الاتصال بأنواعه اللفظي، غير اللفظي، الكتابي والسمعي البصري عملية يتم فيها توصيل فكرة معينة أو نقل معرفة محددة أو خبرة ما أو اتجاه أو نقل مهارة من فرد لآخر أو من مجموعة أفراد إلى آخرين أو بالعكس، حتى أنه من أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، لذلك يعد الاتصال ضرورة إنسانية إجتماعية لا تقل أهميتها عن الحاجات الضرورية لوجوده، بحكم أن الإنسان لا يستطيع العيش بمعزل عن أبناء محيطه، ومنه يمكن الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات في ما بينهم، فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات التي تتوقف على مدى فاعلية الاتصال فيها وفي مؤسساتها. ومع مرور الزمن وتقدمه لم يفقد الاتصال أهميته، لا في بناء المجتمعات ولا في تنظيم مؤسساته، وهذه الأخيرة عملت على إبراز ذاتها والسير قدما نحو التطور والإزدهار ولا يمكنها تحقيق هذا بعيدا عن الاتصال والتواصل لتحقيق التنسيق والسير الحسن لها.

هذا ما يحيلنا مباشرة لعملية الاتصال الإدارية التي تشكل جوهر وأساس العمليات والوظائف الإدارية وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة بعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها.

يتميز الإتصال داخل المؤسسة لعدة أشكال من حيث الاتجاه ومن حيث الرسمية ومن حيث البعد فالإتصالات الرسمية سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية هي عملية تتم في إطار بناء تنظيمي محكم يحدد خطوط الاتصال داخل المؤسسة بحيث تكون هذه الإتصالات نظاما يسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة بهدف نقل الأوامر والقرارات والتوجيهات والتعليمات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الوسطى والدنيا.

لذا لا يمكننا تصور أن هناك تنظيم وإدارة دون إتصال، فبدون إتصال لا يوجد هناك تنظيم، ولا عجب أن تعود أغلب المشكلات في المنظمات إلى سوء ممارسة الإتصالات الإدارية بين الإدارة والعاملين،

فالإتصال هو عصب العملية الإدارية ومتطلب حتمي لأي تنظيم. كما أن نجاح وديمومة أي منظمة

يستوجب هيئة عليا داخل هذه المنظمة للقيام بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة وكلها تتطوي تحت وظائف الإدارة وهي كل ما ذكره الباحث "Henri Fayol" "هنري فايول" في نظريته في وظائف الإدارة والأسس العامة والتي ذكرها في كتابه الشهير "الإدارة العامة صناعية".

في ظل التطورات التكنولوجية للمعلومات وإتصالات أصبحت المنظمات تقيم على مدى إستعمالها لهذه التكنولوجيات بالأخص عند مقارنة الإدارات القديمة والحديثة، فهذه الأخيرة بميزاتها الهائلة طغت وهيمنت ولاقت رواجاً واسعاً نظراً لمواكبتها لخصائص العصر الراهن من سرعة ودقة وإلى الإعتماد على شبكات الإتصال الإلكترونية.

يرى الكثير من الباحثين أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا امتداد لتطور الفكر الإداري وللمدرسة الفكرية والإدارة العلمية لفريدريك تايلور ومدرسة العلاقات الإنسانية إلى كيفية التنسيق بين جهود الأفراد المختلفين من خلال إيجاد جو عمل يحفز على الأداء الجيد والتعاون بين للإدارة بهدف الوصول إلى نتائج أفضل.

وبنيت هذه النظرية على المجموعة من التجارب هدفت إلى معرفة العلاقة بين الظروف المادية وإنتاجية العامل حيث أبرز " Elton Mayo " "إلتون مايو" أهمية العلاقات الإنسانية¹ والتواصل بين الإدارة وبين العاملين وزيادة الإنتاجية، فكلما تواصلت الإدارة مع العاملين ومشاركتهم في حل مشاكلهم كلما دفع ذلك العاملين إلى بذل جهد أكبر وأثبت ذلك في تجارب سميت بتجارب الهاوثورن خرج منها بخلاصة أكدت أن العامل ليس أداة طيعة في يد الإدارة تحركه كما تشاء وأن تثير الجماعة التي ينتمي إليها العامل تؤثر على جوانب عديدة في سلوكه، كما استخلص أن هناك أنواع متباينة للإشراف على العاملين وأكثرها فاعلية هي تلك التي تعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات.

وليس بالبعيد عن السعي لتحسين الأداء الوظيفي أصبحت المؤسسات حاليا تتوفر على إدارات تتبنى مبادئ الرقمنة بما يخدم مصالحها ومصالح موظفيها واحتياجاتهم وسماع انشغالاتهم، كما تولي أهمية كبرى لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل، فالفرد يبدع ويتحرك في حدود رضاه ويتبرج الرضا في مواقف اتجاه عمله وكل هذا لا يمكن أن يحدث إلا عن طريق الاتصال الرسمي وأنواعه وأساليبه والأساليب المساعدة في تسهيل عملياته، ففي ظل إتسام المؤسسات بالطابع الإلكتروني وجب عليها توفير بيئة رقمية تحمل في فحواها الإتصال والتواصل بين الإدارة والعاملين ومنه رقمته معاملاتها في المنحى الذي يحقق الرضا الوظيفي وبالتالي قد يلعب دورا إيجابيا أو سلبيا في تحسين أداء الموظفين بمختلف المؤسسات بصفة عامة ومؤسسة سونلغاز خاصة.

ولدراسة هذا الموضوع ارتأينا إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي شركة توزيع الكهرباء والغاز - لولاية ورقلة - باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تجاري تتعامل مع فئات واسعة من أفراد الجمهور خاصة الداخلي وبالذات الموظفين الذين ينقسمون على مختلف المستويات الإدارية، تتواصل معهم عن طريق جملة من الوسائل والشبكات والإستراتيجيات التي قد تؤدي إما دورا إيجابيا أو سلبيا في تحسين الأداء الوظيفي. وهذا ما دفعنا لطرح التساؤل الرئيسي:

ما هو أثر رقمته الإتصال الرسمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة؟

ومنه انبثقت التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو واقع إستخدام الرقمنة في الإتصالات الرسمية في المؤسسة؟
2. ما علاقة رقمنة الإتصال الرسمي بتحسين عناصر الأداء الوظيفي؟
3. ماهي العوائق التي تواجه رقمنة الإتصالات الرسمية لدى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

بورقلة؟

2. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

أ_ أسباب ذاتية:

- ✓ ارتباط موضوع الدراسة بمجال دراستنا وطبيعة تخصصنا.
- ✓ الرغبة في معرفة واقع إهتمام المؤسسات المحلية بالرقمنة والاستفادة من الثورة التكنولوجية.
- ✓ رغبتنا في التعرف على مكانة الإتصال داخل المنظمة ودوره في تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

ب_ الأسباب الموضوعية:

يرجع أيضا اختيار هذا الموضوع للدراسة إلى أن الإتصالات الرقمية مؤخرا أضحت أهم المحركات التي تعمل على رفع الكفاءة في المؤسسات العمومية، زيادة على ذلك المكانة والأهمية التي تخص بها مؤسسة سونلغاز لهذا النوع من الاتصالات.

وتزامنا مع الأزمة الصحية والتدابير الوقائية، وجدت مؤسسات كثيرة نفسها مجبرة على التعامل الإلكتروني بغرض الاستمرار في تحقيق أهدافها في ظل الالتزام بالتدابير الاحترازية دون تسجيل تراجع في مردودية العمل والعاملين.

3. أهمية الدراسة وأهدافها:

1.3. أهمية الدراسة:

-تكتسب هذه الدراسة أهميتها بالنسبة للمجتمع على اعتبارها ترصد أهم الاتصالات الرقمية الممارسة في الاتصال الرسمي الذي يتداول داخل مؤسسات المجتمع سواء الخاصة أو العمومية مثل حالة دراستنا هذه، وكذا البحث في مدى فعالية هذه الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي الذي من شأنه تحسين فعالية وجودة العمل بالمؤسسة وبالتالي مخرجاتها التي يستفيد منها المجتمع.

-تكتسي هذه الدراسة أهميتها بالنسبة للمعرفة العلمية والنظرية على اعتبارها دراسة شاملة الجوانب الاتصالية في الإدارة الحديثة الجزائرية حيث يتم من خلالها تطبيق الأدوات المنهجية الماسية للبحث عن نوعية مخرجات الأداء الوظيفي ومدى فعاليتها في ظل توفر الاتصالات الرقمية والمستحدثات التكنولوجية التي من شأنها تطوير العمل والاتصال الرسمي بالمؤسسات العمومية بالجزائر.

2.3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة من الناحية النظرية إلى إبراز دور رقمنة المعاملات المؤسساتية لتسهيل أداء المهام بأقل جهد وتكلفة مع ضمان الكفاءة العالية في الأداء ، كما تهدف إلى إبراز العلاقة بين رقمنة الإتصال والأداء الوظيفي.

تهدف هذه الدراسة من الناحية التطبيقية الميدانية إلى:

- الكشف عن مدى إهتمام مؤسسة سونلغاز بالإتصالات الرقمية.
- البحث في رقمنة الإتصال الرسمي وأثره على مردودية العمل والعمال.
- التعرف على الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز لإدارة أعمالها.
- تفسير العلاقة بين رقمنة الإتصال الرسمي وأداء الموظفين.

4. مفاهيم الدراسة:

1.4.الرقمنة:

لغة: يقول ابن منظور " الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجميا وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التثقيب وقوله عز وجل: "كتاب مرقوم " كتاب مكتوب والمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم.¹

¹المقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية عامة و إدارة محلية، جامعة الوادي، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2016/2017، ص28.

اصطلاحا:

يقدم "دوج هودجز" "Hodges Doug" مفهوما للرقمنة تبنته المكتبة الوطنية الكندية، حيث يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، الكتب، المخطوطات...) إلى شكل رقمي. وبهذا عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاحة في شكل ورقي أعلى وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً مرقماً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.¹

إجرائياً: هي عملية يتم من خلالها تمرير البيانات الملموسة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة إلى بيانات رقمية يمكن إدارتها، تحويلها، تعديلها ومعالجتها رقمياً وإرسالها وتداولها في إطار ممارسة الاتصالات الرسمية بالمديرية.

2.4.2. الإتصال:

لغة: كلمة الإتصال communication مشتقة من الكلمة اللاتينية comminis وبالإنجليزية Common وبالفرنسية commun أي عام ومشترك، أي أنه اشترك مع الغير سواء كان شخصاً أو مجموعة أشخاص، في المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات.

في اللغة العربية لفظ إتصال من الفعل يتصل إتصالاً الشيء بالشيء أي التصق به، ويأخذ معنى: المعلومات ونقل وتبادل الأفكار والمعلومات وغيرها بين الأفراد، ويكون عادة عن طريق اللغة.²

¹ مؤلفون: الرقمنة و حماية التراث الرقمي، مذكرة هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016، ص6.

² فرحاتي لويذة: الإتصال الرسمي و علاقته بالحوافز المعنوية، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير فرع تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم التسيير، 2007/2008، ص12.

اصطلاحاً: هو عملية نقل المعلومات والاتجاهات والأفكار بل والميول والعواطف من شخص إلى آخر

أو من جماعة إلى أخرى، أي أنه التفاعل الاجتماعي بين الوسائل ذات المعاني والمضامين المختلفة.¹

إجرائياً: ونقصد به في هذه الدراسة الاتصال الرسمي والذي بموجبه يتم نقل الرسائل الرقمية والأوامر

الرسمية بين الموظفين أو الرئيس والمرؤوسين أو العكس بطريقة رقمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة.

3.4. الإتصال الرسمي: يمكن تعريف الإتصال الرسمي على أنه اتصال موجه نحو هدف معلن صراحة

متعلق بالوظيفة يتدفق عبر التسلسل الهرمي، ويتبع معايير محددة، يتجاوز الزمان والمكان.

يرتبط الإتصال الرسمي بالوظيفة لأن الاتصال موجه إلى الوظيفة التنظيمية بدلاً من الشخص الذي يشغل

الدور التنظيمي على سبيل المثال، يرسل أعضاء المنظمة (مثل المديرين) رسائل إلى الوظائف التنظيمية

المناسبة (على سبيل المثال، موظفو الخط الأمامي، والمديرون الآخرون)، والتي تمثل أعضاء مختلفين في

التسلسل الهرمي للمؤسسة. نظراً لأنه يتم إرسال الرسائل إلى الوظيفة التي يمثلها الأفراد التنظيميون فإن

التركيز على هذه الرسائل ينصب على عمليات التشغيل التنظيمية (مدير العمليات، الرئيس التنفيذي قسم

الموارد البشرية) بدلاً من الأفراد الذين يمثلون تلك الوظائف.²

إجرائياً: يقصد به الاتصالات التي تحدث بين الرؤساء والمرؤوسين أو العكس أو بين الموظفين من نفس

الرتب بطريقة رسمية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

¹ أبو السعود ابراهيم: تقنيات الاتصال و المعلومات، منتدى سور الأزبكية _شركة الإسلام _ مصر للطباعة، صفحة 23.

²Lus Felipe Gomez.Stephaniel :**Formal communication** , San Jose state univercity and Texas state univercity , United states of America. 2019,P1,

4.4. الأداء الوظيفي:

لغة: الأداء لغة من (أ د ي). (مصدر أدى) قام بأداء واجبه: بِإِنجازه، بِإِكْماله كان أدأؤه للنصّ سليماً: أسلوبٌ تعبيريٌّ وطريقته¹، ووظيفي (اسم): منسوب إلى الوظيفة، إجراء وظيفي: عمل إجراءات وظيفي².
اصطلاحاً: الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق ما وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"³.
إجرائياً: هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة لهم.

5- الدراسات السابقة:

1.5. الدراسة الأولى: دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، دراسة تحليلية لصفحة الفيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي، من شهر مارس 2020 إلى غاية 31 ماي 2020.

للباحثة: فاطمة الزهراء فرحات.

¹ موقع انترنت <https://www.arabdict.com> // 2022/02/23، تم الاطلاع عليه 14:24

² موقع انترنت [www..almaany.com](https://www.almaany.com) // 2022/02/23، تم الاطلاع عليه 14:36

³ بن عواطة محمد الصالح: أثر الثقافة التنظيمية على أداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم لباتسيير، 2013/2014، ص 9.

قامت الباحثة من خلال هذه الدراسة بتحليل صفحة الفايسبوك لمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي بهدف تشخيص المعوقات والصعوبات التي تحول دون إستحداث وسائل رقمية جديدة واستغلالها بالفاعلية اللازمة التي تسمح بالتوجه نحو الرقمنة في أداء العلاقات العامة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عدة أهمها:

1. أنه توجد عدة دلالات تثبت وجود العلاقات العامة لمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي على الرغم من الفهم القاصر بمعنى العلاقات العامة وأهميتها خاصة في ظل التحولات الرقمية لتحسين أداء المؤسسة.

2. تمارس مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي عدة وظائف للعلاقات العامة ومنها التخطيط والتنظيم وأخرى ككتابة التقارير واستخدام الاعلانات وإنتاج المواد الاعلامية.

3. تعتمد مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي على وسائل رقمية محدودة لأداء وظائف العلاقات العامة حيث تتمثل بدرجة كبيرة في البريد الالكتروني.

4. أظهرت هذه الدراسة أن الصفحة خلية الإعلام والاتصال لمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي اعتمدت بشكل كبير على النشر المختلط عن طريق الدمج بين النص والصورة بنسبة 44,82% كما وظفت النشر عبر النص بنسبة 43,44%

2.5 الدراسة الثانية: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة - ما بين أكتوبر 2007 إلى نهاية مارس 2008.

للباحثة: حورية بولعويدات

أهم النتائج المتوصل إليها:

_ كشفت الدراسة على أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

وبالضبط في مؤسسة سونلغاز قد بلغت 76,81 % وهذا الاستخدام للتكنولوجيات الأربع قد كان متباينا

بحيث:

_ يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى بنسبة 100 % ويقوم المبحوثين بعدة مهام بواسطة

الحاسوب ككتابة التقارير والقيام بإحصائيات، إلا أن معظمهم يستعينون بالألوف اليدوي نظرا لأن طبيعة

العمل تتطلب ذلك كما عبر عنه 71,17 % منهم .

_ فيما إحتمل استخدام الانترنت Intranet المرتبة الثانية بنسبة 91,53 %، وتختلف مجالات استخدام

هذه الشبكة في المؤسسة أهمها لبحصول على المعلومات كما عبر عنه 46,87 % من مستخدمي

الشبكة.

_ بينما لا تستخدم هذه الشبكة في المؤسسة بنسبة 8,46 % وقد أرجع غير مستخدمي هذه الشبكة

السبب الرئيسي لذلك إلى تفضيلهم الطريقة القديمة في الاتصال، وهذا ما عبر عنه 81,81 % منهم.

_ فيما تليها شبكة الانترنت Internet في المرتبة الثالثة بنسبة استخدام مقدرة 78,88 % وتستخدم

خصوصا في الحصول على المعلومات وذلك ما عبر عنه 79,16 % من مستخدمي الشبكة بينما لا

تستخدم بنسبة 21,11 % . ويعود السبب الرئيسي لذلك هؤلاء إلى عدم إعادة استخدامها وذلك بنسبة

78,94 % .

1.5 الدراسة الثالثة: الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية لعينة من أساتذة

إداريي جامعة أحمد دراية أدرار، إمتدت هاته الدراسة مابين شهر ديسمبر 2018 الى غاية أواخر

شهر ماي 2019.

للباحثين: المهدي الذهبي أحمد السباعي، محمد معمرى،

وقد توصل الباحثين من خلال دراستهم إلى النتائج التالية:

- أكد معظم الموظفين على إستخدامهم لوسائل الاتصال الرقمية، وذلك راجع لاعتمادهم عليها بصفة كبيرة خلال عملهم التواصل اليومي.

_ الوسائل التي يتم إستخدامها في عملية التواصل الرقمي بالجامعة وبشكل أكبر البريد الالكتروني ، ثم يليه الهاتف والفاكس ونظرا لسهولة استخدامها ومرونتها وفعاليتها.

_ أن للاتصال الرقمي تأثير على ضرورة عمل الموظفين حيث يلمسون ذلك أثناء أداء عملهم .

_ يرى ثلث الموظفين أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي بالجامعة كافية في حين أن أكثر من ربع منهم يراها غير كافية، وأنهم لا يمتلكون أماكن نفس مستوى وجودة الوسائل الاتصالية.

_ البرمجيات التي يستعملها الإداريين والأساتذة متوسطة الحداثه، بالإضافة إلى كون شبكات متوسطة وأحيانيا هناك صعوبة في الاتصال واستحالتة في بعض الأوقات.

_ أكد الموظفين أن الاتصال الرقمي أداة سهلت من عملية التواصل فيما بينهم إلى جانب تزويدهم بمختلف المستجدات.

_ تكنولوجيا الاتصال الرقمي داخل الجامعة لا تتل بقاچه جملة من المعوقات مثل قلة التكوين والدعم إلى جانب نقص المختصين في هذا المجال وهوراجع لنقص الإهتمام به من طرف الإدارة العليا.

4.5 الدراسة الرابعة: دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية، دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة، من جانفي إلى ماي 2019.

للباحثة: ريان بن كحلة

وقد أسفرت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

_ هناك إستخدام فعلي لتكنولوجيا المعلوماتية، ويظهر من خلال سعي البلدية في تحسين خدماتها ومهامها داخل المؤسسة وتوفير المتطلبات وإستعمال شبكة الإنترنت وربطها بالشبكة الوطنية وتبادل المعلومات بين البلدية المحلية ومختلف بلديات التراب الوطني وهذا لمسايرة الزمن واللحاق بالدول المتطورة.

_ المؤسسة تستخدم شبكة الإنترنت داخل الهيكل التنظيمي الإلكتروني بين ضابط الحالة المدنية ونوابه وباقي الموظفين وهذا من خلال إعتماها على البريد الإلكتروني الذي يوفر لها سرعة وإختصار الجهد من خلال المراسلات وكذلك تشمل البلدية المحلية.

_ عملية الرقمنة يصعب التعامل معها لغير المتكونين لذا تقوم بلدية شتمة ببرمجة دورات تكوينية للعمال داخل التراب الوطني في مدارس خاصة بالبلدية.

_ أكد أغلب المسؤولين والعاملين على دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة وتغيير جودة العمل إلى الأحسن.

_ للإدارة الإلكترونية تأثير على رقمنة سجلات الحالة المدنية، وهذا التأثير يتحلى في تطبيق السجل الوطني الآلي للجزائر في توفير وجلب التكنولوجيا تكون خادة ومفيدة ومساهمة في تحقيق أهداف الرقمنة بكفاءة عالية.

نقد الدراسات السابقة:

أ_ أوجه الإتفاق:

_ تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في مجال البحث وهو مجال علوم الإعلام والاتصال بحيث تبحث الدراسات السابقة في التوجه نحو الرقمنة وأثرها على المردود المهني للموظف خاصة والمؤسسة عامة، ولذا تقنيات الإتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء العمال، بما فيها المتغيرات التي تؤثر على

الممارسة الفعلية للعاملين، كما تطرقت الدراسات السابقة للأثار الناجمة عن التحول الرقمي على الأداء الوظيفي.

_ تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الباحثة: "فاطمة الزهراء فرحات" التي تناولت مصطلح التحول الرقمي في تحسين الأداء بالشكل الذي تسعى الدراسة الحالية لإبرازه. من ناحية البحث في الاتصال الرقمي.

_ تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الباحثة "حورية بولعويدات" التي تناولت مصطلح تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومجتمع البحث، إذ أن هذه الدراسة السابقة سعت نحو دراسة موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة "سونلغاز فرع قسنطينة" فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة.

_ كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الباحثين "المهدي الدهي أحمد السباعي ومحمد معمري" في متغيرين أساسيين بدراستنا (الإتصال / الرقمنة).

_ أما دراسة الباحثة "ريان بن كحلة" التي سعت من خلالها لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، فتتفق مع الدراسة الحالية من الجانب الذي تسعى إليه الإدارة الإلكترونية وهي رقمنة المعاملات على المنحى الذي يحقق ما تسعى إليه المؤسسة عامة، كما تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج المتبع وهومنهج دراسة الحالة.

ب_ أوجه الاختلاف:

_ تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الجانب المكاني والزمني للدراسة، حيث تنوعت الجوانب المكانية في الدراسات السابقة بين مؤسسات متنوعة تختلف طبيعة كل واحدة منها عن الأخرى. ولم تتطرق أي من الدراسات السابقة لمؤسسة محلية عمومية ذات طابع محلي، إذ تتطرق أي من الدراسة الحالية لدراسة مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة.

_ تختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من ناحية التساؤلات حيث تركز الدراسة الحالية على معرفة واقع رقمنة الإتصال داخل المؤسسة محل الدراسة والمعوقات التي تواجه المؤسسة في رقمنة جميع معاملاتها.

_ تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف العام للدراسة فالدراسة الحالية تهدف للكشف عن أثر رقمنة الإتصال الرسمي وفاعليته في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة.

ج _ أوجه الإستفادة: سمحت لنا الدراسات السابقة بالإطلاع على الأطر النظرية لهذه الدراسات وعلى الأساليب والطرق المنهجية المطبقة وصولاً إلى النتائج التي توصلت إليها، وذلك ما مكنا من الإستفادة منها في بناء إطار نظري مناسب للدراسة الحالية وبالأخص دراسة الباحثة: **فاطمة الزهراء فرحات** بعنوان **دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة** إذ مكنتنا من الإحاطة والإلمام بجوانب تخدم موضوعنا.

_ وكذا بعد الإطلاع عن دراسة الباحثة: **ريان بن كحلة** بعنوان **دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية**. قد ساعدتنا في ضبط المقترح النظري الذي يتوافق مع موضوع دراستنا الحالية. كما إستعنا في الكشف عن المنهج المنبع والذي يتماشى مع دراستنا الحالية وهو منهج دراسة الحالة.

_ ومما لا شك فيه أن جل الدراسات السابقة التي إعتدنا عليها في دراستنا الحالية ثم الإستفادة منها علمياً ثم الإستفادة منها عملياً وهذا من خلال أسلوب التناول في طريقة التحليل وكذا شرح الباحثين حول التورة التكنولوجية بالأخص مجال الإتصالات والتي أضحت من الواجب تبنيها من أجل السير الحسن لتحسين الاداء الوظيفي.

6. النظرية المؤطرة للدراسة:

لقد إعتدنا في دراستنا على نظرية إنتشار المبتكرات التي أتى بها الباحث إيفرت روجرز Rogers Everett والتي تهتم بكيفية تبني الجمهور للمستخدمات (الجمهور = الموظفين) ولأن موضوع دراستنا يتمحور حول رقمنة الإتصال الرقمي داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة تم إختيارنا لنموذج هذه النظرية لأنه يخدم موضوعنا على إعتبار أن تبني أشكال أنظمة الإتصالات الحديثة داخل المؤسسة أضى ضرورة تقتضيها كل المعطيات الإقليمية والدولية لذلك فتوجه المؤسسة نحو رقمنة معاملتها سواء المعاملات الداخلية أو الخارجية، فتبني المبتكرات صار حتمية لمسايرة ركب الدول الأخرى.

أ_نظرية إنتشار المبتكرات:

ظهرت هذه النظرية وتأثرت بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين التي قدمها سليفد وزملائه. لقد عرف روجرز Rogers الإنتشار على أنه " المعالجة التي يتم من خلالها نشر الإبتكار، حيث يتم نشره عبر قنوات معينة خلال مدة زمنية بين أعضاء النظام الإجتماعي ". بينما عرف التبني على أنه " القرار المتخذ لتطبيق الإبتكار". كما أشار روجرز إلى أربعة عناصر تحكم عملية الإنتشار وهي الإبتكار Innovation، وقنوات الإتصال communication، الزمن Time والنظام الإجتماعي The Socail System¹.

فروض النظرية:

يفترض هذا النموذج أن قنوات وسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات. حين تكون قنوات الإتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل الموقف حول الإبتكار الجديد. يقترب مدخل إنتشار المبتكرات كثيرا من مدخل تدفق الإتصال Tow-Step Flow Of Communication

¹ منال هلال المزاهرة: نظريات الإتصال، دار المسيرة، الأردن 2012. ص177.

والذي يفترض ان الرسالة الإعلامية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر إتصالاً ونشاطاً في تعاملاتهم مع وسائل الإتصال الجماهيرية Massmadi وهم يقومون بدور حارس البوابة Gate Keeper فهم اللذين يقومون بعملية نقل مضامين الرسائل الإعلامية إلى غيرهم من الجماهير Massaes ومن هنا يطلق عليها إسم قادة الرأي Leaders Opinion.

مراحل عملية تبني الأفكار:

- مرحلة الوعي " الشعور بالفكرة " **Awareness**: فيها يتعرف الفرد على المبتكر لأول مرة، وهي تعد أهم مراحل التبنّي للمبتكرات وأهمها:
- مرحلة الإهتمام **interest**: وفي هذه المرحلة يبدأ الفرد في البحث عن أصول الفكرة وجمع المعلومات المتاحة عنها قدر الإمكان.
- مرحلة إتخاذ القرار والتقييم **Decision and Evaluation**: فيما يتخذ الفرد الممتني في الإستمرار في البحث وراء مزيد من المعلومات عن الفكرة الجديدة في ضوء موقفه الحالي منها، وتوقعاته المستقبلية عنها، لينتهي إل قرار التجريب للفكرة أوالمستحدث أوتركه .
- مرحلة التجريب **Trail**: وفيها يبدأ الفرد فب تجريب المستحدث وتطبيقه في نطاق ضيق لتحديد مدى وكم الفائدة التي تعود عليه من التبنّي.
- مرحلة التبنّي **Adoption**: وفيها يكون الفرد قد إقتنع بالمستحدث بعد أن تم التعرف على الفوائد التي ستعود عليه من جراء التبنّي.¹

¹ منال مزاهرة هلال ، نفس المرجع، ص 314.

ب_ النظرية البنائية الوظيفية:

عرض "تالكوت بارسونز" نموذج أو مدخل أساسي في تحليل المنظور البنائي الوظيفي في دراسات التنظيم والمنظمات كنسق اجتماعي مفتوح وقد انطلق "بارسونز" من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أقسام فرعية كالجماعات المهنية والأقسام والإدارية، وان هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار خدمة نسق اجتماعي أكبر منه؛ وهو المجتمع، بحيث قام بتحليل النظم والعلاقات والعمليات المتداخلة مع الأنساق الفرعية المكونة له، كالمهام والأدوار الوظيفية، بحيث تساهم هذه الأخيرة بتلائم المواقف مع المتطلبات الوظيفية والبيئة الخارجية، ويرى "بارسونز" أن مجموعة الأنساق وهي المحددة لكل الظروف الداخلية والخارجية التي يواجهها التنظيم، مؤكدا أن الترابط التكامل بين الأنساق والنظم وفق الثقافة التنظيمية والقيم السائدة هي التي تحقق الأهداف التنظيمية، وبهذا لابد من فهم طبيعة وتأثير المحيط في دراسة المؤسسات كعمليات وليس كهياكل ووضع خطط واستراتيجيات للسير عليها.

إن البناء الاجتماعي (التنظيم الاجتماعي) يمثل كل مؤلف من أجزاء مترابطة فيما بينها والتي تؤدي كل منها وظيفة معينة، من أجل خدمة أهداف الكل؛ ومعنى ذلك أن هذه البناءات ما هي إلا أنساق تتضمن مجموعة من العناصر المتساندة في العمليات للتنظيم البيروقراطية كالجماعات المهنية وأقسام الإدارية ووظائفها، والتي تساهم بدورها في تحقيق عملية متكاملة بين هذه الأجزاء

إن تكامل هذه الأجزاء ومجموعة الأنساق لا يتم على نحو مثالي وعليه لابد من الحفاظ على توازن هذه الأجزاء وتكيفها مع المؤثرات الداخلية والخارجية المحيطة بها.

يعد تصميم أساليب ووضع استراتيجيات تهدف لتحقيق ضبط الدور والحفاظ على المكانة الاجتماعية والتنظيمية بين هذه الأنساق الفرعية الداخلية منها أو الكلية في المجتمع عملية حمية وهامة تسعى لضمان الاستقرار والاستمرار والتناسق فيما بينها وبين النظم.¹

ولو قمنا بإسقاط هذه النظرية على موضوع دراستنا الحالية، تبرز الأهمية الكبرى التي توليها هذه المقاربة الحديثة لعملية التكوين والتعليم في إكساب العامل المعرفة والمهارة اللازمة التي تساعد تحقيق الكفاءة العالية لدى الفرد وجماعة العمل وكافة الموارد المتواجدة في المؤسسة حتى تكون هذه الأخيرة قادرة على التأقلم مع الظروف والمتغيرات التي تتعرض لها سواء كانت من الداخل أو من الخارج.

وقد حدد "پارسونز" أربع متطلبات وظيفية أساسية اثنان منهما يرتكزان بالعناصر الخارجية لنسق الاجتماعي كالتكوين وإكساب المعارف والمهارات، بمعنى ما يتطلبه العامل من كفاءة مهنية تمكنه من أداء مهامه وفق حاجات المؤسسة من خلال خضوعه لعملية التكوين من طرف مراكز ومؤسسات خاصة؛ والآخرا يرتكزان على التنسيق بين مجمل الوظائف والعمليات داخل التنظيم لتحقيق التوازن والاستقرار للنسق الداخلي وتحقيق الأهداف المسطرة.²

فالتنظيم يقوم على أساس تقسيم العمل وتحديد الأدوار والوظائف وعملية التكوين دورها تعتبر مطلب وظيفي يساعد على تحقيق التنسيق والترابط بين مختلف العمليات المهنية والإدارية والمساهمة في إظهار نوعا الانسجام والتكامل والتي نلاحظها في كفاءة وأداء العامل أثناء تنفيذ عمله.

إن تحديد لكل فرد دورا ومكانه داخل التنظيم يساهم في الغالب إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

¹ دكتور جوزة عبد الله: المدخل الاجتماعي في دراسة التنظيمات والمنظمات، مجلة مفاهيم الدراسات الفلسفية والانسانية المعقدة للنشر، العدد الثامن، جامعة زيان عاشور جلفة، 2020، ص137،138.

² الفضيل رتيمي ولطيفة طبال: المنظمة ونظرية التنظيم، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، العدد الثاني عشر 2016، جامعة البليدة 02، ص30،29.

كيفية الإستفادة من النظريات في الدراسة:

بعد الإطلاع على هذه النظرية نظرية إنتشار المبتكرات تبين لنا أنه بهذه النظرية يمكننا دراسة

واقع الإتصال الرقمي والأنظمة الإتصالية داخل المؤسسة ومدى مواكبة المؤسسة للتطور

التكنولوجي بالأخص في مجال الإتصالات، إذ يمكن القول أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

لولاية ورقلة هي جزء من الكل الذي تعرض لموجة التطورات التي غزت العالم عامة،

والمؤسسات الجزائرية خاصة.

إذ إستفدنا من هذه النظرية في تزيد دراستنا بالنموذج المفاهيمي ، كما ساعدتنا بشكل كبير على

عملية إستخلاص النتائج.

7. الإجراءات المنهجية للدراسة .

1.7. نوع الدراسة ومنهجها:

• نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية وهي طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها وهو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول على فهم أدق أو وضع السياسات و الإجراءات المستقبلية الخاصة بها ¹، وهي الانسب لهذا النوع من البحوث، خاصة واننا بصدد البحث في أثر الاتصالات الرسمية ورقمنتها على الاداء الوظيفي للعاملين.

منهج الدراسة: هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة ².

وبما أن مناهج البحث العلمي متعددة ومختلفة ومتنوعة فانه حتما لكل دراسة منهج أو مناهج خاصة بها، تفرضها طبيعة الدراسة .

وعليه فقد تم الاعتماد في دراستنا هذه على منهج دراسة حالة حيث يعرف أسلوب دراسة الحالة بأنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة، سواء كانت فردا، أو مؤسسة، أو نظاما اجتماعيا، وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة، كما يعرف بأنه أسلوب يقوم على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة، عن حالة فردية واحدة أو عدد من الحالات، بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من ظواهر ³.

¹ محمد سرحان علي المحمودي : مناهج البحث العلمي، ط 3، دار الكتاب ، صنعاء ، 2019 ، ص 46

² عبد الرحمن بدوي :مناهج البحث العلمي ، ط 3، وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1977، ص ص (4-5)

³ محمد سرحان علي المحمودي : مرجع سبق ذكره ، ص 56.

وباعتمادنا على هذا المنهج ألا وهو منهج دراسة حالة سنحاول إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني لبلوغ تعميم علمي لمعرفة أثر رقمنة الاتصال الرسمي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ورقلة .

2.7. أدوات جمع البيانات:

يعتمد كل بحث على مجموعة من الأدوات التي تساعده في جميع المعطيات والبيانات من أجل الوصول إلى الهدف الذي أجريت الدراسة من أجله، وتكون هذه الأدوات ملائمة لنوع الدراسة وكذا لمحيطها. ومن جملة هذه الأدوات اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان والذي رأينا أنه مناسب لموضوع الدراسة ويخدمه.

الاستبيان: كلمة استبيان مشتقة من الفعل استبان الأمر، بمعنى أوضح وعرفه، والاستبيان بذلك

هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر، وهو ترجمة للكلمة الفرنسية Questionnaire (إبراهيم خضر) يقصد

بالاستبيان تلك الوسيلة التي تستعمل لجمع بيانات أولية وميدانية حول مشكلة أو ظاهرة البحث العلمي

ويعرفه كل من (Goode & Hatt) 1952 بأنه مفهوم يشير إلى الأداة التي تحصل من خلالها على

الأجوبة باستخدام نموذج الأسئلة، ويملاً من قبل المستجيب .¹

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

ونعني به الصدق والثبات للاستمارة ، أي إختيار مدى قابلية الأداة وفقا لأهدافها الرئيسية.

وحتى نتوصل للبيانات اللازمة لنتمكن من بنائها وضبطها في صورتها النهائية وعليه إعتدنا على

الإجراءات التالية:

- مراجعة العديد من الدراسات السابقة العلمية والتي تشبه دراستنا

¹ عايش صباح. الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان. مجلة نقد وتوير. العدد الثالث. 2015 ص303

- الإستعانة بالخبرات التي تلقيناها على مستوى التدرجات الماضية بداية من طور ليسانس وصولاً إلى طور الماستر في مجال المنهجية والاتصال المؤسسي.

- بعد إستكمال بناء جميع أجزاء الأداة تم عرضها على ثلاثة من الأساتذة المحكمين¹.

الصدق:

يعني بأنه يقيس الأختبار فعلاً فيرتبط الصدق بقابلية التكرار من تجارب وإكتشافات علمية، ولا يتحقق الصدق إلا بمعاينة جل أدوات البحث والدراسة السابقة الذكر وكذا التحقق من مدى قدرتها على فهم وقياس ما تسعى الدراسة لقياسه في جميع الظروف والأحوال.

الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

وذلك من خلال معرفة مدى قابلية الإستبيان (الإستمارة) في قياس ما وضعت من أجله، حيث طلبنا من الأساتذة المحكمين والخبراء في هذه التخصص (تم ذكر أسمائهم في الملاحق)، تحكيم جل الإستمارة من أولها إلى آخرها وقياسها بعد أن تم عرضها على الأساتذة المحكمين مع ذكر تساؤلات الدراسة وهذا من أجل التحقق من:

- **صدق المفاهيم:** أي مدى توافق الأداة والمفهوم العام للدراسة وفيما تكمن العلاقة بين الأداة وما تسعى دراستنا للبحث فيه؟
- **صدق التعريفات:** وتعني مدى توافق وتطابق التعريفات الإجرائية التي وضعت في القياس بجد ذاته؟ وهل يمكننا قياس هذه التعريفات بالأداة المبينة والمختارة من قبل؟
- **صدق المظهر:** مدى توافق الفهم في المظهر بالشكل النهائي لاستمارة البحث.

¹ - د/ عبد القادر بودريالة، د/ عبد القادر قندوز أساتذة بقسم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

نضمن الإستبيان الذي إعتدنا عليه على 30 سؤال وكل الأسئلة خضعت لمعايير الصدق ومن خلال قياس مدى صدق المحكميين تبين لنا معظم الأسئلة تحصلت على الموافقة وبنسبة كثيرة تمثلت في 100% ما عدا السؤال 1 و2. 3 و5 و24 فكانت نسبتهم المئوية متطابقة وكانت النسبة 50%

3.7. مجتمع الدراسة والعينة

• **مجتمع الدراسة:** مجتمع البحث يعرف بأنه كل الافراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت

الدراسة، فهومجموعة وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات¹.

هومجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي².

ويحدد لنا مجتمع البحث في دراستنا هذه في مجموع موظفي مديرية توزيع الغاز والكهرباء بولاية ورقلة.

• **عينة الدراسة:** تعرف عينة الدراسة بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم إختيارها بطريقة

مناسبة، وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة

الأصلي³. وقد أختيرت أفراد عينة دراستنا بطريقة العينة المتاحة، حيث تم تسليم الاستمارات للمسؤول

عن العلاقات الخارجية بالمديرية والذي بدوره حرص على تسليمها للموظفين المتاحين في تلك الفترة

والمتفرغين للجابة على تساؤلات الاستبيان وكان ذلك بحضورنا.

¹ريان بن كحلة: دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية، مذكرة ماستر علوم الإعلام و الاتصال و علاقات عامة، جامعة بسكرة، 2018.2019، ص14.

²موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي ، دار الثقافة، الجزائر 2004.

³محمد سرحان على الحمودي: مرجع سابق الذكر، ص160.

4.7. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** أنجزت هذه الدراسة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة ، والتي سيتم تفصيل موقعها الجغرافي من خلال البطاقة التقنية ببداية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.
- **المجال الزمني:** تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2021/2022.

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

إهتمت الجزائر بقطاع الكهرباء والغاز، لما يكتسبه هذا النوع من المؤسسات الأهمية البالغة على إقتصادها الوطني، إلا انا سياسة عملية توفير خدمات كاملة للمجتمع، اصبح من التحديات للسيطرة على السوق الاقتصادي وحتى يتحقق هذا على الشركة أن توفر جو عمل يضمن لها تحقيق أهداف.

ولهذا وجب على المؤسسة مراعاة جزئيات كفيلة لضمان هذا الجو وبالتالي سيرورة العمل مع الاستمرار في ظل المناسبة الشديدة

ولعل من جملة التدابير التي تعمل على إبقاء الشركة في مصف المؤسسات المنافسة هي إضفاء الوسائل ولتقنيات الحديثة التي من شأنها أن توفر بيئة عمل خصبة تحمل في طياتها أهداف المؤسسة وللولوج للمؤسسة الكشف عن واقع الرقمنة وهل من شأنها أن توفر هذه البيئة طرحنا التساؤلات الآتية:

_ ما هو واقع استخدام الرقمنة في الإتصالات الرسمية للمؤسسة؟

_ ما علاقة رقمنة الإتصال الرسمي بتحسين الأداء الوظيفي؟

_ ما هي العوائق التي تواجه رقمنة الإتصالات الرسمية في المؤسسة؟

سونغاز هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات.

1. بطاقة تقنية عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة:

أنشأت مؤسسة سونلغاز بمقتضى المرسوم رقم 69/59 في 1969.07.28 بإسم (EGA) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ثم تحولت بمقتضى قانون 88 في 1988.01.12 إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري.

وأصبحت حاليا تسمى بالشركة الجزائرية والغاز ذات الأسهم.

أهم نشاطاتها تتمثل في:

1. إنتاج . نقل. تصدير وإستغلال الكهرباء.

2. نقل الغاز الطبيعي عن طريق القنوات الثانوية وتوزيعه على مستوى المنازل والمنشآت

الموجودة عبر التراب الوطني.

2. تفرغ الإستبيان وتحليل الجداول:

البيانات الشخصية:

- الجدول رقم (1) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

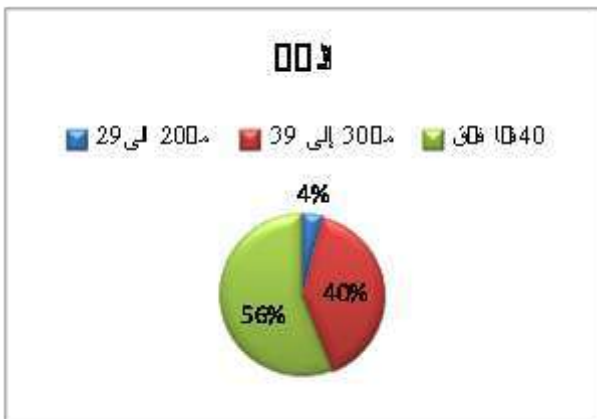


الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	38	76%
أنثى	12	24%
المجموع	50	100%

الشكل رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس .

توضح البيانات الواردة في الجدول عدد الذكور يفوق عدد الإناث، حيث تمثلت نسبة الذكور بـ 76% ونسبة الإناث قدرت بـ 24%. وهي العينة التي كانت متاحة للاجابة على استبيان الدراسة.

- الجدول رقم (2) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن.



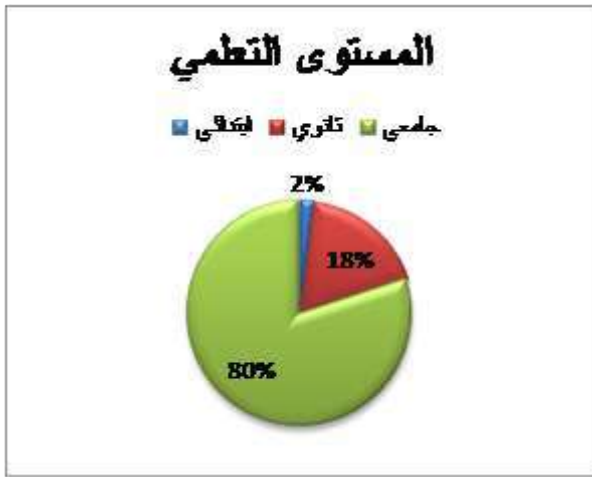
السن	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 إلى 29	2	4%
من 30 إلى 39	20	40%
40 فما فوق	28	56%
المجموع	50	100%

الشكل رقم (2) يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

الاطار التطبيقي للدراسة

توضح النتائج المدونة في الجدول رقم (2) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن، حيث نلاحظ تنوع الأعمار ونلاحظ كذلك أن أغلب العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والماء من الكهول بنسبة 56%، ونعلل بلبن إدارة المديرية تسعى إلى توظيف الأشخاص ذوي الخبرة وذوي الكفاءة العالية للسير الحسن للعمل، ونسبة 40% من الشباب ويمكننا أن نفسر هذا أنهم يسعون إلى الاستعانة بالكفاءات الشبابية المتخرجين الجدد بحيث تعتمد عليهم المديرية كونهم الفئة المكونة والقادرة على استخدام التقنيات الحديثة والتكنولوجيات وهذا لتطوير العمل داخل المؤسسة.

- الجدول رقم (3) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:



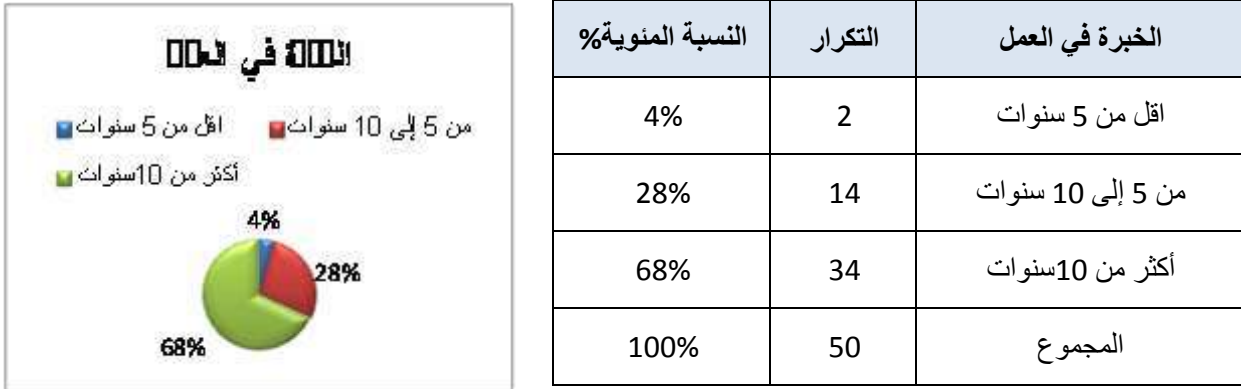
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ابتدائي	1	2%
ثانوي	9	18%
جامعي	40	80%
المجموع	50	100%

- الشكل رقم (3) يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي .

توضح النتائج المدونة في الجدول رقم (3) المستوى التعليمي لدى العاملين بالمديرية حيث نرى أن أغلبهم جامعين بنسبة 80 % و اقل منهم في النسبة المستوى الثانوي بنسبة 18 %، ويدل هذا على أن مواكبة التطور التكنولوجي يتطلب مستوى علمي عالي وقدرة على التعامل مع الأجهزة والتقنيات الحديثة وتطوير ورقمنة الاتصال الرسمي .

الاطار التطبيقي للدراسة

- الجدول رقم (4) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل .



الشكل رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة في العمل

يبين الجدول رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة ونلاحظ أن اغلبهم لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 68%، ثم يليه وبنسبة 28% الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، ونفسر ذلك أن المديرية تستعين بالأشخاص الأكثر كفاءة وخبرة والأكثر إطلاعاً على مجال العمل.

الجدول رقم 05: يمثل تفريغ نتائج المحور الأول واقع استخدام الرقمنة في الاتصالات الرسمية في المؤسسة .

رقم السؤال	موافق	محايد	معارض	المتوسط	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	رتبة السؤال
1	34	13	3	2.62	0.6	87.33	7.31	موافق	8
2	42	5	3	2.78	0.54	92.67	10.21	موافق	3
3	29	15	6	2.46	0.7	82.00	4.65	موافق	10
4	41	7	2	2.78	0.5	92.67	11.03	موافق	4
5	39	10	1	2.76	0.47	92.00	11.43	موافق	5
6	37	7	6	2.62	0.69	87.33	6.35	موافق	9
7	37	8	5	2.64	0.66	88.00	6.86	موافق	7
8	49	1	0	2.98	0.14	99.33	49.50	موافق	1
9	38	11	1	2.74	0.48	91.33	10.90	موافق	6
10	28	14	8	2.4	0.75	80.00	3.77	موافق	11
11	44	5	1	2.86	0.4	95.33	15.20	موافق	2

1- السؤال رقم (8) الذي يتمثل في (تستخدم جهاز الحاسوب بكثرة في عمالك مقارنة بالفاكس والاتصال

المباشر): نرى بان افراد عينة الدراسة قد اجابوا بانهم موافقين بنسبة **99.33%** بان الموظفين

الإطار التطبيقي للدراسة

يستخدمون الحاسوب في عملهم بكثرة مقارنة بالفاكس والاتصال المباشر ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي **2.98** وانحراف معياري قدره **0.14** الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

2- السؤال رقم (11) الذي يتمثل في (تفضل العمل بالكمبيوتر بدلا من التعاملات الورقية التقليدية):
نلاحظ ان افراد العينة اجابوا بانهم موافقين بنسبة **95.33%** بالعمل بالكمبيوتر بدلا من التعاملات الورقية التقليدية ، وهذا بمتوسط حساب يساوي **2.86** وانحراف معياري قدره **0.4** هذا الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

3-السؤال رقم (2) الذي يتمثل في(انتقال المعلومة داخل المديرية يتم بسرعة بفضل التكنولوجيا المتقدمة
(: بحيث نرى أن أفراد مجتمع العينة قد أجابوا بأنهم موافقين وذلك بنسبة تقدر ب **92.67%** أن انتقال المعلومة داخل المديرية يتم بسرعة بفضل التكنولوجيا المتقدمة.

4-السؤال رقم (4) والذي يتمثل في (للمؤسسة بنية تكنولوجيا تؤهلها للاعتماد على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في تأدية العمل): كانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **92.67%** أنه بالفعل للمؤسسة بنية تكنولوجيا تؤهلها للاعتماد على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في تأدية العمل، وهذا بمتوسط حسابي قدر ب **2.78** الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

5-السؤال رقم (5) الذي يتمثل في (الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين يتم بشكل دوري وبانتظام): بحيث نرى أن أفراد مجتمع العينة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة **92.00%** بلأن الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين يتم بشكل دوري وبانتظام .

6-السؤال رقم (9) الذي يتمثل في (يتم تدوين وكتابة التقارير وحفظ معلومات العمل بالحاسوب أفضل من التعاملات الورقية): بحيث نرى أن أفراد مجتمع العينة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة **91.33%** بأن

الاطار التطبيقي للدراسة

تدوين وكتابة التقارير وحفظ معلومات العمل بالحاسوب أفضل من التعاملات الورقية، وهذا بمتوسط حساب يساوي **2.74**، الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

7-السؤال رقم (7) الذي يتمثل في (يستخدم الرؤساء بكثرة الوسائل التكنولوجية في إصدار الأوامر للعاملين) : إذ أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **88.00%** بأن الرؤساء يستخدمون الوسائل التكنولوجية بكثرة في إصدار الأوامر للعاملين.

8-السؤال رقم (يتم وصول المعلومات بدون تشويه أو تحريف من موظف لآخر ومن الإدارة للموظفين) : بحيث نرى أن أفراد مجتمع العينة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة **87.33%** أنه يتم وصول المعلومات بدون تشويه أو تحريف من موظف لآخر ومن الإدارة للموظفين .

9-السؤال رقم (6) الذي يتمثل في(هناك تنوع في استخدام الوسائل التكنولوجية في المديرية): بحيث أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **87.33%** بأنه هناك تنوع في استخدام الوسائل التكنولوجية في المديرية .

10 - السؤال رقم (3) الذي يتمثل في (يتميز الاتصال الداخلي بالمديرية بالشفافية والعلنية بدون حجب للمعلومات) : وكانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين وذلك بنسبة تقدر ب **82.00%** بان الاتصال الداخلي بالمديرية يتميز بالشفافية والعلنية بدون حجب للمعلومات، وذلك بمتوسط حساب قدره **2.46** هذا الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

11-السؤال رقم (10) الذي يتمثل في (تتيح المديرية الاتصال بالانترنت إضافة للشبكة الداخلية لتسهيل العمل) : وكانت إجابة أفراد مجتمع العينة بأنهم موافقين بنسبة **80.00%** بأن المديرية تتيح الاتصال بالانترنت إضافة للشبكة الداخلية لتسهيل العمل، وهذا بمتوسط حساب قدره **2.4** هذا الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

الاطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 6: يمثل تفرغ بيانات المحور الثاني علاقة رقمنة الاتصال الرسمي بتحسين عناصر الأداء الوظيفي.

رقم السؤال	موافق	محايد	معارض	المتوسط	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	رتبة السؤال
12	28	13	9	2.38	0.77	79.33	3.49	موافق	10
13	36	10	4	2.64	0.62	88.00	7.30	موافق	4
14	33	15	2	2.62	0.56	87.33	7.83	موافق	5
15	43	7	0	2.86	0.35	95.33	17.37	موافق	1
16	26	18	6	2.4	0.69	80.00	4.10	موافق	9
17	34	13	3	2.62	0.6	87.33	7.31	موافق	6
18	40	9	1	2.78	0.46	92.67	11.99	موافق	3
19	42	7	1	2.82	0.43	94.00	13.48	موافق	2
20	29	20	1	2.56	0.54	85.33	7.33	موافق	7
21	32	13	5	2.54	0.67	84.67	5.70	موافق	8

12-السؤال رقم (15) الذي يتمثل في (تساهم الوسائل التكنولوجية في تجديد معارفك حول عملك وتبقيك على اطلاع دائم بمستجداته): بحيث أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **95.33%** بأن الوسائل التكنولوجية تساهم في تجديد معارف الموظف وتبقيه على اطلاع دائم بمستجدات العمل .

13-السؤال رقم (19) الذي يتمثل في (التعاملات التكنولوجية بالمؤسسة جعلت العمل أكثر تنظيماً بين الرؤساء والمرؤوسين): إذ أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين وذلك بنسبة **94.00%** حول أن التعاملات التكنولوجية بالمؤسسة جعلت العمل أكثر تنظيماً بين الرؤساء والمرؤوسين .

14-السؤال رقم (18) الذي يتمثل في (بفضل التكنولوجيا أصبحت مهامي أسرع وأكثر كفاءة): حيث كانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **92.67%** بأن التكنولوجيا ساهمت في تسريع مهام الموظفين وكذا زيادة تحسين كفاءتهم .

15-السؤال رقم (13) والذي يتمثل في (طبيعة الاتصال الرسمي الرقمي ملائم للإبداع): إذ أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين وذلك بنسبة **88.00%** حول أن طبيعة الاتصال الرسمي الرقمي ملائم للإبداع، وبمتوسط حساب قدره **2.64** وهذا ما أكده اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

16-السؤال رقم (14) الذي يتمثل في(سرعة وصول المعلومات عبر الوسائل الرقمية المتاحة بالمديرية ساهم في تكوين معارف مسبقة عن الوظيفة التي تشغلها): وقد أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **87.33%** بأن سرعة وصول المعلومات عبر الوسائل الرقمية المتاحة بالمديرية ساهم في تكوين معارف مسبقة عن الوظيفة التي تشغلها .

17-السؤال رقم (17) الذي يتمثل في(تشجعك المعلومات الصادرة من رؤسائك عن نتائج عملك وانجازاتك على بذل جهد اكبر): أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **87.33%** وذلك بأن المعلومات الصادرة من الرؤساء عن نتائج العمل وانجازات الموظف تشجع أكثر على بذل جهد .

18-السؤال رقم (20) الذي يتمثل في (ساهمت براعة اتصالاتك الرقمية برؤسائك في العمل على نيلك استحسانا من الإدارة العليا): وقد أجاب أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **85.33%** بأنه بفضل براعة الموظف في الاتصالات الرقمية برؤسائه في العمل ساهمت على نيله استحسانا من الإدارة العليا.

19-السؤال رقم (21) الذي يتمثل في (التعاملات التكنولوجية في المديرية لا تغطي جميع احتياجات العمال من معلومات): حيث كانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **84.67%** بأن التعاملات التكنولوجية في المديرية لا تغطي جميع احتياجات العمال من معلومات، وبمتوسط حساب قدره **2.54** وهذا ما أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

20-السؤال رقم (16) الذي يتمثل في (يسعى الرؤساء على تلبية حاجات العاملين من المعلومات قصد تحقيق رضاهم): وكانت هنا إجابات أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **80.00%** بأن الرؤساء يسعون على تلبية حاجات العاملين من المعلومات قصد تحقيق رضاهم، بمتوسط حساب قدره **2.4** وهذا ما أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

21-السؤال رقم (12) الذي يتمثل في(تحرص المؤسسة على إقامة حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيات الاتصال الحديثة): فكانت إجابة أفراد مجتمع العينة بأنهم موافقين بنسبة **79.33%** بأن

الاطار التطبيقي للدراسة

المؤسسة تحرص على تقديم حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيات الاتصال الحديثة، بمتوسط حساب قدره 2.38 وهذا ما أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

الجدول رقم 7: يمثل تفرغ نتائج المحور الثالث العوائق التي تواجه رقمنة الاتصالات الرسمية في المؤسسة.

رقم السؤال	موافق	محايد	معارض	المتوسط	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	رتبة السؤال
22	35	7	8	2.54	0.75	84.67	5.09	موافق	4
23	29	14	7	2.44	0.73	81.33	4.26	موافق	6
24	34	10	6	2.56	0.7	85.33	5.66	موافق	3
25	35	11	4	2.62	0.63	87.33	6.96	موافق	1
26	29	16	5	2.48	0.67	82.67	5.07	موافق	5
27	37	7	6	2.62	0.69	87.33	6.35	موافق	2
28	20	14	16	2.08	0.84	69.33	0.67	محايد	9
29	23	16	11	2.24	0.79	74.67	2.15	محايد	8
30	30	9	11	2.38	0.82	79.33	3.28	موافق	7

22-السؤال رقم (25) ويتمثل في(عدم تجديد معلومات الموظفين حول التكنولوجيات الحديثة قلل من

مهاراتهم في العمل): كانت إجابة أفراد مجتمع العينة بأنهم موافقين بنسبة **87.33%** حول أن عدم تجديد

معلومات الموظفين حول التكنولوجيات الحديثة قلل من مهاراتهم في العمل، بمتوسط حساب يساوي

2.62 الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين .

23-السؤال رقم (27) الذي يتمثل في (تذبذب شبكة الاتصالات قلل من انتظام استخدام الرقمنة

بالمديرية): فكانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **87.33%** بأن تذبذب شبكة الاتصالات قلل من

انتظام استخدام الرقمنة بالمديرية .

24-السؤال رقم (24) (الذي يتمثل في) اعتماد الأوراق في بعض التعاملات تسبب في تأخر عملية

الاتصال ووصول المعلومة بالمديرية): كانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **85.33%** بأن

الاطار التطبيقي للدراسة

اعتماد الأوراق في بعض التعاملات تسبب في تأخر عملية الاتصال ووصول المعلومة بالمديرية، بمتوسط حساب قدره **2.56** الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

25- السؤال رقم (22) ويتمثل في (قلة تكوين جميع العاملين بالمؤسسة صعب من التعاملات التكنولوجية معهم): حيث كانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **84.67%** حول أن قلة تكوين جميع العاملين بالمؤسسة صعب من التعاملات التكنولوجية معهم.

26- السؤال رقم (26) والذي يتمثل في (عائق اللغة بالأجهزة عرقل من تنفيذ المهام بسرعة وبشكل دوري): حيث كانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **82.67%** حول أن عائق اللغة بالأجهزة عرقل من تنفيذ المهام بسرعة وبشكل دوري، بمتوسط حساب قدره **2.48** الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

27- السؤال رقم (23) وتمثل في (نقص الإمكانيات والأجهزة الالكترونية بالمديرية صعب من تعميم الاتصال الرقمي): فكانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **81.33%** بأن نقص الإمكانيات والأجهزة الالكترونية بالمديرية صعب من تعميم الاتصال الرقمي.

28- السؤال رقم (30) والذي تمثل في (طبيعة التعاملات الإدارية الورقية قللت من استخدام التكنولوجيات في الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين): وكانت إجابة أفراد العينة بأنهم موافقين بنسبة **79.33%** حول أن طبيعة التعاملات الإدارية الورقية قللت من استخدام التكنولوجيات في الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بمتوسط حساب يساوي **2.38** الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

29- السؤال رقم (29) يتمثل في (عدم وجود صيانة دورية للأجهزة الالكترونية بالمؤسسة قلل من استخدامها في المهام اليومية): فكانت إجابة أفراد العينة بأنهم محايدون بنسبة **74.67%** حول أنهم لا يجدون صعوبة في استخدامها في المهام اليومية.

الإطار التطبيقي للدراسة

30-السؤال رقم (28) يتمثل في (عدم وجود برامج حماية من الفيروسات بالمديرية زاد من تلف الأجهزة وضياع المعلومات المخزنة بها): فكانت إجابة أفراد العينة بأنهم محايدون بنسبة **69.33%** حول أن عدم وجود برامج حماية من الفيروسات بالمديرية زاد من تلف الأجهزة وضياع المعلومات المخزنة بها، بمتوسط حساب قدره **2.08** الأمر الذي أكدته اختبار T بأن هناك دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين.

3. إستخلاص النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا السابقة والاحصائيات والنتائج التي توصلنا إليها خلصنا الى جملة من النقاط أهمها:

. نسبة عدد الذكور داخل المؤسسة يفوق عدد الاناث.

. الفئة العمرية الاكثر تواجدا في المؤسسة تتراوح أعمارهم بين 40 فما فوق بنسبة 56%، ثم تليها فئة من

30 إلى 39 بنسبة 40 %، ثم فئة من 20 إلى 29 بنسبة 4%.

. هيمنة ذوي المستوى الجامعي بنسبة 80%، ثم تليها المستوى الثانوي بنسبة 18%، وأخيرا المستوى

الإبتدائي بنسبة 2%.

. غالبية العمال لهم خبرة تفوق 10 سنوات حيث قدرت نسبتهم ب 68 % من إجمال العمال، ثم ذوي

خبرة من 5 سنوات الى 10 بنسبة 28%، وأخيرا وبنسبة 4% مثلت أصحاب الخبرة الأقل من 5 سنوات،

ومنه إن المؤسسة تضم ضمن موظفيها عدد معتبر من الموظفين ذوخبرة وهذا ما يوحي أن المؤسسة تحتاج

لمثل هذه الكفاءات ذات الاقدمية في العمل لتسييرها ورفع من أدائها.

. أكد معظم أفراد عينة الدراسة أنهم يستخدمون الحاسوب في عملهم بكثرة مقارنة بالفكس والإتصال

المباشر.

. أفصح العمال بنسبة على أنهم يفضلون العمل بالكمبيوتر بدلا من التعاملات الورقية التقليدية.

يفضل الموظفين العمل بالكمبيوتر بدلا من التعاملات الورقية، كما عبر عنه 95,33% منهم.

. أكد الموظفين أنه يتم إنتقال المعلومة داخل المديرية بسرعة بفضل التكنولوجيا المتقدمة، وذلك

بنسبة 92,67%

. يرى 92,67% من الموظفين أن للمؤسسة بنية تكنولوجيا تؤهلها للإعتماد على التقنيات والتكنولوجيات

الحدية لتأدية عملهم.

الاطار التطبيقي للدراسة

- . يتم الإتصال بين الرؤساء والمرؤسين بشكل دوري ومنتظم، وهذا ما أكده 92% من المبحوثين.
- . يرى موظفي المؤسسة وبنسبة 91,33% بأن تدوين وكتابة التقارير وحفظ معلومات العمل بالحاسوب أفضل من التعاملات الورقية.
- . يستخدم الرؤساء بكثرة الوسائل التكنولوجية في إصدار الأوامر للعاملين حسب ما أكده 88% من العمال.
- . عبر 87,33% من الموظفين أنه يتم وصول المعلومات بدون تشويه أو تحريف من موظف لآخر ومن الإدارة إلى الموظفين.
- . هناك تنوع في استخدام الوسائل التكنولوجية في المديرية حسب ما يرى 87,33% من الموظفين.
- . عبر الموظفين أنه يتميز الإتصال الداخلي بالمديرية بالشفافية والعلنية بدون حجز المعلومات وذلك بنسبة تقدر ب 82%.
- . تتيح مديرية الإتصال بالإنترنت إضافة للشبكة الداخلية لتسهيل العمل وذلك بنسبة 80%.
- . تساهم الوسائل التكنولوجية في تحديد معارف الموظف وكيفية الإطلاع الدائم بمستجدات العمل بحسب رأي 95,33% من المبحوثين.
- . أكد أفراد العينة وبنسبة 94% أن التعاملات التكنولوجية بالمؤسسة جعلت العمل أكثر تنظيماً بين الرؤساء والمرؤسين.
- . أعرب 92,67% من الموظفين بأن التكنولوجيا ساهمت في تسريع مهامهم وكذا زيادة تحسين كفاءتهم.
- . أكد أفراد العينة أن طبيعة الإتصال الرسمي الرقمي ملائم للإبداع وذلك حسب 88% منهم.
- . سرعة وصول المعلومات عبر الوسائل الرقمية المتاحة بالمديرية ساهم في تكوين معارف مسبقة عن الوظيفة التي يشغلها الموظف بحسب 87,33% منهم.
- . أكد الموظفين بأن المعلومات الصادرة من رؤسائهم عن نتائج عملهم وإنجازاتهم تشجعهم على بذل جهد أكبر حسب رأي 87,33% منهم.

الاطار التطبيقي للدراسة

. أكد أفراد العينة وبنسبة 85,33% بأنه بفضل براعة الموظف في الإتصالات الرقمية برؤسائه في العمل ساهمت في نيله إستحسانا من الإدارة العليا.

. أعرب 84,67% من الموظفين على أن التعاملات التكنولوجية في المديرية لا تغطي جميع إحتياجات العمال من معلومات.

. أكدت أفراد العينة بنسبة 80% بأن الرؤساء يسعون على تلبية حاجات العاملين من معلومات قصد تحقيق رضاهم.

. تحرص المؤسسة على إقامة حصص تدريبية أكثر في تكنولوجيات الإتصال الحديثة حسب ما أكده 79,33% من الموظفين.

. أكد أفراد العينة وبنسبة بلغت 87,33% أن عدم تجديد معلومات الموظفين حول التكنولوجيات الحديثة يقلل من مهاراتهم في العمل.

. أكد أفراد العينة بنسبة 87,33% بأن تذبذب شبكة الإتصالات قلل من إنتظام إستخدام الرقمنة بالمديرية.

. أكد موظفي المؤسسة وذلك بنسبة 85,33% بأن إعتقاد الأوراق في بعض التعاملات يتسبب في تأخر عملية الإتصال ووصول المعلومة حسب ما أكده 85,33% من أفراد العينة.

. أكد أفراد العينة بنسبة 84,67% أن قلة تكوين جميع العاملين بالمؤسسة يصعب من التعاملات التكنولوجية بينهم.

. عائق اللغة بالأجهزة يعرقل الموظفين من تنفيذ مهامهم وبشكل دوري حسب ما أكده بنسبة 82,67% من المبحوثين.

. أكد الموظفين وبنسبة وصلت إلى 81,33% بأن نقص الأجهزة الإلكترونية بالمديرية صعب من تعميم الإتصال الرقمي.

الاطار التطبيقي للدراسة

. أكد أفراد العينة بنسبة 79,33% بأن طبيعة التعاملات الإدارية الورقية قللت من إستخدام التكنولوجيات

افي الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

.أكد الموظفين أن إنعدام وجود صيانة دورية للأجهزة الإلكترونية بالمؤسسة قلل من إستخدامها في المهام

وهذا حسب 74,67% منهم.

.عدم وجود برامج حماية من الفيروسات بالمديرية يزيد من تلف وضياع المعلومات المخزنة وهذا حسب ما

أدلى به 69,33% من الموظفين.

4. إستخلاص النتائج حسب تساؤلات الدراسة:

إنطلقت دراستنا من تساؤل رئيسي و 3 أسئلة فرعية هدف كل تساؤل فرعي لمعرفة جزئية معينة والتوصل لنتيجة حولها. بهدف الوصول إلى تكرين فكرة عامة والتوصل لإجابة شاملة عن التساؤل الرئيسي للدراسة.

التساؤل الأول: كان حول: **واقع إستخدام الرقمنة في الإتصالات الرسمية للمؤسسة.** والذي توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يتم الإتصال والتواصل رقميا بين الموظفين بمختلف مستوياتهم إذ أكدت إجاباتهم من خلال الجدول (1) والمتمحور حول واقع إستخدام الرقمنة في الإتصالات الرسمية داخل المؤسسة إذ أكد غالبيتهم أنه يتم وصول المعلومات وانتقالها داخل المديرية على المنحى الرقمي وهذا راجع إلى البنية التكنولوجية التي تحتويها المؤسسة والتي تؤهلها للعمليات الرقمية. وقد تبين ذلك من خلال السؤال (4) في البند الأول والسؤال ممثل في **للمؤسسة بنية تكنولوجية تؤهلها للإعتماد على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في تأدية العمل.** إذ كانت إجابات أغلبيتهم بموافق ووصلت نسبة موافقة المبحوثين ب 92,67% وهذا إن كان بدل فإنما يدل على أن المؤسسة تولي مكانة هامة لتكنولوجيات الإتصال الحديثة.

التساؤل الثاني: والمعنون بما هي علاقة رقمنة الإتصال الرسمي بتحسين عناصر الأداء الوظيفي.

إتضح من خلال النتائج التي تحصلنا عليها والموضحة في الجدول رقم (2) أن أغلبية موظفي مؤسسة سونلغاز أكدوا على أنه توجد علاقة بين رقمنة الإتصال الرسمي وعناصر الأداء الوظيفي إذ أجابوا أفراد العينة التي إختارناها في المؤسسة قيد الدراسة على أنه رقمنة الإتصال الرسمي ساهم في تحسين أدائهم الوظيفي وذلك بفضل السرعة التي تتميز بها التقنيات والتكنولوجيات المستعملة في ذات المؤسسة، كما أنها أيضا تشجعهم وتحفزهم على الإبداع وهذا ما يكفل تحسين الأداء الوظيفي وقد تبين هذا من خلال السؤال

(13) في المحور الثاني وكان السؤال متمحور حول طبيعة الإتصال الرسمي الرقمي ملائم للإبداع. وقد أجاب أفراد العينة أغلبية بمواقف وقد قدرت نسبة موافقتهم بـ 88 %، وبالتالي أن نظام الإتصال داخل المؤسسة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة وبالتالي رقمنة الإتصال الرسمي له واقع إيجابي على أداء الموظفين.

على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات التي تعتمد تطبيقات التقنية على الرقمي بالمؤسسات إلى ما يدعغ إلى مساهمة التطور الخاص في الدول المتقدمة، إلا أن هذا المشروع قد يتعرض عدد من المعوقات وعلا إختلاف الأصعدة، وهذه المعوقات في ما أسند عليه التساؤل الثالث والأخير والمعنون بـ ماهي العوائق التي تواجه رقمنة الإتصالات الرسمية في المؤسسة.

أكد مجتمع الدراسة ونسبة 84,67% أن قلة تكوين جميع العاملين بالمؤسسة صعب من التعاملات التكنولوجية معهم وهذا إن دل فإنما يدل على غياب الدورات التكوينية التي تمكن العاملين من إكتساب وتطوير مهاراتهم في إستخدام التكنولوجيات الحديثة وكذلك هناك تذبذب في إستخدام التكنولوجيات الحديثة وهذا قد يكون راجع إلى هشاشة البنية التي تحتويها المؤسسة وكذا من العوائق التي تواجه المؤسسة هو غياب جدار حماية باقي المؤسسة ومعلوماته من الإختراقات، وبالإضافة إلى غياب المتابعة في حال حصول عطب في البرمجيات أو ماشابه مما يصيب الوسائل الرقمية شلل مما يدفع العمال إلى إعتقاد الوسائل التقليدية لضمان سيرورة العمل ولوجهد أكبر ووتيرة بطيئة.



خاتمة:

من خلال ما سبق ذكره فإن رقمنة الإتصال الرسمي له أثر فعال في الأداء الوظيفي للمؤسسة، كونه يساعد على توفير جو عمل تستطيع من خلاله المؤسسة أن تصل به لتحقيق أهدافها والثبات وإستقرار العمال داخل المؤسسة وتحقيق الرضى الوظيفي ورفع الروح المعنوية، والعكس صحيح فقد تكون النتائج السلبية تؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي الذي يشكل قاعدة أساسية لرفع المؤسسة. وبالتالي نوفر بيئة تكنولوجيا تعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على أداء العامل، إذ أن وجود آليات إتصالية تكنولوجيا حديثة كفيل يجعل العامل أكثر فعالية لبذل طاقته وقدراته في الوظيفة، وتعتبر كذلك بمثابة المحرك الذي يدفع العمال إلى الإلتقان والإبداع في العمل، وبذلك يجب توفير آليات متطورة تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والإتصال ودمجها ضمن المهام اليومية للموظفين وذلك بالإعتماد على خلية متخصصة في تكوين موظفين وإطارات حول الإستغلال الأمثل للوسائل الرقمية التي لها فاعلية في تحسين الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. مؤلفون: الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردولدم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016 .
2. العزاوي رحيم يونس: مقدمة في منهج البحث العلمي، دار الدجلة، عمان، 2008 ص 161.
3. بدوي عبد الرحمان، مناهج البحث العلمي، ط 3، وكالة المطبوعات 1977، الكويت.
4. محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، ط 3، دار الكتاب، صنعاء، 2019.
5. محمد إسماعيل العمراني عبد الغني: دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي ، ط 2، دار الكتاب الجامعي، ، صنعاء، 2012.
6. المزهرة منال هلال: نظريات الإتصال، دار المسيرة، الطبعة الأولى، الأردن، 2012.
7. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال، بوشرف سعيد سبعون، الإشراف والمراجعة مصطفى ماضي، دار القصة.

الكتب باللغة الأجنبية:

¹L. Felipe , Gomez.S :**Formal communication** , San Jose state univercity and Texas state univercity ,United states of America,2019.

المقالات بالدوريات والمجلات:

1. عياش صباح، الخطوات المنهجية لتصميم الإستبيان، مجلة نقد فنتوير، العدد الثالث 2015.

المذكرات والرسائل العلمية:

1. بن علة فتيحة، قمر بلحاج، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم

الإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، 2018/2019.

قائمة المراجع

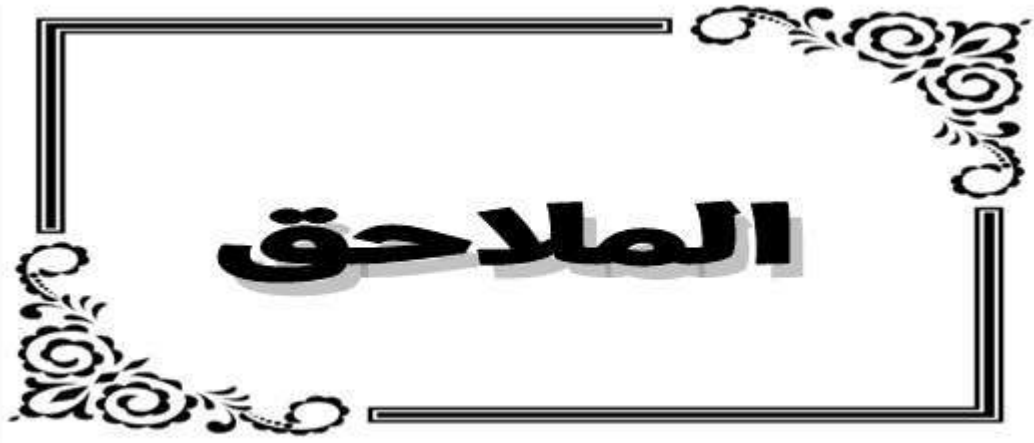
2. بن عواطة محمد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2014/2013.
3. بن كحلة ريان ، دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماستر إتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019 .
4. خلاف خديجة، لوزي نجبية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم إجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل.
5. فرحاتي لويزة، الإتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير فرع تنظيم الموارد البشرية جامعة الوادي كلية الحقوق. العلوم الساسية 2016/2017.
6. لمقدم عبد الغني، عبد الفتاح مدلل، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، كلية الحقوق، العلوم السياسية 2016/2017.

المحاضرات:

1. جودي صفاء، محاضرات مقياس تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، إعلام وإتصال رياضي، 2020.

المواقع الإلكترونية:

1. موقع انترنت <https://www.arabdict.com> 14:24/2022/02/23.
2. موقع انترنت <https://www.almaany.com> 14:36/2022/02/23.





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

مستوى: الثانية ماستر
التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة
استمارة استبيان حول موضوع

رقمنة الاتصال الرسمي وفعاليتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ضمن متطلبات إجراء دراسة أكاديمية: بعنوان " رقمنة الاتصال الرسمي وفعاليتها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة" وذلك للحصول على درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال جماهيري ووسائط . يطيب لنا أن نضع بين أيديكم استمارة استبيان ضمن ثلاث محاور، ولقد اعتمدنا على مقياس ليكرت الثلاثي.

ونظرا لخبرتكم العلمية والعملية فإنه يشرفنا مساهمتكم في تحكيم هذه الاستمارة، وذلك من خلال تفضلكم بقراءتها وإبداء الرأي بمدى مناسبتها لموضوع الدراسة، نرجو أن نستفيد من ملاحظتكم.

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم.

تحت إشراف:
أ: عساسي أمال

من إعداد:
عبد العزيز مجيدي
محمد رياض هواري

السنة الجامعية: 2022/2021

البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن: من 20-29 سنة من 30-39 سنة من 40 فما فوق

3-المستوى التعليمي: ابتدائي ثانوي جامعي

4-الخبرة في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: واقع استخدام الرقمنة في الاتصالات الرسمية في المؤسسة

رقم	البند	موافق	محايد	معارض
01	يتم وصول المعلومات بدون تشويه أو تحريف من موظف لآخر ومن الإدارة للموظفين			
02	انتقال المعلومة داخل المديرية يتم بسرعة			
03	يتميز الاتصال الداخلي بالمديرية بالشفافية والعلنية بدون حجز للمعلومات			
04	للمؤسسة بنية تكنولوجيا تؤهلها للاعتماد على التقنيات والتكنولوجيات حديثة في تأدية العمل			
05	الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين يتم بشكل دوري ومنتظم			
06	هناك تنوع في استخدام الوسائل التكنولوجية في المديرية			
07	يستخدم الرؤساء بكثرة الوسائل التكنولوجية في إصدار الأوامر للعاملين			
08	تستخدم جهاز الحاسوب بكثرة في عمك مقارنة بالفاكس والاتصال المباشر			
09	يتم تدوين وكتابة التقارير وحفظ معلومات العمل بالحاسوب أفضل من التعاملات الورقية			
10	تتيح المديرية الاتصال بالانترنت إضافة للشبكة الداخلية لتسهيل العمل			
11	تفضل العمل بالكمبيوتر بدلا من التعاملات الورقية التقليدية			

المحور الثاني: علاقة رقمنة الاتصال الرسمي بتحسين عناصر الأداء الوظيفي

رقم	البند	موافق	محايد	معارض
12	تحرص المؤسسة على إقامة حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيات الاتصال الحديثة			
13	طبيعة الاتصال الرسمي الرقمي ملائم للابداع			
14	سرعة وصول المعلومات عبر الوسائل الرقمية المتاحة بالمديرية ساهم في تكوين معارف مسبقة عن الوظيفة التي تشغلها			
15	تساهم الوسائل التكنولوجية في تجديد معارفك حول عملك وتبقيك على اطلاع دائم بمستجداته			
15	تساهم الوسائل التكنولوجية في تجديد معارفك حول عملك وتبقيك على اطلاع دائم بمستجداته			
16	يسعى الرؤساء على تلبية حاجات العاملين من المعلومات قصد تحقيق رضاهم			
17	تشجعك المعلومات الصادرة من رؤسائك عن نتائج عملك وانجازاتك على بذل جهد أكبر			
18	بفضل التكنولوجيا أصبحت مهامى أسرع وأكثر كفاءة			
19	التعاملات التكنولوجية بالمؤسسة جعلت العمل أكثر تنظيماً بين الرؤساء والمرؤوسين			
20	ساهمت براعة اتصالاتك الرقمية برؤسائك في العمل على نيلك استحساناً من الإدارة العليا			
21	التعاملات التكنولوجية في المديرية لا تغطي جميع إحتياجات العمال من المعلومات			

المحور الثالث: العوائق التي تواجه رقمنة الاتصالات الرسمية في المؤسسة

رقم	البند	موافق	محايد	معارض
22	قلة تكوين جميع العاملين بالمؤسسة صعب من التعاملات التكنولوجية معهم			
23	نقص الامكانيات والأجهزة الالكترونية بالمديرية صعب من تعميم الاتصال الرقمي			
24	مبدأ الثقة في الوثيقة آخر من انتشار التكنولوجيات الحديثة بالمديرية			
25	عدم تجديد معلومات الموظفين حول التكنولوجيات الحديثة قلل من مهاراتهم في العمل			
26	عائق اللغة بالأجهزة عرقل من تنفيذ المهام بسرعة وبشكل دوري			
27	تذبذب شبكة الاتصالات قلل من انتظام استخدام الرقمنة بالمديرية			
28	عدم وجود برامج حماية من الفيروسات بالمديرية زاد من تلف الاجهزة وضياع المعلومات المخزنة بها			
29	عدم وجود صيانة دورية للاجهزة الالكترونية بالمؤسسة قلل من استخدامها في المهام اليومية			
29	عدم وجود صيانة دورية للاجهزة الالكترونية بالمؤسسة قلل من استخدامها في المهام اليومية			
30	طبيعة التعاملات الادارية الورقية قللت من استخدام التكنولوجيات في الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين			

الأستاذ المحكم	رتبته العلمية
د/عبد القادر بودريالة	أستاذ محاضر أ
د/عبد القادر قندوز	أستاذ محاضر ب