

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة: علم اجتماع والديموغرافيا
التخصص: علم اجتماع الاتصال
من إعداد الطالبة: خيرة سلييلح

بمعنوان:

التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي

(دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء
(cnas

بتاريخ: 2025 /05/31

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
شيماء مبارك	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	رئيسا
نبيلة بن أم هاني	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
نجاه بوساحة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2024 / 2025

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة: علم اجتماع والديموغرافيا
التخصص: علم اجتماع الاتصال
من إعداد الطالبة: خيرة سليح

بغنوان:

التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي

(دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

(cnas

بتاريخ: 31 / 05 / 2025

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
شيماء مبارك	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	رئيسا
نبيلة بن أم هاني	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
نجاة بوساحة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2024 / 2025

شكر وتقدير

(وأخـر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، نحمدك ربـي ونشـرك على أن يسـر لـنا إـتـمـام هـذا البـحـث على الوجه الذي نرجو أن ترضى به عنا ونـدعوك عـز وجل أن تجعله خالـصا لوجهك الكريم

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة التي قادتنا ووجهتنا بحكمة ورعاية صدرها ولم تبخل علينا بأية معلومة أو توضيح طيلة مراحل إعداد هذه المذكرة الأستاذة الدكتورة نبيلة بن أم هاني

كما أتقدم أيضا بخالص الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل، وأتقدم أيضا بالشكر لجميع أساتذتنا بقسم علم الاجتماع على المجهودات المبذولة لإيصالنا إلى ما نحن عليه

وأخيرا أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إتمام هذه

الدراسة

الإهداء

وبكل حب أهدي ثمرة تخرجني ونجاني إلى من قال الله عز وجل فيهم " وقل ربي ارحمهما كما
رباني صغيرا"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يديها

والذي الغالية حفظها الله ورعاها

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل

والذي الغالي أدامه الله سدا لي

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي ومن كانوا عوناً وسدا لي طيلة رحلة بحثي

المتواضع

أخي وأخواتي

وكل العائلة الكريمة كل فرد باسمه سائلة المولى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا

والآخرة

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
–	شكر وتقدير
–	الإهداء
–	فهرس المحتويات
–	فهرس الجداول
–	فهرس الأشكال
ب	مقدمة
الفصل الأول: المدخل العام للدراسة	
05	تمهيد
05	أولاً: صياغة إشكالية الدراسة
07	ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
07	ثالثاً: أهمية الدراسة
07	رابعاً: أهداف الدراسة
08	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
16	سادساً: الدراسات السابقة
22	سابعاً: المدخل النظري للدراسة
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
26	تمهيد
26	أولاً: مجالات الدراسة
26	(1) المجال المكاني
26	(2) المجال الزمني
27	(3) المجال البشري
27	ثانياً: مجتمع الدراسة
28	ثالثاً: منهج الدراسة
29	رابعاً: أدوات جمع البيانات
31	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة	
33	تمهيد
33	أولاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة:
33	(1) عرض وتحليل البيانات الشخصية للدراسة
37	(2) عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى
47	(3) عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية
57	ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:
57	(1) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية
57	(2) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى
58	(3) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية
60	ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
61	رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المدخل النظري للدراسة
62	خامساً: الاستنتاج العام للدراسة
64	خاتمة
66	قائمة المراجع
-	ملاحق
-	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس	33
02	الجدول رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	34
03	الجدول رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب طبية المنصب	35
04	الجدول رقم (04) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	36
05	الجدول رقم (05) يوضح قنوات الاتصال المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	37
06	الجدول رقم (06) يوضح توفر تدفق مناسب للإنترنت بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	38
07	الجدول رقم (07) يوضح إعادة صيانة الأجهزة الإلكترونية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	39
08	الجدول رقم (08) يوضح اعتماد العمال في مهامهم على البرامج والتقنيات الرقمية للتقليل من الوقوع في الأخطاء	40
09	الجدول رقم (09) يوضح الوسائل المعتمدة للتواصل بين العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	41
10	الجدول رقم (10) يوضح مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح والمكاتب بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	43
11	الجدول رقم (11) يوضح مدى مساهمة استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بينك وبين زملائك بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	44
12	الجدول رقم (12) يوضح تأثير الاعتماد على الأدوات الرقمية في تسريع عملية الاتصال بين العامل والمرؤوس	45
13	الجدول رقم (13) يوضح تأثير التحول الرقمي على بيئة العمل الداخلية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	46
14	الجدول رقم (14) يوضح طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	47
15	الجدول رقم (15) يوضح الوسائل الرقمية المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجاء cnas للتواصل مع المواطنين المتعاملين معها	49

فهرس الجداول

50	الجدول رقم (16) يوضح مساهمة التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas في تقديم الخدمات بسرعة للمواطنين	16
51	الجدول رقم (17) يوضح اعتماد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas على التحسين في أساليبها وذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين	17
52	الجدول رقم (18) يوضح تجاوب مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة الإلكترونية الخاصة بها	18
53	الجدول رقم (19) يوضح تلقي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas استفسارات وشكاوى من المواطنين	19
54	الجدول رقم (20) يوضح مساهمة التحول الرقمي في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	20
55	الجدول رقم (21) يوضح مساهمة الاعتماد على البرامج والتقنيات الرقمية في تحقيق رضا المواطنين حول الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	21

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الشكل رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس	33
02	الشكل رقم (02) يوضح توزيع العين حسب الخبرة المهنية	34
03	الشكل رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب طبيعة المنصب	35
04	الشكل رقم (04) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	36
05	الشكل رقم (05) يوضح قنوات الاتصال المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	37
06	الشكل رقم (06) يوضح توفر تدفق مناسب للأترنت بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	38
07	الشكل رقم (07) يوضح إعادة صيانة الأجهزة الإلكترونية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	39
08	الشكل رقم (08) يوضح اعتماد العمال في مهامهم على البرامج والتقنيات الرقمية للتقليل من الوقوع في الأخطاء cnas	40
09	الشكل رقم (09) يوضح الوسائل المعتمدة للتواصل بين العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	42
10	الشكل رقم (10) يوضح مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح والمكاتب بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	43
11	الشكل رقم (11) يوضح مدى مساهمة استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بينك وبين زملائك بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	44
12	الشكل رقم (12) يوضح تأثير الاعتماد على الأدوات الرقمية في تسريع عملية الاتصال بين العامل والمرؤوس	45
13	الشكل رقم (13) يوضح تأثير التحول الرقمي على بيئة العمل الداخلية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	46
14	الشكل رقم (14) يوضح طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	48
15	الشكل رقم (15) يوضح الوسائل الرقمية المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas للتواصل مع المواطنين المتعاملين معها	49

فهرس الأشكال

50	الشكل رقم (16) يوضح مساهمة التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas في تقديم الخدمات بسرعة للمواطنين	16
51	الشكل رقم (17) يوضح اعتماد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas على التحسين في أساليبها وذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين	17
52	الشكل رقم (18) يوضح تجاوب مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة الإلكترونية الخاصة بها	18
53	الشكل رقم (19) يوضح تلقي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas استفسارات وشكاوى من المواطنين	19
55	الشكل رقم (20) يوضح مساهمة التحول الرقمي في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	20
56	الشكل رقم (21) يوضح مساهمة الاعتماد على البرامج والتقنيات الرقمية في تحقيق رضا المواطنين حول الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas	21

مقدمة

مقدمة:

في ظل الثورة التكنولوجية السريعة التي شهدها العالم في العقود الأخيرة و التغيرات الجذرية التي طالت جل القطاعات نتيجة للتحويلات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مما أدى إلى ظهور ما يعرف " بالتحول الرقمي " الذي أصبح اليوم من أبرز الأسباب التي تؤدي إلى إحداث تغييرات شاملة في البنية التنظيمية في المؤسسات باختلاف أنواعها ؛ حيث أصبح للتحول الرقمي دور هام في تغيير النظم الاجتماعية كما أن لهذا الأخير أيضا دور مهم في تحسين البنية الداخلية و الخارجية بالمؤسسة ، و قد شهدت المؤسسات الجزائرية في الآونة الأخيرة تحولات عميقة و ذلك جراء دخول التحول الرقمي على بنيتها .

إن المؤسسة الجزائرية قد مرت كغيرها من مؤسسات العالم بمراحل متعددة عكست تغيرات شاملة في البنية التنظيمية للمؤسسة وذلك نتيجة للتحويلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي طرأت عليها؛ ففي المرحلة الاستعمارية خضعت المؤسسات الجزائرية لهيمنة الاستعمار الفرنسي الذي فرض سيطرته الكاملة على مختلف القطاعات، أما في مرحلة بعد الاستقلال فقد أولت الدولة الجزائرية اهتماما كبيرا بالعمل على استرجاع المؤسسات التي كانت تحت سلطة الشركات الفرنسية، حيث تم تأميمها وإعادة تأسيس مؤسسات خدمتية وطنية.

وفي مرحلة التحول الاقتصادي عملت الجزائر على التحسين في اقتصادها والنهوض به من خلال إعادة هيكلة المؤسسات الاقتصادية، وتحسين البنية التحتية وتشجيع الاستثمار، أما في مرحلة الانفتاح والإصلاحات فقد فتح المجال أمام القطاع الخاص لإنشاء وكالات ومؤسسات خدمتية خاصة.

ومع بداية مرحلة التحول الرقمي ركزت الدولة على إدخال التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات، والعمل على رقمنة الإدارة وإنشاء مؤسسات خدمتية مستقلة ذات طابع اجتماعي واقتصادي، بما يعزز من فاعلية وكفاءة الأداء ويحسن من جودة الخدمات المقدمة. وللتعمق أكثر في تفاصيل هذا الموضوع فقد اعتمدت الدراسة الحالية على الخطة التالية:

- **الفصل الأول:** والذي يندرج تحت عنوان " **الاطار النظري للدراسة** " حيث تم من خلاله إعادة صياغة إشكالية الدراسة، وبناء فرضيات الدراسة مع تحديد الأساليب الذاتية والموضوعية للدراسة، بالإضافة إلى إبراز أهمية الدراسة وأهدافها، ومن ثم التطرق إلى تحديد مفاهيم الدراسة وعرض الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة وصولا إلى المدخل النظري الذي اعتمدت عليه دراستنا الحالية.

مقدمة

- **الفصل الثاني:** والذي جاء تحت عنوان " الإجراءات المنهجية للدراسة " ويتضمن هذا الفصل مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري) والمنهج المعتمد ومجتمع الدراسة، إلى جانب الأدوات المنهجية المعتمد عليها في جمع البيانات والمعلومات الميدانية للدراسة، وكذا استخدام الأساليب الإحصائية Spss.
- **الفصل الثالث:** والذي جاء بعنوان " عرض نتائج الدراسة " تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة وصولاً إلى نتائج هذه الأخيرة، إضافة إلى عرض النتيجة العامة للدراسة، وأخيراً عرض الخاتمة وقائمة المراجع ثم ملاحق الدراسة.

الفصل الأول الإطار النظري للدراسة

تمهيد

أولاً: صياغة إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المدخل النظري للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد هذا الفصل الذي جاء تحت عنوان " المدخل العام للدراسة " بمثابة الخطوة والمرحلة الأولى لدراسة موضوع البحث؛ حيث يحتوي على صياغة الإشكالية وبناء الفرضيات، إلى جانب إبراز أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة، ومن ثم الانتقال إلى تحديد مفاهيم الدراسة إضافة إلى عرض الدراسات السابقة مع تقديم المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة.

أولاً: صياغة إشكالية الدراسة:

اعتمدت المؤسسات في الجزائر منذ القدم بشكل أساسي على استخدام الوسائل التقليدية والتي من بينها الرسائل الورقية و المراسلات عبر البريد التقليدي و الهواتف الثابتة ، و ذلك للتواصل مع موظفيها وعملائها و التنسيق بين مختلف الأقسام و الإدارات و سير العمل فيما بينها ؛ إلا أن هذه الوسائل قد أخذت وقتاً طويلاً في عملية نقل المعلومات بين الموظفين و كذا صعوبة الاتصال مع مختلف الأقسام بالمؤسسة ، بالإضافة إلى أن هذه الوسائل في غالب الأحيان قد تتسم بالبطء في تداول الخدمات بين العمال داخل المؤسسة ومع شركائها الخارجيين ، مما يؤدي إلى التأخر في تقديم الخدمات للمواطن وفي اتخاذ القرارات؛ الأمر الذي جعل من عملية تخزين وحفظ المعلومات في المؤسسات تتم بصورة تقليدية فانعكس ذلك سلباً على مخرجات هذه الأخيرة وصعوبة توثيقها .

ومع أواخر الستينيات من القرن العشرين وظهور شبكة الانترنت شهد العالم تحولات سريعة طالت جل القطاعات والمؤسسات، فقد ساهمت هذه التحولات في خلق بيئة اتصالية جديدة أكثر سرعة وانتشاراً فأصبح لا بد على المؤسسات باختلاف طبيعتها أن تواكب عصر التقنيات الرقمية وتعمل على دمج هذه التقنيات الحديثة في مختلف الخدمات والتفاعل مع هذه التغيرات وتوسيع نطاق استخدامات الأنظمة الرقمية و محاولة التكيف معها والعمل على الموازنة مبدئياً بين استخدام الطرق و الأساليب التقليدية في أداء المهام و الوظائف في المؤسسة و الانفتاح تدريجياً على اعتماد الأساليب الالكترونية الحديثة كأمر ضرورة حتمية لا غنى عنها وذلك لضمان الاستمرارية في الأداء و تحسين قنوات الاتصال الداخلي و الخارجي بالمؤسسة و خلق بيئة تنظيمية منسجمة و مترابطة من حيث الوظائف و الأدوار .

إن موضوع التحول الرقمي يعد من المواضيع التي أثارت اهتمام العديد من الباحثين في مختلف الدراسات السوسيولوجية و الاقتصادية وكذا في الإعلام و الاتصال و ذلك بغية تسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع والتعرف على حقيقته ، فضلاً عن

الاستخدامات الواسعة له في شتى الميادين المجالات الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية و السياسية و مختلف المؤسسات ، و ها هي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas بمدينة ورقلة كمؤسسة خدماتية وأحد الأنساق الاجتماعية التي تقدم خدمات مختلفة للمواطنين قد سعت هي الأخرى لتحسين خدماتها و تعزيز صورتها لدى العملاء و جمهورها الداخلي والخارجي وذلك بمحاولة دمج التقنيات الرقمية في خدماتها و العمل على التكيف مع العصر الحالي لضمان استمرارية تقديم الخدمات ، الأمر الذي جعلها في منافسة مستمرة مع المؤسسات و التنظيمات الأخرى . ومن هذا المنطلق فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي بشقيه الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي؛ وعليه تبلور هذا الطرح في السؤال التالي: هل يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي بمؤسسة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas؟

ومنه تندرج التساؤلات الفرعية:

1- هل يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

cnas؟

2- هل يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

cnas؟

فرضيات الدراسة:

❖ الفرضية العامة:

يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas

❖ الفرضيات الجزئية للدراسة:

1- يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

cnas.

2- يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas.

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

✍ الأسباب الذاتية:

- ✓ الاهتمام الشخصي في دراسة التحولات الرقمية في بيئة العمل.
- ✓ الرغبة في التعمق أكثر في دراسة موضوع التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي بمؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجاء cnas.

✍ الأسباب الموضوعية:

- ✓ تزايد الاعتماد على الأدوات الرقمية في مختلف المؤسسات الخدماتية بما في ذلك مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء ما دفعني إلى اختيار الموضوع.
- ✓ الوقوف على طبيعة استخدام التحول الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في ان التحول الرقمي له دور كبير في تحسين الاتصال المؤسسي وذلك بالمؤسسات الخدماتية والتي من بينها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas، حيث يساعد هذا التحول على تطبيق تقنيات حديثة تساهم في تحسين الكفاءة وجودة الخدمة المقدمة، كما يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات للمواطن بصورة أفضل، وتحسين الاتصال الداخلي والخارجي بالمؤسسة.

رابعا: أهداف الدراسة:

- ✓ محاولة التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي للعمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas.
- ✓ التعرف على واقع استخدام التحول الرقمي في العمليات الداخلية والخارجية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas.
- ✓ محاولة إبراز دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas.

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

تعد مرحلة تحديد مفاهيم الدراسة من المراحل المهمة والأساسية في البحث العلمي، حيث يتطرق الباحث إلى هذه الخطوة لإزالة الغموض وتوضيح المعاني والمصطلحات المدرجة في الدراسة؛ وعليه سيتم التفصيل في هذه المفاهيم كالآتي:

1) مفهوم التحول الرقمي:

1-تعريف التحول:

* تعريف التحول لغة:

- التحول اسم مصدر تحول، تحول / تحول إلى / تحول عن يتحول، تحولا، تغيرت من حال إلى حال، حدث تحول في حياته: تغير من وضع إلى آخر، وهو رحلة مهمة في الهيئة والشكل، ونقطة تحول: عامل مهم يطرأ على دولة أو مؤسسة أو فرد يقتضي تغييرا محسوسا في مجرى الأمور، حولت أحول حول، مصدر تحويل غير اتجاهه. (محمد فتحي. 2020. ص 422)

- هو التنقل من موضع إلى موضع، والانتقال من حال إلى أخرى وهو من معاني (استفعل)، أي حال الشيء يوحد حولا واستحال وتحول: تغير عن طبعه ووصفه وكل ما حول أو تغير من الاستواء إلى العوج فقد حال واستحال. (قاموس النور. 2025/ 05/26. 20:00. Hhps://qamus.inoor.ir.)

* تعريف التحول اصطلاحا: تعني الانتقال من حال إلى حال، وهي أيضا تعني تغير من وضع إلى آخر، والتحول أيضا قد يذهب إلى الأشياء الحسية والمعنوية، كما يعني أيضا التطور. (قاسم الجمال و آخرون . 2023. ص 14)

2-تعريف الرقمنة:

* تعريف الرقمنة لغة:

- الرقمي يعني في اللغة الأرقام أو العلامات، وهي ما تقاس بها درجة التغيرات ويمكن استخدامها أيضا للإشارة إلى الأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة المتعلقة بالحوسبة، والانترنت والشبكات الحاسوبية وغيرها. (قاسم الجمال وآخرون. 2023. ص 14)

يرجع إلى أصله الرياضي أو ما يعرف بالمنطق الرياضي (الجبر البولي) ، و هو مبني على علم من الحسابات يستند إلى رقمين فقط هما الصفر و الواحد (0 ، 1) ، ثم امتد هذا المفهوم إلى الالكترونيات ليشهد بذلك قفزة كبيرة ، حيث أصبح عالم الالكترونيات منقسما إلى أجهزة تستعمل الالكترونيات تناظرية (تماثلية) مثل المذياع و الأجهزة القديمة نسبيا مثل أجهزة التلفاز القديمة ، و هناك شق آخر يعتمد على الالكترونيات رقمية مثل أجهزة التلفاز الحديثة و الحواسيب و أجهزة التسجيل بمختلف أنواعها و الهواتف الذكية و غير ذلك ، حيث تعتبر هذه الأجهزة ذكية و ذات قدرات عالية مقارنة مع نظيراتها السابقة ، إلا انه في الحقيقة لكل مجاله و استعماله .

- ويقصد بالرقمنة (DIGITALISATION) في لغة الحاسب وضع وتحويل كل ما هو موجود من مستندات ومعطيات كالكتب ومخطوطات وغيره إلى أجهزة الكمبيوتر الذي بدوره يحول هذه المعطيات إلى صيغة الكترونية تسمى bit، أي (0، 1) ليتمكن من تخزين الملايير من المعلومات على مساحات صغيرة لا تتجاوز حجم بصمة الإصبع، كما أن هذا يساعد الحاسوب كذلك إلى إجراء ملايين العمليات الحسابية والبحث في أجزاء من الثانية. (برمان .2021. ص 1039-1040)

* تعريف الرقمنة اصطلاحا:

- هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها.
- يرى "فراج" (2004) أن استخدم مصطلحي الرقمنة والتحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الانجليزي Digitization وعرفهما بأحما عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني. (أحمد يس. 2013. ص 19).
- يشير "شارلوت بيرسي" (Charlette Bursi) إلى الرقمنة بأنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي.
- ويقدم "دوج هودجز" (Doug Hodges) تعريفا يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي. (صادقي . 2023. ص 100).

تعريف التحول الرقمي اصطلاحاً:

- هو الإجراءات التي تنفذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، والتي تؤدي إلى إحداث تغيير جذري في كيفية تقديم المؤسسة للقيمة للعملاء، تستخدم الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة. (المصري إيهاب عيسى. 2024. ص 14).
- هو استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات أو الأعمال من خلال استبدال العمليات اليدوية أو غير الرقمية إلى أخرى رقمية أو تغيير التقنيات الرقمية القديمة بأخرى أحدث. (المصري إيهاب عيسى. 2024. ص 15)
- هو إتمام أكبر قدر من مراحل وأنشطة العمل عبر شبكة الانترنت، دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع العملاء. أو الموردين وغيرهم من شركاء النشاط. (السيد . 2022. ص 20).

إن المفهوم الاصطلاحي الأول للتحول الرقمي ركز على عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع الأعمال والمهام والتغيير الجذري الذي يحدثه هذا الأخير داخل المؤسسة، بينما بالنسبة للتعريف الثاني فقد ركز على عملية استبدال العمليات اليدوية والتقنيات التقليدية المستخدمة في المؤسسة بأخرى أكثر حداثة، أما فيما يخص التعريف الأخير فقد سلط الضوء على استخدام شبكة الانترنت دون اللجوء إلى التفاعل والتعامل المباشر مع العملاء.

تعريف التحول الرقمي إجرائياً: هو عملية يتم من خلالها انتقال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء Cnas من الاعتماد على الآليات التقليدية في انجاز المهام إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات والتكنولوجيا الرقمية الحديثة ودمج هذه التقنيات في مختلف أنشطة المؤسسة وذلك بهدف تحسين العمل ومساعدة المؤسسة على مواجهة مختلف التحديات التي تواجهها.

(2) مفهوم الاتصال المؤسساتي:

1- تعريف الاتصال:

* تعريف الاتصال لغة:

- اتصل بالشيء - بمعناه التام - ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه، كما يورد: اتصل به بخبر بمعنى أعمله. ويقال كان على اتصال به أي على علاقة به، ارتباط وصلة به، كما يرد بمعنى التصاق، تقارب واشتراك.

- فعل (communis) في اللغة الفرنسية والانجليزية ولد من مصطلح الاتصال، من المصدر ذاته أي (common) وفي اللغة الانجليزية، و (commun) التي تعني في اللغة الفرنسية " مشترك أو اشتراك في الشيء " فالاتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة. (حزي وآخرون. 2020. ص 10).
- كلمة الاتصال مشتقة من الفعل communicate وهي تعني يشيع عن طريق المشاركة، وهناك من يرى أن كلمة الاتصال ترجع إلى الكلمة اللاتينية communism وتعني common أي مشترك أو عام (أبو النصر مدحت. 2009. ص 14).

* تعريف الاتصال اصطلاحاً:

- عرفه " بيرلسون و ستاينر " (Steiter ، Berelson) الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر و المعرفة والتجارب، إما شفويا أو استعمال الرموز و الكلمات و الصور و الإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك. (دليو . 2025 . ص 18) .
- هو فن خلق التفاهم وإشاعته بين الأفراد من خلال تبادل الأفكار ونقلها ونشرها عملية نقل هادفة للمعلومات من طرف إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المشترك (همشري . 2022. ص 204).
- ويشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقة المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل. (الدبلي. 2012. ص 27).

2- تعريف المؤسسة:

- * تعريف المؤسسة لغة: (أسس) جمعية أو معهد أو شركة، يقال " مؤسسة علمية " و " مؤسسة صناعية " (تأليف دار المشرق. 1986. ص 894).
- * تعريف المؤسسة اصطلاحاً:
- يعرفها "ماكس فيبر" بأنها تجمع يتمتع بقوانين وأنظمة داخلية يمكن أن تطبق بنجاح نسبي داخل منظمة عمل محدودة على هؤلاء الذين يعملون بطريقة يمكن تحديدها وفق معايير معينة.

- يعرفها "صامويل ايزنشتات" **S. Eisenstadt** بأنها كيان ينظم مبدؤه المتوازن معظم نشاطات أعضائه في مجتمع أو جماعة وفقا لنموذج منظم معين يرتبط ارتباطا وثيقا إما بالمشاكل الأساسية أو بحاجات المجتمع أو الجماعة، وإما ببعض أهدافه أو أهدافها.
- ويعرفها "صامويل هنتنغتون" بأنها أي مظهر من مظاهر السلوك الذي تتوفر فيه ثلاث شروط: كونه سلوكا مستقرا ومتكررا وذو قيمة.
- ويعرفها "كراوفورد" بأنها انتظام دائم للفعل الإنساني مهيكّل عبر القواعد، والمعايير، والاستراتيجيات المشتركة، كما تتحدد بواسطة العامل المادي. (عبد العالي . 2023. ص 117).
- هي عبارة عن فضاء أو مكان وطرف لفعل اجتماعي وهذا بإنتاج سلع وخدمات وهي أيضا عبارة عن مكان يتم فيه المزج بين عوامل الإنتاج والتكاليف اللذان يعتبران في علاقة تبادل للوصول إلى هدف ما، وتعرف بوحدة للإنتاج والتوزيع وتكون مهيكلة على أساس قوانين وإجراءات خاصة. (بلخيري . 2015. ص 14 - 15).
- تعد المؤسسة (Institution) أنظمة ذات معايير مترابطة تنبع من القيم المشتركة والمعممة من خلال مجتمع معين أو مجموعات اجتماعية معينة بوصفها أحد طرقها الشائعة في التمثيل والتفكير والإحساس. وتمثل جزءا لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية، كما أنها تعد مصدرا للممارسات الاجتماعية المتكررة والتي تضطلع من خلالها معظم الأنشطة الاجتماعية. وعلى هذا النحو تعتبر المؤسسات شيئا جوهريا بالنسبة إلى فكرة البنيان الاجتماعي والتنظيم البنوي للنشاطات البشرية (جون سكوت. 2009. ص 357).

تعريف الاتصال المؤسسي اصطلاحا:

- هو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات -فهو بهذا أداة تحليلية تفسيرية للسلوك البشري داخل المنظمة. (بلخيري . 2015. ص 41).
- يعرفه "روجرز" بأنه عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات كما انه دراسة وتطبيق مجموع المؤثرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.
- عرفه "ماري ايلان واستينال" بأنه مجموع العمليات الاتصالية السارية تحت مفعول القوانين من اجل التعريف بها وتحسين صورتها.

- ويعرفه "محمد منير حجاب" بأنه الاتصال الذي يتم داخل المنظمات أو المؤسسات والاتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها والاتصال التنظيمي معني أيضا بنشر المعلومات بين الأفراد في إطار حدود معينة هي المنظمة من اجل تحقيق أهدافها. وهي عملية تحويل فكرة من شخص (مرسل) إلى شخص آخر (مستقبل) وذلك بغية التأثير عليه وتغيير سلوكه عن المؤسسة وكذلك هو كل العمليات الاتصالية التي تهدف إلى تطوير شهرة المؤسسة وتحسين صورتها كمنشأة.
- هو تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى. وذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد، بمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات.
- هو العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات بين هابطة وصاعدة وأفقية وعبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي. (عواج . 2019. ص ص 60 - 62).

لقد أشارت التعاريف السابقة إلى أن الاتصال المؤسسي عملية هادفة تجمع بين فردين فأكثر تتم داخل المؤسسة الواحد أو بين مجموعة من المؤسسات بغية توفير المعلومات ونقلها واسترجاعها ومعالجتها وتخزينها بعدة طرق ووسائل؛ وعليه يتكون الاتصال المؤسسي من اتصال داخلي واتصال خارجي ولا بد من الإشارة لهما:

- أ- تعريف الاتصال الداخلي اصطلاحاً:** يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة، وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للمؤسسة، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية، من نفس المستوى وهذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة، الذي يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين.
- وهو اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي والتي تتم رأسياً وأفقياً داخل المنشأة. كما يعرفه (**Philippe Detrie**) علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكل المنظمة وأنماط وطرق العمل، بالمعنى الدقيق هو التعريف بالمثلين وقدراتهم وهو مهارات ضبط الأنشطة وتحديد بدقة وفق الظروف السائدة في المنظمة (عواج .، 2019. ص ص 67 _ 68).

- عرفه " إبراهيم عبد العزيز شـيـحـا " يعني تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري كما تعرفه منال طلعت محمود: بأنه دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل، التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.
- عرفه "أحمد بدوي" بأنه مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصه ومهمته فيها ويعمل على إزهارها وفعاليتها فيها. (بلخيري . 2015. ص 75-76)؛ وللاتصال الداخلي أنواع وهي:

○ **الاتصال الرسمي:** الاتصال الذي تم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهمية أيضا يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة أي انه لا يقوم بالاتصال إلا من هو مختص بذلك. وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات التالية:

✓ **الاتصال النازل:** من أعلى إلى أسفل (من رئيس إلى عامل الإنتاج أو المدير إلى المعلم)، أي من السلطة العليا إلى من هم اقل منهم درجة في جميع مجالات الحياة.

✓ **الاتصال الصاعد:** من أسفل إلى أعلى (من عمال الانتهاج إلى رئيس مجلس الإدارة)، وهي الاتصالات التي تبدأ من أسفل التنظيم الصاعدة إلى الأعلى وتستخدم هذه الاتصالات في التقارير والطلب والاقتراح والإخبار.

✓ **الاتصال الأفقي:** (التي تحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات)، ويقصد به تلك الاتصالات التي تتم بين العاملين في مستوى إداري واحد وذلك بهدف التنسيق بين جهودها.

✓ **الاتصال الداخلي في خطوط مائلة:** (التي تحدث بصورة فجائية وغير منظمة بين أفراد المستويات)، هي نوع آخر من أنواع الاتصال الرسمي والتي تكون فجائية وغير متوقعة أو معتادة أي أنها تحدث في مواقع وأحوال خاصة جدا التي يمكن استعمال أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى فيها أي أن هذا النوع يعتبر اقل وسائل وطرق الاتصالات استخداما داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها ومجالاتها واهتماماتها وعملها.

○ **الاتصال غير الرسمي:** هو الاتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين وبين جميع أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم فتبادل المعلومات هنا يتم من خارج منافذ الاتصال الرسمية أو بعيد عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم

وذلك في اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص. (بلخيري .

2015. ص ص 75 - 87)

ب-تعريف الاتصال الخارجي اصطلاحا : يعتبر حلقة وصل بين المؤسسة و محيطها الخارجي ، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات و وظائف معينة و لها صلات مع أفراد ذلك المجتمع ، لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن الثقة متبادلة بينها و بين جماهيرها ، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة لكن يجب أن تبني عل أسس متينة و خطط مدروسة تضمن لها البقاء لذلك فالاتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة و المحافظة عليها ، و هو وظيفة الإدارة التي تقدر الميولات العامة ، و ترسم سياسة العمل حتى يجعل الناس يفهمون المؤسسة تمام الفهم و يرضون عنها . (عواج .2019. ص 80)

- هو عملية اجتماعية ذات أهداف محددة تقوم بها المؤسسة بهدف تعيين علاقاتها مع الزبائن ولتحسين صورتها ومكانتها في السوق؛ والاتصال الخارجي أنواع وهي:

○ **الاتصال الاجتماعي:** وهو وسيلة لتحقيق أهداف وغايات مجتمعية عبر التأثير في سلوك الفرد وتغييره بما يتوافق مع هذه الأهداف، كما يندرج ويتطابق الاتصال الاجتماعي مع المنحى الديمقراطي الذي تسلكه المجتمعات الحديثة، فلا يكاد يخلو من هيئة متخصصة في الاتصال الاجتماعي، تتولى تخطيط ووضع برامج مختلفة لمعالجة المشاكل والآفات التي يمكن يكون الاتصال الاجتماعي وسيلة ناجعة في حلها.

○ **الاتصال الخارجي المؤسسي:** هو تقديم وعرض دور المؤسسة، وتثبيت صورتها وهويتها وتفسير كافة نشاطاتها بصفة اعم، تقوم بمصاحبة سياسة المؤسسة فيتعلق الأمر.

الاتصال التجاري: هو جزء من الاتصال الخارجي، يهدف إلى التجارة لصالح المؤسسة. (بلخيري .2015. ص ص 124 - 127)

 **تعريف الاتصال المؤسسي إجرائيا:** هو عبارة على مجموعة من العمليات والأنشطة الاتصالية سواء كانت داخلية رسمية وغير رسمية أو خارجية تهدف بشكل عام إلى تنظيم العمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS وتحسين صورة هذه الأخيرة مع جمهورها الخارجي.

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة الباحثين " فرقت ناصر و لشعب سهام " (2024) بعنوان " التحول الرقمي و أثره على أداء الموارد البشرية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر" ، المجلد 06 / العدد 01 ، مجلة الاقتصاد و البيئة جامعة البليدة 2 لونيبي علي الجزائر (الجزائر) ، مخبر التنمية الاقتصادية و البشرية في الجزائر . حيث جاءت هذه الدراسة لتعالج موضوع التحول الرقمي وأثره على الموارد البشرية وقد انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: هل يوجد أثر للتحول الرقمي على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟ وتفرعت هذه الدراسة للأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع مستوى التحول الرقمي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ما مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- هل لإبعاد التحول الرقمي أثر على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

اعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي للإحاطة بالجانب النظري فضلا عن دراسة الحالة من اجل اختيار فرضيات الدراسة وعلى العينة العشوائية المكونة من 54 عاملا من عمال اتصالات الجزائر، كما وقد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان الالكتروني الذي شمل 54 عاملا. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التحول الرقمي في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء مرتفعا حسب مقياس الدراسة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى بعد التقنيات في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء مرتفعا حسب مقياس الدراسة. بالإضافة إلى أن مستوى بعد العمليات في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء مرتفعا. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى قواعد البيانات في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء مرتفعا

❖ التعقيب على الدراسة الأولى :

1. أوجه التشابه: توافقت دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث الأداة ومجتمع الدراسة فقد استخدمت هذه الدراسة الاستبيان الالكتروني الذي شمل العمال، بينما دراستنا اعتمدت كذلك على أداة الاستبيان الذي تم توزيعه على نفس الفئة (العمال)، كما أن كلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي.

2. أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة السابقة على أثر التحول الرقمي على أداء الموارد البشرية، بالإضافة إلى دراسة واقع ومستوى التحول الرقمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، بينما تناولت دراستنا دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي والاتصال الداخلي والخارجي للعمال، كما أن الدراسة السابقة تطرقت إلى التحول الرقمي من وجهة نظر الاقتصاديين بينما دراستنا فقد تناولت هذا الأخير من الناحية السوسولوجية.

3. مجالات الاستفادة من الدراسة الأولى: تناولت هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على الموارد البشرية و واقع مستوى تطبيق هذا الأخير بمؤسسة اتصالات الجزائر ، في حين دراستنا هي الأخرى سلطت الضوء على دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي من خلال مساهمته في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة والاتصال الخارجي مع المواطنين المتعاملين معها ، و بناء على ما ورد في الدراسة السابقة تم الاستفادة من اعتماد المنهج الوصفي في دراستنا ومن الأداة (استمارة الاستبيان) .

الدراسة الثانية: دراسة لـ "زروق مولود و مولاي زهرة " (2022) بعنوان "التحول الرقمي ودوره في فعالية الاتصالات للمؤسسات-دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس" ، المجلد 09 / العدد 02، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، وتتضمن هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة التحول الرقمي في فعالية العملية الاتصالية بمؤسسة " ستار براندس " ؟

أما بالنسبة للمنهج فاعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة العمدية القصدية استعانت هذه الدراسة لجمع البيانات بأداة الاستبيان (الاستمارة)، حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية والتغيير من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية والالكترونية أسهم في تحقيق الفعالية الاتصالية وإحداث تغيير نحو الأفضل.

- تظهر فعالية الاتصالات النازلة بواسطة وسائل الاتصال الرقمية من خلال: سرعة وفعالية وصول المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعاملين بواسطة وسائل الاتصال الرقمية بالإضافة إلى دقة ووضوح المعلومات التي يرسلها المسؤولون عن طريق وسائل الاتصال الرقمية.

- أن البرامج والوسائل الرقمية المستخدمة من طرف المؤسسة أسهمت في فعالية الاتصالات بين العاملين من خلال الحصول على المعلومات وتبادلها في أي وقت وأي مكان ووجود نسبة ضئيلة من المبحوثين أجابوا بأن المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعاملين

بواسطة الوسائل الرقمية بطيئة ويرجعون سبب ذلك ليس إلى بطيء وسائل الاتصال الرقمية بحد ذاتها وإنما عدم قيام بعض المسؤولين في المستويات الإدارية في المؤسسة بإرسال المعلومات في الوقت المناسب.

- أظهرت الدراسة فعالية الاتصالات الرقمية بواسطة وسائل الاتصال الرقمية حيث نجد: الاتصال بواسطة البريد الإلكتروني هو الشكل الاتصالي الغالب والأكثر فعالية ونمط الاتصال الثاني الأكثر فعالية هو الاتصال بواسطة الهاتف النقال أن أغلبية المبحوثين لا يفضلون إبقاء العملية الاتصالية على الطريقة التقليدية.

❖ التعقيب على الدراسة الثانية :

1. أوجه التشابه: تعد دراسة التحول الرقمي ودوره في فعالية الاتصالات للمؤسسات من الدراسات التي تتقارب في بعض الجوانب مع موضوع الدراسة الحالية، حيث تشترك كلا الدراستين في التركيز على دور التحول الرقمي في تحسين فعالية الاتصال سواء داخل المؤسسة أو خارجها، كما تتشابهان في اعتماد ذات المنهج وأداة جمع المعلومات.

2. أوجه الاختلاف: وعلى الرغم من التشابه بين الدراستين إلا أن هناك بعض أوجه الاختلاف بينهما، حيث يظهر ذلك من ناحية معالجة الموضوع فكل منهما عالج الموضوع من منظور مختلف، كما تختلف الدراستان في طبيعة العينة التي تم اعتمادها وكذا عدد أفراد العينة.

3. مجالات الاستفادة من الدراسة الثانية: تم الاستفادة من بعض المفاهيم التي تناولتها الدراسة السابقة، بالإضافة إلى الاستفادة منها في بناء الأداة المعتمدة في الدراسة.

الدراسة الثالثة: دراسة لـ " خبيزي سامية" (2020) بعنوان "مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الجزائرية دراسة في ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته -تيسمسيلت"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 01، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، وتطرح هذه الدراسة الإشكال التالي: ما مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته؟ ويتفرع الإشكال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- على المستوى الداخلي ماهي طبيعة الأنشطة الاتصالية والوسائل التي يتخذها الديوان في اتصاله مع ملحقاته؟
- على المستوى الخارجي ماهي طبيعة الأنشطة الاتصالية والوسائل التي تتخذها المؤسسات الشبانية في اتصالها مع جمهورها؟

وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة، كما وقد اعتمدت الدراسة على أداة المقابلة لجمع البيانات وقد اعتمدت هذه الدراسة على العينة غير الاحتمالية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- انطلاقاً من المقابلات التي أجريت يتضح أن الاتصال الذي يحدث داخل ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته، من دور الشباب وكذا المركبات الرياضية الجوارية، يتميز بحد معين من الفعالية، وهذا ما ظهر من خلال آراء الموظفين في المؤسسات الشبانية.
- أن هناك نشاط منظم يقوم على تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام الموجودة في المؤسسة، وكذا بين الديوان وملحقاته، يهدفون من خلاله إلى إنشاء علاقات، ويتخذ الاتجاهات المختلفة (صاعد، نازل، أفقي)، بغية تأدية المهام بالشكل المطلوب للوصول إلى الأهداف المنشودة، وبالتالي هذه المؤسسة تفتقر لاستراتيجية اتصالية داخلية.
- يطغى الاتصال الصاعد في المؤسسات الشبانية، بحيث أن الموظفين في هذه المؤسسات لا يجدون صعوبات في الاتصال مع موظفيهم.
- المسؤولون في المؤسسات الشبانية يأخذون بالاعتبار المعلومات التي ينقلها لهم الرؤوسون، والموظفون في المؤسسات الشبانية يلجؤون أحياناً إلى الاتصال الأفقي.
- تتنوع الاتصالات التي تستعملها المؤسسات في اتصالها الداخلي من اجتماعات ومقابلات ومراسلات رسمية وهي من بين أبرز الوسائل التي تستعملها هذه المؤسسات إضافة إلى لوحة الإعلانات والهاتف والفاكس.
- أما فيما يتعلق بالاتصال الخارجي فقد أوضحت مايلي: الاتصال الخارجي في المؤسسات الشبانية هو استراتيجية مخطط لها تقوم عليها المؤسسة بحيث أنها تقوم بتشخيص الوضعية الاتصالية للوقوف على نقاط القوة والضعف. فهو همزة وصل بينهم وبين جمهورهم الخارجي.
- وفيما يتعلق بالوسائل الاتصالية الخاصة بال جماهير الخارجية فقد تنوعت ومن أبرزها الملصقات والمطويات البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، وعليه فالاتصال الخارجي يتوقف على نجاح الاتصال الداخلي وهو مكمل له.

❖ التعقيب على الدراسة الثالثة:

1. أوجه التشابه: يتشابه موضوع الدراسة مع الدراسة السابقة في جوانب مختلفة وأبرزها أن كلا الدراستين تركزان على الاتصال بالمؤسسة من اتصال داخلي أو اتصال خارجي.
2. أوجه الاختلاف: وعلى الرغم من وجود نقاط تشابه بين الدراستين إلا أن هناك أوجه اختلاف بينهما أيضا، حيث يظهر الاختلاف في الأداة المعتمدة في كل موضوع إلى جانب الاختلاف في المنهج المتبع.
3. مجالات الاستفادة من الدراسة: على المستوى النظري أتاحت الدراسة السابقة مرجعية مفاهيمية حول الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي.

الدراسة الرابعة: دراسة لـ "كمال فار" (2018/2017) بعنوان "الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية -دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعرييج"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسسي. جامعة الجزائر 3. وقد انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيس التالي: إلى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسسي أحد المرتكزات المعتمد عليه في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعرييج؟ وتفرع السؤال الرئيسي إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع الاتصال بين الإدارة والمواطن تحديدا بولاية وبلدية برج بوعرييج؟
- ما هو واقع الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعرييج؟
- كيف أثرت طبيعة الاتصال السائد بين الإدارة المحلية والمواطن على عملية تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعرييج؟
- هل تساهم وسائل الاتصال المحلية في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعرييج؟

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب ذلك تم اعتماد منهج دراسة حالة، أما بالنسبة للأدوات فقد اعتمدت الدراسة على أداتي الاستمارة والملاحظة لجمع البيانات، وعينة الدراسة العينة تمثلت جزء معين من المجتمع الأصلي والمتمثلة أساسا في المواطن. كما اعتمدت الدراسة على مجموعة من المقاربات لتفسير الاتصال المؤسسي: (المقاربة السيبرنتقية، المقاربة السلوكية المقاربة الوظيفية المقاربة التفسيرية). وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن هناك علاقة بين متغير المستوى التعليمي وبين حصول المواطن المعلومات الإدارية والقرارات الجيدة. وكذا أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي وصورة الإدارة المحلية لدى المواطن، بالإضافة الى ان هناك علاقة بين المستوى التعليمي وتقييم المواطن لنوعية الخدمات بالمرافق التعليمية.
- أن هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية والشعور بالارتياح اثناء التوجه لمصالح الإدارة المحلية وأن هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية وبين تقييم المواطن لأسلوب تعامل موظفي الإدارة المحلية.
- أن هناك علاقة بين متغير الوضعية وبين الوسيلة التي يفضلها المواطن للاتصال بمسؤولي الإدارة المحلية (من هاتف مقابلات مباشرة واجتماعات).
- أن هناك علاقة متغير الوضعية المهنية وحصول المواطن على الوثائق الإدارية والمعلومات بكل شفافية في الوقت المناسب.
- أن هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية ونوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف الإدارة المحلية.
- أن هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية وبين المساهمة التي يقدمها المواطن من اجل تحسين الخدمة العمومية.

❖ التعقيب على الدراسة الرابعة:

1. أوجه التشابه: تتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في العديد من الجوانب وتتمثل في المنهج الوصفي المعتمد في الدراستين، إضافة إلى استخدام ذات الأدوات لجميع المعطيات والمتمثلة في استمارة الاستبيان والملاحظة. إلى جانب توظيف واعتماد المقاربة البنائية الوظيفية لتفسير الاتصال المؤسسي.
2. أوجه الاختلاف: وبالرغم من التشابه الواضح بين الدراستين إلا أن هناك بعض أوجه الاختلاف بينهما، حيث يظهر الاختلاف في مجتمع الدراسة وفي المنهج المعتمد عليه في الدراسة الذي تمثل في منهج دراسة الحالة في حين لم يتم استخدام هذا المنهج في دراستنا نظرا لعدم ملاءمته لطبيعة الموضوع.
3. مجالات الاستفادة من الدراسة: تطرقت هذه الدراسة لموضوع الاتصال المؤسسي في الخدمة العمومية وإلى أي مدى يتم الاعتماد على هذا الأخير في تحسين الخدمة العمومية بولاية وولاية برج بوعريج، في حين دراستنا هي الأخرى ركزت على دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال بالمؤسسة سواء الاتصال الداخلي أو الخارجي، وقد أفادتنا الدراسة في الامام أكثر بمفهوم الاتصال المؤسسي وإلى الاستفادة من الأدوات التي اعتمدت عليها وكذا الاستفادة من نتائجها في عملية صياغة أسئلة الدراسة الحالية.

سابعاً: المدخل النظري للدراسة:

يعتبر إتباع أو تبني إطار و نهج نظري خطوة مهمة في أي بحث علمي ، إذ يمكن للباحث من خلال المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة تحليل و فهم الظاهرة المدروسة سوسيولوجيا ، بالإضافة إلى تفسير نتائج الدراسة بناءً على مقاربة سوسيولوجية واضحة ، ومن هذا المنطلق ارتأينا في دراستنا المندرجة تحت عنوان " التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي " - دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ، إلى الاعتماد على النظرية البنائية الوظيفية عند تالكوت بارسونز .

لقد احتلت النظرية الوظيفية مكاناً بارزاً في الدراسات السوسيولوجية المعاصرة ولا يوجد باحث في علم الاجتماع والأنثروبولوجيا إلا وقد تناول أعماله وتفسيراته ومنهجه خصائص النظرية الوظيفية، ويقال أن العديد من علماء الاجتماع يعتقدون بأن مسائل علم الاجتماع تتجه اتجاهها بنائياً وظيفياً بالضرورة. (الزبياري. 2022. ص 162).

و تشير الوظيفية إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل الذي قد يكون مجتمعاً أو ثقافة، ويتسع المفهوم ليشمل الإسهامات التي تقدمها الجماعة لأعضائها أو الإسهامات التي يقدمها المجتمع الكبير للجماعات الصغيرة التي يضمها، حيث تؤكد الوظيفية على ضرورة تكامل الأجزاء في إطار الكل أو ما يطلق عليه في بعض الأحيان تساند الأجزاء، ويرجع تسمية هذه النظرية إلى استخدامها إلى مفهومي البناء tructur و الوظيفة Eunction في فهم المجتمع و تحليله من خلال مقارنته وتشبيهه بالكائن العضوي أو الجسم الحي. (هلاي. 2012. ص 114).

ولد تالكوت بارسونز (1902 - 1979) في ولاية كولورادو ، بالولايات المتحدة الأمريكية ، في عام 1902 ؛ ودرس علم الأحياء في كلية امهرست ، وكانت البيولوجيا محور اهتمامه الأصلي ؛ وتعرف على النزعة الوظيفية أثناء دراسته في مدرسة الاقتصاد العليا بجامعة لندن - التي درس بها لمدة عام حينما تحصل على دعم مالي من عمه - على يد مالينوفسكي ، ودرس أيضاً على يد عالم الاجتماع هوبهاوس Hobhouse ، وعالم الاجتماع جينزبرج Ginsberg ، كما تأثر بماكس فيبر ، فأعاد أطروحة الدكتوراه عنه : "مفهوم الرأسمالية في نظريات ماكس فيبر فيرنز و زمبارت" ، وبعد حصوله على الدكتوراه ترجم كتاب (الأخلاق البروتستانتية و روح الرأسمالية) لماكس فيبر من الألمانية إلى اللغة الإنجليزية ؛ ثم اشتغل معلماً للاقتصاد في كلية امهرست عام

1926 ، و في عام 1928 التحق بجامعة هارفارد محاضرا في قسم الاقتصاد لمدة أربع سنوات ، ثم أصبح عضوا في هيئة تدريس قسم علم الاجتماع الذي أنشاه حين ذاك **سوركين** ، و ظل أستاذا لعلم الاجتماع في تلك الجامعة حتى أصبح رئيسا للقسم ، و استطاع تغيير اسمه إلى قسم العلاقات الاجتماعية عام 1946 وقبل وفاته بقليل سنة 1977 م نشر كتاب (الأنظمة الاجتماعية و تطور نظرية الفعل) . (الواعر تركية. 2024. ص ص 13-16)

❖ **مفاهيم البنائية الوظيفية:** تشتمل النظرية البنائية الوظيفية على جملة من المفاهيم وهي:

- **مفهوم البناء الاجتماعي:** مجموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتتسق من خلال الأدوار الاجتماعية فتمت مجموعة أجزاء مرتبة متسقة تدخل في تشكيل الكل الاجتماعي وتتحدد بالأشخاص والرمز والجماعات وما ينتج عنها من علاقات وفقا لأدوارها الاجتماعية التي يرسمها لها الكل وهو البناء الاجتماعي.
- **مفهوم الوظيفة الاجتماعية: Social Function :** ذلك الدور الذي يسهم به الجزء في الكل، إلا أن باريتو F Parito استخدم مفهوم الوظيفية مرة على أنها إضافة أو إسهام تقوم به ظاهرة بعينها لتأكيد هدف بعينه وإنجازه، ومرة يصفها بأنها إشباع حقيقي أو مفترض بقصد تأكيد الحالة الراهنة.
- **مفهوم الشروط البنائية:** حالات بنائية سابقة في وجودها لوجود أية وحدة اجتماعية.
- **مفهوم المتطلبات الوظيفية:** هي ظروف مساعدة في الحفاظ على الوحدات الاجتماعية وهي تتشابه مع المتطلبات الوظيفية وتتمثل في وجود أفعال أساسية ووظائف مسبقة لأداء وحدات أخرى لوظائفها ومهامها. (هلاي. 2012. ص 115).

إن النظرية البنائية الوظيفية لدى " **تالكوت بارسونز** " تتجسد في فكرة أن الأنساق الاجتماعية والتي تتصف بعدة خصائص وهي: **الثبات والتنظيم وصيانة الأنساق**، أي الحفاظ على درجة عالية من التكامل اتجاه الضغوط البيئية، وكذا من خصائص النسق الاجتماعي الاتجاه الإتزاني التعادلي أي الميل نحو التوازن أو نحو العمل على استمرارية مكونات النسق ف أداء وظائفه. و يواجه النظام أو النسق الاجتماعي أربع ملزمات أو مشاكل عليه حلها لضمان استمرار بقائه أو وظائف و هي : وظيفة التكيف ، وظيفة بلوغ الهدف وظيفة التكامل ، و وظيفة المحافظة على بقاء النمط أو الاستمرارية ، و قد ربط بارسونز هذه الملزمات أو المتطلبات الوظيفية بأنظمة الفعل الأربعة ، حيث يقوم نظام الكائن الحي بفعل التكيف ، و ذلك بتعديل السلوك بما يجعله متلائما

مع العالم الخارجي ، و نظام الشخصية يقوم بوظيفة تحقيق الهدف بتحديد نظام الأهداف و تعبئة الموارد ، و النظام الاجتماعي يقوم بوظيفة التكامل بين الأدوار التي تحددها المعايير المشتركة والقيم الأساسية ، و النظام الثقافي الذي يقوم بوظيفة تزويد الفاعلين بالقيم و المعتقدات و المعايير (الواعر تركية . 2024 . ص 31)

يعد "تالكوت بارسونز" من بين علماء الاجتماع الأوائل الذي اهتموا بدراسة المنظمة و الأنساق الاجتماعية بحيث انه يؤكد على ضرورة تطابق و انسجام الأدوار التي يؤديها الفرد أو الموظف في المؤسسة التي يعد جزءا منها كما يرى بارسونز انه لا يمكن عزل الفرد عن الجماعة و يعتبر أن التنظيم عبارة على نسق اجتماعي ؛ و قد جاءت هذه الدراسة المعنونة بـ " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي " - دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas ، لتسلط الضوء على التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي حيث حاولت هذه الدراسة التركيز على الاتصال المؤسسي كنسق كلي يتضمن هذا الأخير انساق الجزئية تمثلت النسق الداخلي وهو عمليات الاتصال الداخلية و نسق خارجي المتمثل في قنوات الاتصال بين العمال والمواطنين المتعاملين مع مؤسسة cnas ، وذلك بغية التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين العملية الاتصالية و ان التكامل بين الوظائف و الأدوار و الأنساق يؤدي الى استمرارية النسق الكلي و الحفاظ عليه .

خلاصة الفصل:

يمثل هذا الفصل " الإطار النظري للدراسة " و الذي تم فيه عرض الإشكالية الرئيسية التي تنطلق منها هذه الأخيرة مع تحديد السؤال المحوري الذي تهدف الدراسة للإجابة عنه ، إضافة إلى التطرق للأسباب الموضوعية و الذاتية لاختيار الموضوع ، كما تناول الفصل أيضا أهمية و أهداف الدراسة و من ثم تطرقنا إلى تحديد مفاهيم الدراسة المتمثلة في مفهوم التحول الرقمي و مفهوم الاتصال المؤسسي و مفهومي الاتصال الداخلي و الاتصال الخارجي ، كما تم عرض الدراسات السابقة لموضوع البحث و أخيرا تم طرح المقاربة السوسيولوجية المعتمدة في الدراسة .

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

(1) المجال المكاني

(2) المجال الزمني

(3) المجال البشري

ثانياً: مجتمع الدراسة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

(1) الملاحظة

(2) استمارة الاستبيان

(3) الأساليب الإحصائية Spss

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري وطرح مشكلة الدراسة الرئيسية، سنتناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية والمجالات المتعلقة بموضوع دراستنا وذلك من خلال عرض المجالات المكانية والزمانية والبشرية، وتحديد منهج الدراسة، إلى جانب ذلك سيتم عرض الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وتحديد مجتمع الدراسة وأخيرا خلاصة الفصل.

أولاً: مجالات الدراسة:

في هذه الجزئية سنقوم بالتطرق إلى مجالات الدراسة المرتبطة بموضوع دراستنا المعنون ب "التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي _ دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء **cnas**" وذلك بتحديد المجال المكاني والمجال الزماني والمجال البشري للدراسة.

1) المجال المكاني: يشكل الضمان الاجتماعي في الجزائر جزءا من البيئة المباشرة للعامل وأسرته، هو إلزامي لجميع

المستثمرين بغض النظر عن جنسيتهم، ويتكون نظام الضمان الاجتماعي الوطني من المنظمات التالية: **CNAS -**

CNAC- CNR- CASNOS؛ وتعد **CNAS** مؤسسة ضمان اجتماعي للعمال الأجاء حيث تغطي

الموظفين وأسرهم (الأصول والأحفاد) والأشخاص غير النشطين. يشمل الضمان الاجتماعي للموظفين إدارة مزايا التأمين

الاجتماعي (المرض والأمومة والعجز والوفاة) بالإضافة إلى حوادث العمل والأمراض المهنية كما أن لديها فضاء الكتروني

بها على شبكة المعلوماتية يسمى بفضاء الالكتروني **ELHANAA** (الوكالة الجزائرية لترقية الاستثمار. 12:30.

<https://aapi.dz/ar/regimes-sociaux-ar>. 2025/4/20) وتعد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الاجراء بمدينة ورقلة واحدة من المؤسسات الخدماتية حيث تضم فروع عدة بالمدينة، (أنظر الملحق رقم

(2).

2) المجال الزمني: وهو الفترة الزمنية التي يقوم فيها الباحث بأجراء دراسته، وقد أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي

2024/ 2025، كما وقد انقسمت الدراسة إلى مرحلتين مرحلة الدراسة الاستطلاعية ومرحلة الدراسة الميدانية.

➤ **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة الدراسة الاستطلاعية وقد انطلقت هذه المرحلة منذ 01 جانفي إلى غاية 01 فيفري، وتم من خلالها القيام بجولة استطلاعية أولية وذلك بهدف جمع معلومات نظرية حول موضوع الدراسة والتعرف على العدد الإجمالي للعمال وعدد المكاتب بالمؤسسة بغرض ضبط العينة النهائية.

➤ **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة الدراسة الميدانية وقد انطلقت من 4 فيفري إلى 25 ماي وتعتبر هذه المرحلة من المراحل المهمة في البحث، حيث ينتقل الباحث من خلالها إلى الميدان وقد تمت وفق الخطوات التالية:

✓ **الخطوة الأولى:** وتم فيها ضبط مجتمع الدراسة وتحديد العينة وتصميم أداة استمارة الاستبيان وعرضها على الأستاذة المشرفة وذلك للحصول على ملاحظاتها والعمل على إجراء التصحيحات والتعديلات اللازمة، بالإضافة إلى إنجاز النسخة النهائية للاستمارة وذلك بعد مراعاة توجيهات وتصحيحات الأستاذة المشرفة وتحكيم الاستمارة من قبل الأساتذة المحكمين بالجامعة. (أنظر المخلق رقم 3).

✓ **الخطوة الثانية:** وقد تم في هذه الخطوة النزول للميدان وتوزيع الاستبيان بشكله النهائي على عينة من العمال بالمؤسسة cnas وتفرغ استمارة الاستبيان وتحليل البيانات واستخلاص النتائج وقد امتدت هذه الجزئية في العمل من يوم 19 مارس 2025 حتى 25 ماي بهدف الحصول على المعلومات والبيانات على أجوبة للأسئلة المطروحة بالاستمارة.

(3) المجال البشري: في كل بحث علمي لا بد من وجود مجتمع تطبق عليه الدراسة، حيث يتمثل المجال البشري لدراستنا الحالية المعنونة بـ " التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي " دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas " في جميع العمال بالمؤسسة وقد تم اختيارهم كمجتمع للدراسة.

(4) ثانيا: مجتمع الدراسة:

(5) اعتمدنا في دراستنا المعنونة بـ " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي - دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة CNAS بمدينة ورقلة " على المسح الشامل لمفردات البحث ؛ ويعرف هذا الأخير بأنه يستهدف دراسة كل مفردات المجتمع دون استثناء و تسمى هذه الطريقة بطريقة المسح الشامل وذلك لأهميتها العلمية في جمع المعلومات و البيانات و إيجاد الحلول و المقترحات ، و تدل كلمة " شامل " في الدراسات الاجتماعية على المجتمع المعني

بالدراسة أو البحث و حجمه ولا يقصد به كل مجتمع الدولة ؛بل مجتمع الدراسة و الذي يختلف حجمه باختلاف قدرة و إمكانيات الباحث و الفريق المساعد له .(عماد . 2007 . ص 52-53).

لقد تضمنت مؤسسة CNAS بمدينة ورقلة على عمال بالغ عددهم 120 عاملا ولكن تم ابلاغنا من طرف نائب مدير المؤسسة بأن المكاتب المغلقة يعود سببها بأن غالبية العمال تم توجيههم وارسالهم من المؤسسة الأصلية الأم إلى الفروع التابعة لها بالإضافة إلى خروج بعض العمال بمهام تكوينية خارج الولاية لإتمام تكوينهم والبعض الآخر في حالة عطلة وحالة مرضية؛ وعليه تم التوصل إلى 86 مفردة كمجتمع للبحث في هذه الدراسة وبعد توزيع استمارة الاستبيان تحصلنا على 75 مفردة كمجتمع للبحث

ثالثا: منهج الدراسة:

تتوقف عملية اختيار المنهج المناسب للدراسة على طبيعة الموضوع الذي نعالجه حيث انه لا يمكن الوصول إلى نتائج وتفسيرات الدراسة دون تحديد المنهج المناسب، وقبل الإشارة للمنهج الذي اعتمدت عليه هذه الدراسة لا بد لنا من تعريف المنهج؛ حيث جاء ترجمة للكلمة اللاتينية (Method) ويعني الطريقة أو الأسلوب أو الكيفية التي يصل بها الباحث أو العالم إلى نتائجه، فهو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة. وبصورة عامة يعرف المنهج بأنه الطريقة العامة في التعامل مع الحقائق والمفاهيم أو التصورات أو المعاني، وهو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول إلى الحقيقة، أو الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، وهو خطة منظمة لعدة عمليات ذهنية أو حسية بغية الوصول إلى الكشف عن الحقيقة أو البرهنة عليها. (محمد . 2020 . ص 8-9)

وقد اعتمدت دراستنا المعنونة بـ "التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي" دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب للكشف عن حقيقة الظاهرة ووصفها كما هي في الواقع. ويعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. (عبيدات وآخرون. 1999. ص 46)

- هو طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة البحث و تحليلها و تحديد نطاق و مجال المسح و فحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة و تفسير النتائج و أخيرا الوصول إلى الاستنتاجات و استخدامها للأغراض المحلية أو القومية و يعرفه احمد عظيمي : بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على

معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد ، أو فترة أو فترات زمنية معينة ، و ذلك من اجل الحصول على نتائج علمية ، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة . (سعيد عيشور وآخرون. 2017. ص 215-216)

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

في إطار البحث العلمي يلجأ الباحث إلى استخدام مجموعة من الأساليب والأدوات لمساعدته على جمع البيانات والمعلومات وللوصول إلى نتائج مضبوطة، كما وتستخدم هذه الأخيرة حسب موضوع الدراسة وقد اعتمدنا في الدراسة الحالية على أداتي الملاحظة والاستبيان.

(1) أداة الملاحظة:

- تعتبر الملاحظة (Observation) من أقدم أدوات جمع البيانات وتتمثل أساساً في استخدام حواس الباحث ومهاراته لرصد (مشاهدة / مراقبة) الأشياء والوقائع والأشخاص، ويمكن القيام بها بشكل مفصل من خلال تفكيك سلوك "المبحوثين" إلى أفعال بسيطة وأحداث وأنشطة مترابطة وأحياناً من دون الحاجة إلى وساطة لغوية. (دليو. 2024. ص 289).

وقد اعتمدنا في دراستنا والتي جاءت تحت عنوان " التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي - دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة CNAS بمدينة ورقلة " على أداة الملاحظة البسيطة في الزيارة الاستطلاعية للمؤسسة بهدف جمع بيانات ومعلومات أولية تتعلق بموضوع الدراسة، حيث قمنا من خلالها برصد أولي لطبيعة سير العمل داخل المؤسسة إضافة إلى الاطلاع ومشاهدة الوسائل والأدوات المستخدمة فيها، والوقوف على استخدامات التحول الرقمي بالمؤسسة والتعرف على طبيعة الاتصال بالمؤسسة.

(2) أداة الاستبيان:

- هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حو ظاهرة أو موقف معين.
- هو أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب ويجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها (عليان رجي. 2011. ص 90)

اعتمدنا في دراستنا التي تحمل عنوان " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي " بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas بمدينة ورقلة " على أداة الاستبيان لجمع البيانات حيث تعتبر الاستمارة من بين أكثر الأدوات استخداما في جمع البيانات في البحوث السوسولوجية ؛ وقبل شروعا في توزيع الاستبيان على العمال كان علينا أن نتعرف على العدد الإجمالي للعمال بالمؤسسة والذي كان 120 عاملا ولكن بعد ابلاغنا من طرف المسؤولين بالمؤسسة بأن غالبية العمال في هذه الفترة غير موجودين نظرا لارتباطات خاصة بالعمل تم توزيع 86 استبيانا واسترجع منه 75 استبيان وذلك لأن بعض الاستثمارات غير مكتملة الإجابة مما استوجب منا إلغائها والبعض الآخر قد امتنع العمال عن الإجابة على الاستبيان نظرا لانشغالهم بالعمل . وقد تضمنت استمارة الاستبيان 21 سؤال وقسمت إلى ثلاثة محاور (أنظر الملحق رقم 1):

✍ المحور الأول: المتعلق بالبيانات الشخصية ويضم الجنس-الخبرة المهنية-طبيعة المنصب-المستوى التعليمي .

✍ المحور الثاني: والذي يشمل البيانات المرتبطة بالسؤال الفرعي الأول " هل يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء " ويحتوي هذا المحور 9 أسئلة.

✍ المحور الثالث: والذي يضم البيانات المرتبطة بالسؤال الفرعي الثاني " هل يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء " يحتوي 8 أسئلة.

(3) الأساليب الإحصائية Spss: لقد تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي Spss وذلك بحساب النسب المئوية

للبيانات والمعلومات التي تم جمعها بعد عملية جمع الاستبيان.

خلاصة الفصل:

وخلاصة لما تم طرحه في هذا الفصل الوارد بعنوان " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي " دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas بمدينة ورقلة " والذي شمل المجال المكاني و المجال الزمني دون أن نغفل على المجال البشري للدراسة ، إضافة إلى ذلك تطرقنا إلى المنهج المعتمد في الدراسة و المتمثل في المنهج الوصفي إلى جانب تحديد مجتمع الدراسة ، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد اعتمدنا على أداتي الملاحظة و استمارة الاستبيان الموزعة على العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء cnas بمدينة ورقلة .

الفصل الثالث عرض نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة:

(1) عرض وتحليل البيانات الشخصية للدراسة

(2) عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

(3) عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

(1) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية

(2) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

(3) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المدخل النظري للدراسة

خامساً: الاستنتاج العام للدراسة

تمهيد:

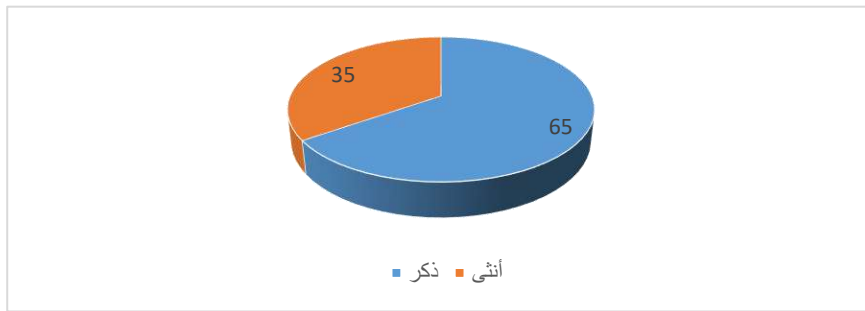
بعد تناولنا لمختلف الجوانب المنهجية المتعلقة بموضوع دراستنا التي جاءت بعنوان " التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي -دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas بمدينة ورقلة " في الفصل السابقة سنتطرق في هذا الفصل إلى جانب مهم من البحث و المتمثل في عرض و تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها من خلال البيانات التي تم جمعها من المبحوثين إلى جانب عرض نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة والمدخل النظري وصولا إلى النتائج العامة للدراسة.

أولاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة:

1) عرض وتحليل البيانات الشخصية للدراسة:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	البدائل
65%	49	ذكر
35%	26	أنثى
100%	75	المجموع



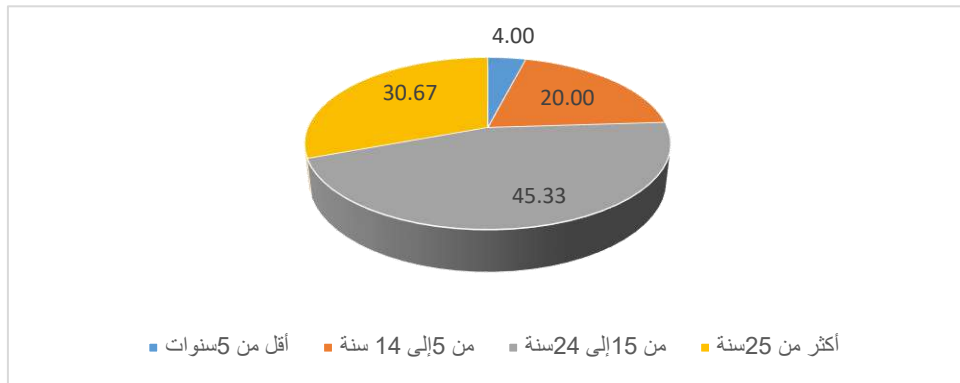
الشكل رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

بناء على الجدول رقم (01) أعلاه، يتضح ان نسبة العاملين من جنس الذكور بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تقدر بـ 65,33%، بينما تقدر نسبة العاملين بالمؤسسة من جنس الاناث بـ 34,67%، ويشير ذلك الى ارتفاع

نسبة العاملين بالمؤسسة من جنس الذكور مقارنة بالإناث، وقد يكون هذا التفاوت راجع الى عدم التوزيع المتكافئ لفرص العمل بين الجنسين أو إلى العوامل والظروف الاجتماعية والاقتصادية. حيث اثبتت نتائج الدراسة السابقة المعنونة بـ " الاتصال المؤسساتي و الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية " دراسة حالة ولاية و بلدية برج بوعرييج بأن أغلبية أفراد العينة من فئة الذكور.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	3	4.00%
من 5 إلى 14 سنة	15	20.00%
من 15 إلى 24 سنة	34	45.33%
أكثر من 25	23	30.67%
المجموع	75	100%



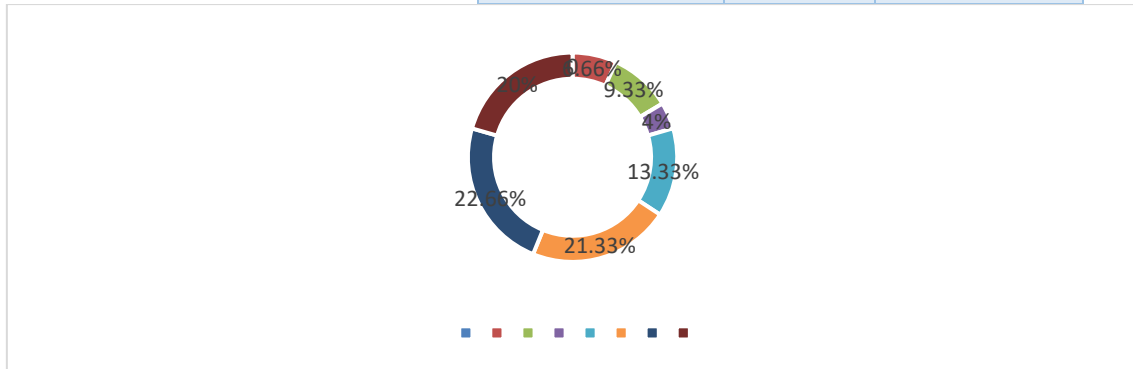
الشكل رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) انه تم توزيع تصنيف الخبرة المهنية للعمال الى أربعة مستويات حيث نجد ان العمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 15 الى 24 سنة تقدر نسبتهم بـ 45,33 % و يليها العمال الذين تتجاوز خبرتهم المهنية 25 سنة و تقدر نسبتهم بـ 30,76 % ثم يليهم العمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين 5 الى 14 سنة حيث بلغت نسبتهم 20,00 % ، ثم يأتي العمال الذين تقل خبرتهم المهنية عن 5 سنوات و قد قدرت نسبتهم بـ 4,00 %.

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن الغالبية الكبرى من العمال ذوي الاقدمية المهنية ويرجع ذلك الى توزيع المهام حسب المنصب والخبرة الطويلة والكفاءة المهنية التي قد يتمتع بها العمال الأكثر خبرة مهنية والى سعي المؤسسة الى تحقيق التوازن والاستقرار داخليا من خلال اعتمادها على العمال الذين لديهم خبرة مهنية طويلة داخل المؤسسة.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب طبيعة المنصب

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
رئيس مصلحة	17	22.66%
مكلف بالدراسات	10	13.33%
إطار سامي	16	21.33%
مسؤول خلية	3	4%
رئيس قسم	15	20%
عون اداري	7	9.33%
محاسب	5	6.66%
طبيب	2	2.66%
المجموع	75	100%



الشكل رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب طبيعة المنصب

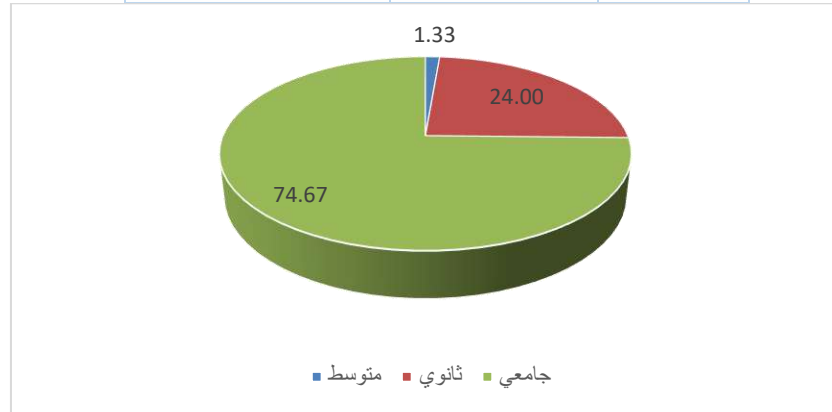
يوضح الجدول رقم (03) أن توزيع العمال حسب طبيعة المنصب، ويلاحظ ان اعلى نسبة تعود لمنصب رئيس مصلحة بنسبة 22,66 %، يليه منصب إطار سامي بنسبة تقدر ب 21,33 %، ثم منصب رئيس قسم بنسبة 20 %، اما منصب مكلف

بالدراسات فقد بلغت نسبتهم 13,33 %، يليه عون اداري بنسبة 9,33 ثم منصب محاسب المقدرة نسبتهم ب 6,66، في حين شكل منصب مسؤولو خلية قدرت نسبتهم ب 4 %، وأخيرا يأتي منصب طبيب بنسبة 2,66 % ويمثل هذا المنصب اقل فئة في توزيع المناصب بالمؤسسة.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن هذا التفاوت في توزيع المناصب بالمؤسسة يهدف الى تنظيم التركيبة الداخلية بالمؤسسة وذلك لتحقيق التوازن والاستقرار الوظيفي من خلال توزيع الأدوار والمناصب بهذا الشكل، كما أن غالبية العمال الذين احتلوا المناصب القيادية في المؤسسة هم من العمال الذين يمتلكون خبرة مهنية طويلة وهذا ما وضحه الجدول رقم (02).

الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
متوسط	1	1,33 %
ثانوي	18	24,00 %
جامعي	56	74,67 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

استنادا الى المعطيات الواردة في الجدول رقم (04) يتبين لنا ان النسبة الأكبر من افراد العينة ذو المستوى التعليمي الجامعي و الذين تقدر نسبتهم ب 74,67 % و يليهم من حيث النسبة العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي و تقدر نسبتهم ب 24,00 % ، اما المستوى التعليمي المتوسط كاد يكون منعما اذ لم تتجاوز نسبة العمال في هذا المستوى نسبة 1,33 % ، و

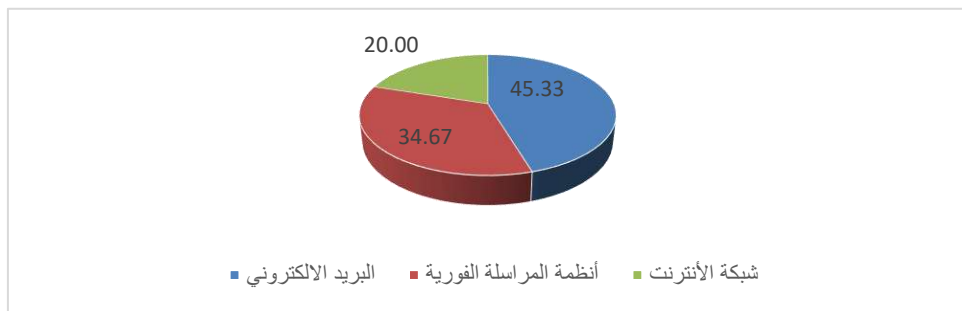
يرجع ذلك الى تغير متطلبات العمل نظرا للتحويلات في التكنولوجيا الرقمية و حاجة المؤسسات الحالية الى توظيف عمال لديهم مؤهلات علمية و تقنية تمكنهم من التكيف السريع مع التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة، كما ان تعدد المناصب بالمؤسسة و هذا ما وضحه الجدول رقم (03) ساهم في أن يكون الغالبية الكبرى من العمال ذو تعليم جامعي ، و هذا ما أكدته نتائج الدراسة المعنونة بـ " الاتصال المؤسسي و الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية " دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعرييج حيث توصلت نتائج الدراسة بأن أغلبية أفراد العينة لها مستوى تعليمي جامعي ، و هي تمثل فئة العاملين باختلاف تخصصاتهم و مهنتهم .

(2) عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى: والتي تنص على أن: للتحويل الرقمي دور في

تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas.

الجدول رقم (05): يوضح قنوات الاتصال المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
البريد الالكتروني	34	45,33 %
أنظمة المراسلة الفورية	26	34,67 %
شبكة الأنترنت	15	20,00 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (05): يوضح قنوات الاتصال المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

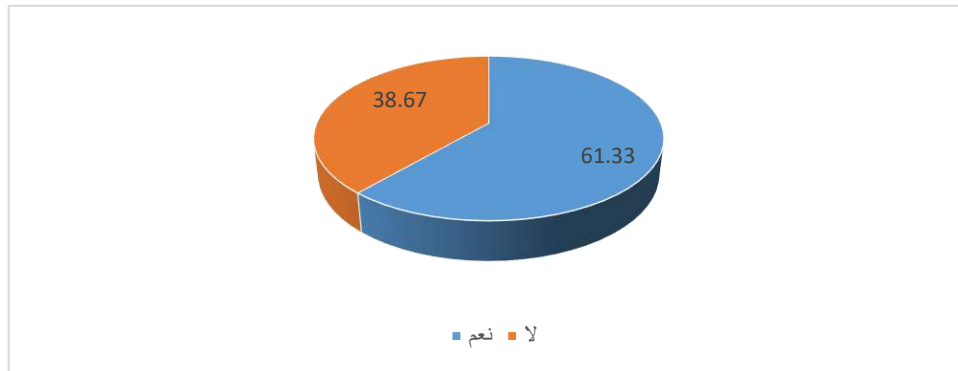
من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (05) أعلاه يتضح ان غالبية العمال أجابوا بان البريد الالكتروني يعد قناة الاتصال الأكثر استخداما داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بنسبة قدرت ب 45,33 %، تليها أنظمة

المراسلة الفورية التي أشار إليها 34,67% من العمال كقناة معتمدة للاتصال داخل المؤسسة، في حين ان الانترنت اعتبرها 20,00% من افراد العينة كإحدى وسائل الاتصال المستخدمة للاتصال الداخلي بالمؤسسة.

و بناءً على قراءتنا للجدول يتبين ان أكبر نسبة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تستخدم البريد الالكتروني كقناة للاتصال داخل المؤسسة ما يعكس حفاظهم على الاتصال الرسمي فيما بينهم ، بينما يشير استخدامهم لأنظمة المراسلة الفورية سعيهم الى ترابط أدوارهم و تكيفهم مع التحولات الرقمية و استخدام الانترنت للتكيف مع متطلبات البيئة الرقمية ؛ حيث ان رقمنة الوظائف او اعتماد قنوات اتصال متعددة بالمؤسسة يساهم في تكامل الأدوار و ترابطها و انسجام الوظائف و هذا ما أكدته النظرية الوظيفية لدى تالكوت بارسونز . كما تطابقت دراستنا مع الدراسة السابقة المعنونة بـ "التحول الرقمي و دوره في فعالية العملية الاتصالية " بمؤسسة ستار براندس حيث أظهرت نتيجة من نتائج هذه الدراسة بأن الاتصال بواسطة البريد الالكتروني هو الشكل الاتصالي الغالب و الأكثر فعالية بالمؤسسة.

الجدول رقم (06): يوضح توفر تدفق الأنترنت بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	46	61,33 %
لا	29	38,67 %
المجموع	75	100 %

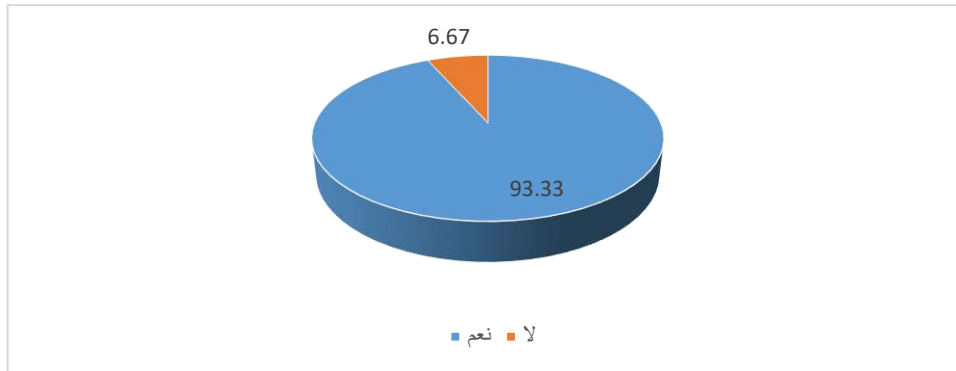


الشكل رقم (06): يوضح توفر تدفق مناسب للإنترنت بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) ان نسبة 61,33 % أجابوا بان مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء توفر تدفق مناسب للأنترنت، في حين نسبة 38,67 % أجابوا بان المؤسسة لا توفر تدفق مناسب للأنترنت. ومن خلال قراءتنا للجدول يتبين ان هناك تفاوت بين النسبتين و يتبين ان النسبة الأعلى من افراد العينة يعتبرون ان المؤسسة توفر تدفق مناسب للأنترنت و تشير هذه النسبة الى ان المؤسسة تؤدي دورها في تسيير الاتصال الداخلي بين الموظفين عن طريق توفير تدفق مناسب للأنترنت مما يساهم في تحقيق التكامل و الانسجام بين العمال ، بينما تشير النسبة الأقل الى انه قد يكون هناك خلل في خدمة الانترنت الأمر الذي يؤدي الى قلة تدفقها و هذا ما يحدث تأثيرا على توازن و استقرار النظام الداخلي بالمؤسسة كما يمكن أن يؤدي الى إعاقه التواصل الداخلي.

الجدول رقم (07): يوضح إعادة صيانة الأجهزة الالكترونية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الاجراء

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	70	93,33 %
لا	5	6,67 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (07): يوضح إعادة صيانة الأجهزة الالكترونية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

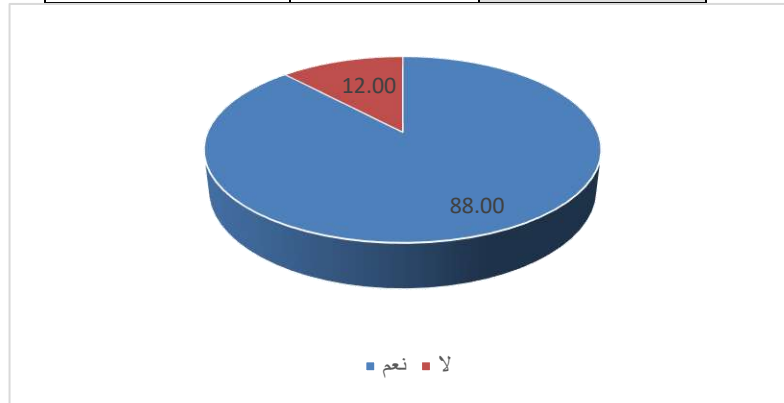
الأجراء

من خلال الجدول رقم (07) يتبين ان أغلبية العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء أجابوا ب (نعم) أي ان المؤسسة تعيد صيانة الأجهزة الالكترونية و تقدر نسبتهم بـ 93,33 % ، في حين ان نسبة 6,67 % أشاروا الى ان المؤسسة لا تعيد صيانة الأجهزة الالكترونية.

واستنادا على قراءتنا للجدول رقم (07) الموضح في الأعلى يتبين أن معظم العمال يرون أن المؤسسة تعيد صيانة الأجهزة الالكترونية وهذا ما يدل على أن هذه المؤسسة تعمل على التكيف مع التحولات الرقمية وخلق بيئة تنظيمية متكاملة. كما يفسر ذلك أن المؤسسة تهدف إلى الحفاظ على استمراريته واستقرار نظامها المؤسسي من خلال إعادة الصيانة الدورية للأجهزة الإلكترونية.

الجدول رقم (08): يوضح اعتماد العمال على البرامج والتقنيات الرقمية في مهامهم لتقليل من الوقوع في الأخطاء

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	66	88,00 %
لا	9	12,00 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (08): يوضح اعتماد العمال على البرامج والتقنيات الرقمية في مهامهم لتقليل من الوقوع في الأخطاء

نلاحظ من خلال احصائيات الجدول رقم (08) الممثل في الأعلى ان معظم افراد العينة أجابوا بان الاعتماد على البرامج والتقنيات الرقمية يقلل من الوقوع في الأخطاء و تقدر نسبتهم ب 88,00% ، بينما فئة قليلة من افراد العينة أجابوا بان الاعتماد على البرامج و التقنيات الرقمية لا يقلل من الوقوع في الأخطاء حيث بلغت نسبتهم 12,00% .

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يتبين ان نسبة كبيرة من العمال اعتبروا ان الاعتماد على البرامج و التقنيات الرقمية يقلل من وقوعهم في الأخطاء و هذا ما يدل على ان للتقنيات الرقمية دور فعال في التقليل من الوقوع في الأخطاء و ذلك لتوفرها على برامج رقمية تحتوي على طريقة مدمجة لتصحيح الخطأ آليا وعدم قبول أية معلومات في حالة وقوع خطأ والاشارة اليه عند حجز المعلومات و التأكد منها و مراجعتها قبل رقمتهها مع المعرفة الدقيقة للحسابات في الترقيات و تغيير الترقية الموالية عند نهاية كل

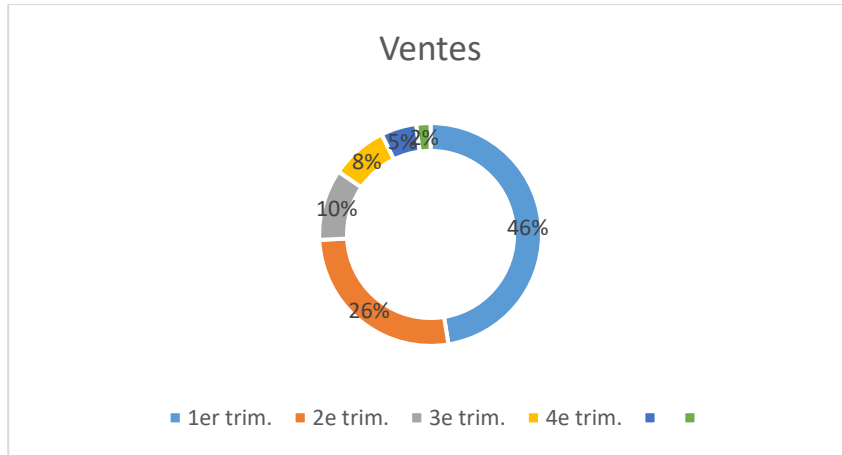
سنتين بالنسبة للعمال في المؤسسة ، وكذا التركيز على التعويضات الصحيحة والمستحقات بأنواعها للمتعاملين معها و وجوب نسخها و استرجاعها بأي وقت قبل إعادة إرسالها ، و برامج تحتوي علي معلومات خاصة بالمستخدمين لان هناك الكثير من المواطنين لهم نفس الاسم و اللقب و كذلك لهم نفس لقب الأم و الأب و لكن لهم رقم تأمين مختلف مما يسهل في انجاز المهام بوقت وجيز و تقديم خدمات افضل للمواطنين في مكان اقامتهم وذلك عبر المنصات الرقمية التابعة للمؤسسة ؛ إضافة الى تكييف كل موظف بما يملك من قدرات و شهادات في مجال تخصصه و المنصب الذي يشغله و مساعدة العمال على الوصول للمعلومات ، فمن خلال رقمنة المعلومات لا يمكنهم التحايل او المساس بالمعلومات الواردة إليهم و تقليل الضغط عليهم ؛ الأمر الذي يسهل عملية التحكم الفعال في وسائل وقنوات الاتصال وتعددتها كما وضحه الجدول رقم (05). مقارنة بالذين أكدوا بأن البرامج والتقنيات الرقمية لا تساهم في التقليل من الوقوع في الخطأ أثناء انجاز المهام الموكلة إليهم وهذا يعود إلى الخبرة المهنية التي يتمتع بها العمال و الى المستوى الجامعي و هذا ما يوضحه الجدول رقم (02) الخاص بالخبرة المهنية و الجدول رقم (04) الخاص بالمستوى التعليمي .

الجدول رقم (09): يوضح الوسائل المعتمدة للتواصل بين العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء

canas

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
شبكة الاتصال الداخلية	39	46.42 %
الهاتف بنوعيه	22	26.19 %
الوسائل الورقية	9	10.71 %
الاتصال المباشر	5	5.95 %
وسائل التواصل الاجتماعي	7	8.33 %
الاجتماعات اليومية	2	2.38 %
المجموع	184	100 %

¹ نظرا لتعدد إجابات المبحوثين



الشكل رقم (09): يوضح الوسائل المعتمدة للتواصل بين العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء

canas

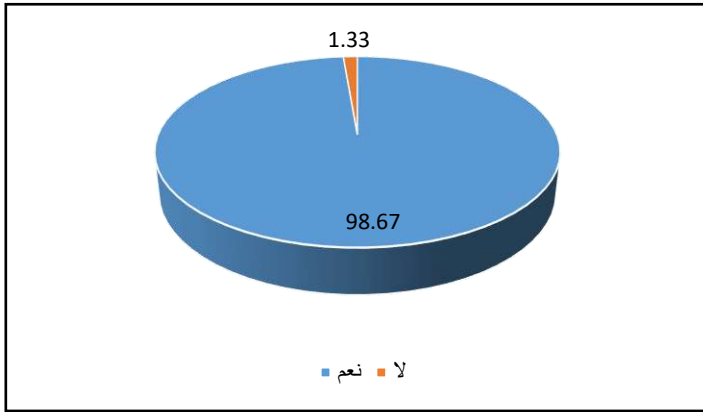
من خلال الجدول رقم (09) الموضح في الأعلى يتبين ان اعلى نسبة من العمال تعتمد على شبكة الاتصال الداخلية للتواصل بين العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بنسبة 46,42% ، يليها العمال الذين يعتمدون على الهاتف بنوعيه للتواصل فيما بينهم و تقدر نسبتهم بـ 26,16% ، و يليها افراد العينة الذين يعتمدون على الوسائل الورقية للتواصل فيما بينهم بنسبة 10,71% ، و تليها نسبة العمال الذين يعتمدون على وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل فيما بينهم بنسبة 8,33% ، ثم يأتي العمال الذين يعتمدون على الاتصال المباشرة وجها لوجه و للتواصل فيما بينهم بلغت نسبتهم 5,95% ، و أخيرا تأتي نسبة أفراد العينة الذين يعتمدون على الاجتماعات اليومية للتواصل فيما بينهم بنسبة 2,38%.

و من خلال قراءة الجدول في الأعلى يتبين ان اكثر فئة من العمال تعتمد على شبكة الاتصال الداخلية من ابريد إلكتروني وأنترانت للتواصل فيما بينهم و هذا لتعزيز فعالية الاتصال الداخلي مع الاعتماد على وسائل أخرى من الهاتف الخاص بالمؤسسة أو الهاتف الشخصي للعمال بالإضافة الى انشاء دردشات على وسائل التواصل الاجتماعي كالواتساب بين العمال لتسهيل ارسال المراسلات بصورة سريعة بينهم دون التخلي عن وسائل التواصل التقليدية المتعارف عليها بالمؤسسة كالاتصال المباشر وجها لوجه بين العمال والاجتماعات اليومية التي تكون بين مسؤول المؤسسة والعمال ، . إن اعتماد المؤسسة على وسائل الاتصال الحديثة ودمجها مع الوسائل التقليدية يساهم في تعزيز عملية الاتصال الداخلي للمؤسسة وهذا ما تؤكدته الدراسة السابقة المعنونة بـ " التحول الرقمي ودوره في تحسين فعالية الاتصال " بمؤسسة ستار براندس حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة بأن اعتماد التحول

الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية أسهم في تحقيق الفعالية الاتصالية وأن البرامج والوسائل الرقمية تسهم في فعالية الاتصال بين العاملين.

الجدول رقم (10): يوضح مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح والمكاتب

بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas



البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	74	98,67 %
لا	1	1,33 %
المجموع	75	100 %

الشكل رقم (10): يوضح مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح والمكاتب

بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) في الأعلى ان اغلب المبحوثين أجابوا بان استخدام التكنولوجيا الرقمية في تساهم في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح و المكاتب بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء و بلغت نسبتهم 98,67 %، في حين أن المبحوثين الذين اقررو بأن استخدام التكنولوجيا الرقمية لا تساهم في تحسين عملية الاتصال بين المصالح و المكاتب كادت نسبتهم تنعدم حيث قدرت نسبتهم بـ 1,33 % .

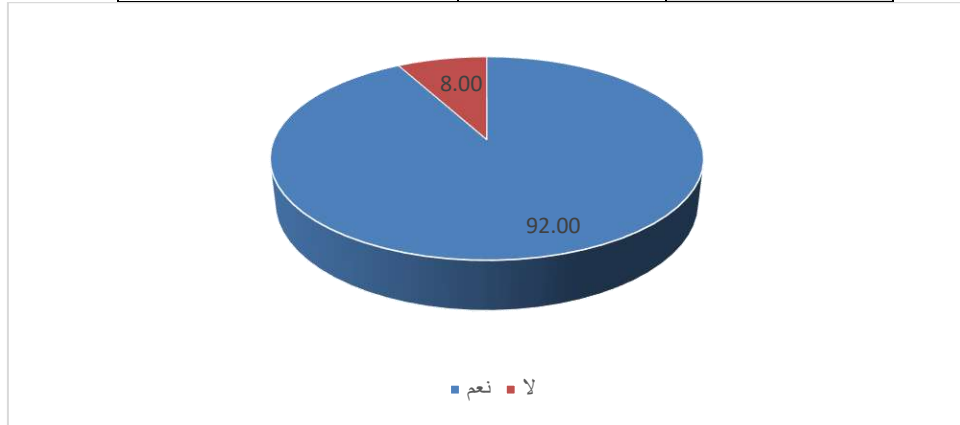
و بناء على قراءتنا لإحصائيات الجدول رقم (10) في الأعلى يتبين ان نسبة كبيرة من العمال اعتبروا ان استخدام التكنولوجيا الرقمية تساهم في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح و المكاتب بالمؤسسة و يعود ذلك الى ان أغلب العمال يرون أن التكنولوجيا الرقمية أداة فعالة في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح المتواجدة بالمؤسسة كما و تساهم هذه التكنولوجيا في تحقيق التكامل بين أجزاء أنساق المؤسسة و هذا ما ظهر في نتائج الدراسة المعنونة بـ " مكانة الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة

الجزائرية " دراسة في ديوان مؤسسات الشباب و ملحقاته - تيسميسيلت - حيث أكدت هذه الدراسة من خلال نتائجها على أن الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسات بأنه نشاط منظم يقوم على تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام الموجودة في المؤسسة ، وكذا بين الديوان و ملحقاته .

الجدول رقم (11): يوضح مدى مساهمة استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بينك وبين زملائك بمؤسسة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	69	92,0 %
لا	6	8,0 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (11): يوضح مدى مساهمة استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بينك وبين زملائك بمؤسسة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

من خلال معطيات الجدول رقم (11) يتبين أن معظم أفراد العينة أجابوا بأن استخدام التقنيات الرقمية يساهم في تسهيل عملية الاتصال بينهم وبين زملائهم بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بنسبة 92.0%، في حين أن فئة قليلة من العمال أجابوا بأن التقنيات الرقمية لا تساهم في تحسين الاتصال بينه و بين زملائه بالمؤسسة.

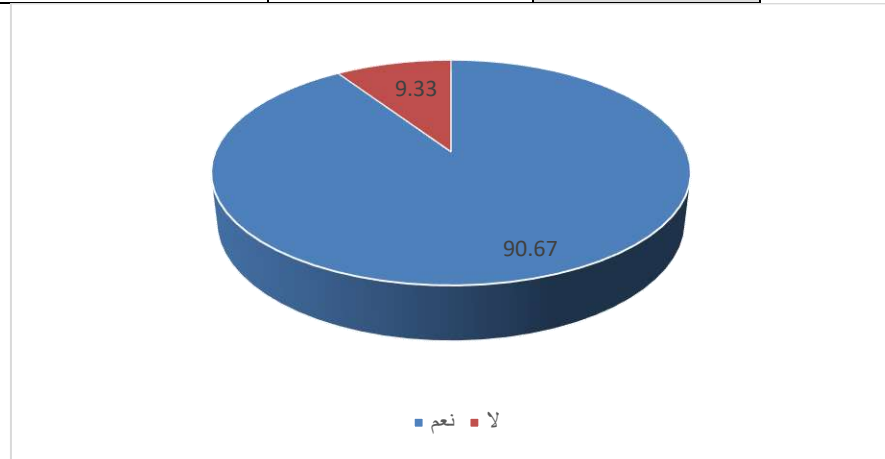
وبناء على قراءة احصائيات الجدول رقم (11) في الأعلى يتبين أن غالبية المبحوثين أقرروا بأن استخدام التقنيات الرقمية سهل عملية الاتصال بينهم و بين زملائهم و يرجع ذلك إلى أن التقنيات الرقمية أصبحت ضرورية نظرا لمساهمتها في تشكيل البنية

التنظيمية داخل بيئة العمل و مساهمتها في المحافظة على قيم و معايير المؤسسة عبر قنوات اتصال و تقنيات رقمية، و هذا ما أكدته أيضا نتائج ومعطيات الجدول رقم (10).

الجدول رقم (12): يوضح تأثير اعتماد الأدوات الرقمية في تسريع عملية الاتصال بين العامل والمرؤوس في مؤسسة

:cnas

النسبة المئوية %	التكرارات	البدائل
90,67 %	68	نعم
9,33 %	7	لا
100 %	75	المجموع



الشكل رقم (12): يوضح تأثير استخدام الأدوات الرقمية في تسريع عملية الاتصال بين العامل والمرؤوس في مؤسسة

:cnas

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (12) أعلاه يتبين أن نسبة 90,67% يعتبرون أن استخدام الأدوات الرقمية جعل عملية الاتصال بينه وبين المرؤوس تتم بصورة أسرع، في حين أن نسبة 9,33 % أجابوا بأن استخدام الأدوات الرقمية لم تجعل عملية الاتصال بينه وبين مرؤوسه تتم بصورة أسرع.

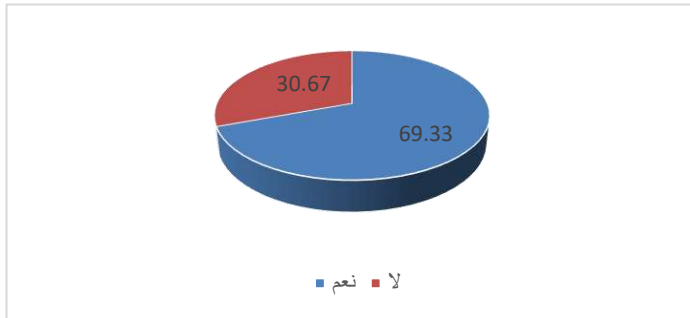
وبناء على قراءة الجدول رقم (12) في الأعلى يتبين أن النسبة الأعلى من إحصائيات الجدول تؤكد على أن استخدام الأدوات الرقمية جعل عملية الاتصال بين العامل ومرؤوسه تتم بصورة أسرع وهذا ما يعكس أن للأدوات الرقمية الحديثة دور فعال في تحسين عملية الاتصال الداخلي بين العامل والمرؤوس، وهذا ما دلت عليه بيانات ومعطيات الجدول رقم (11). حيث إن استخدام

الأدوات الرقمية قد ظهرت جلية في مخرجات العملية الاتصالية بين العمال وذلك عبر دمج وسائل الاتصال التقليدية بوسائل الاتصال الحديثة بغية سير الحسن والجيد في إتمام المهام الموكلة لكل عامل؛ مما يؤدي إلى تكامل الوظيفي للأدوار داخل النسق التنظيمي للمؤسسة.

الجدول رقم (13): يوضح تأثير التحول الرقمي على بيئة العمل الداخلية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

الأجراء canas

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	52	69,33 %
لا	23	30,67 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (13): يوضح تأثير التحول الرقمي على بيئة العمل الداخلية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

الأجراء canas

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن النسبة الأعلى من أفراد العينة أجابوا بأن للتحول الرقمي أثر على بيئة العمل الداخلية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بنسبة 69,33 % ، بينما قدرت نسبة الباحثين الذين أجابوا بأن التحول الرقمي لا يؤثر على بيئة العمل الداخلية بالمؤسسة قدرت نسبتهم بـ 30,67 % .

و بناء على معطيات الجدول رقم (13) يتبين أن النسبة الغالبة من العمال أجابوا بأن للتحول الرقمي أثر على بيئة العمل الداخلية بالمؤسسة ، حيث ظهر ذلك من خلال عملية ارسال المعلومة بدون جهد و وبأقل وقت بين العمال مع التدقيق الصحيح في المعلومات بدون أي تزوير أو شك في أي وثيقة ، الى جانب أن التحول الرقمي ساهم في تسهيل تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة

مع الدقة و الوضوح و تجنب الأخطاء و هذا ما يوضحه الجدول رقم (08) ، إضافة إلى ذلك فقد أصبحت العمليات باختلافها في كل المصالح بالمؤسسة تعتمد على التحول الرقمي و هذا ما أكدته أيضا في الجدول رقم (10) و الجدول رقم (11) و جعل عملية التواصل بالمؤسسة تتم بصورة سهلة وسريعة ، الأمر الذي أدى إلى التسريع في إنجاز استخراج و إيداع مختلف الملفات كما قلل من استخدام الوسائل التقليدية و المعاملات بالورق و أصبح الاعتماد على إرسال العمل و أرشفة الملفات و نسخها إلكترونيا . كما ساهم أيضا في إزالة العراقيل بين المسؤول والعامل وهذا ما أكد عليه الجدول رقم (12) وذلك بإتمام العامل للمهام في مقر مكتبه وارساله للمسؤول مباشرة دون تكبد عناء التنقل بين المصالح والمكاتب لنقل الملفات وتبادلها. إن اعتماد التحول الرقمي قد أثر على بيئة العمل الداخلية للمؤسسة وذلك من خلال تحسين الأداء الفردي والجماعي للعمال وهذا من خلال التواصل المستمر بينهم بكل الوسائل والقنوات الاتصال وذلك لضمان سيرورة العمل وإتمامه بصورة أفضل وهذا ما أكدته النظرية البنائية الوظيفية التي أشارت بان للبناء الكلي مجموعة من الأنساق والاجزاء التكامل وظيفيا بينها يؤدي الى استمرارية النسق الكلي.

3) عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية: والتي تنص على أن: للتحول الرقمي ودور في

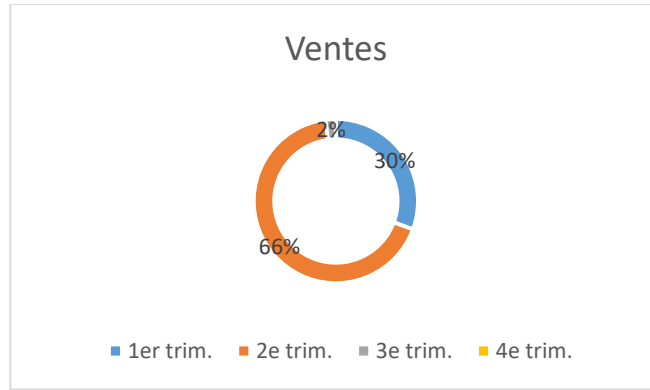
تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas**

الجدول رقم (14): يوضح طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

canas للمواطنين

النسبة المئوية %	التكرارات	البدائل
30.76%	24	التعويضات الصحية
66.66%	52	التأمينات الاجتماعية
2.56%	2	خدمات ذات طابع اقتصادي
100%	278	المجموع

² نظرا لتعدد إجابات المبحوثين



الشكل رقم (14): يوضح طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

canas للمواطن

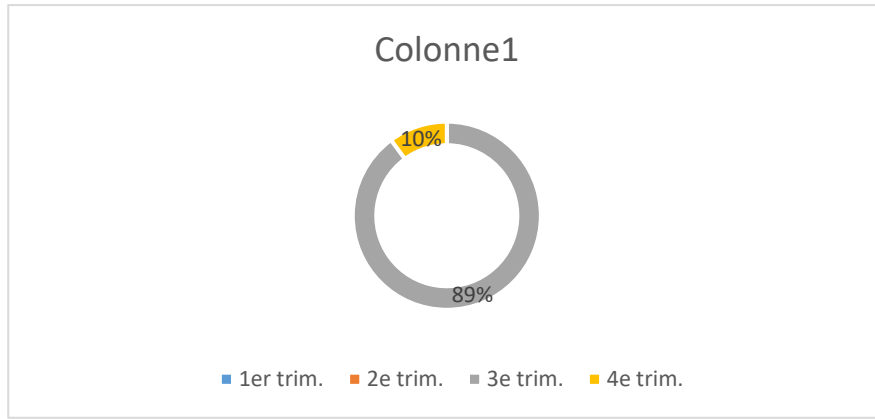
من خلال عرض بيانات الجدول رقم (14) في الأعلى الذي يمثل طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء و يتبين من خلال الإحصائيات الواردة أعلاه بأن التأمينات الاجتماعية جاءت بأعلى نسبة و قدرت ب 66,66 % و تليها التعويضات الصحية بنسبة 30,76 % ، خدمات ذات طابع اقتصادي بنسبة 30,76 % و تليها الخدمات ذات الطابع الاقتصادي بنسبة 2,56 %

و بناء على إحصائيات الجدول رقم (14) يتبين أن النسبة الأعلى خصصت للتأمينات الاجتماعية وتشير هذه النسبة إلى أن المؤسسة تركز على أداء دورها الأساسي في النظام الوظيفي و المتمثلة في تقديم بعض الخدمات الاجتماعية الخاصة بها و المتمثلة في (دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي و استخراج بعض الوثائق شهادة الانتساب وشهادة عدم الانتساب الخ) ، كما يظهر سعي المؤسسة إلى تحقيق التكامل بين الأدوار الوظيفية داخليا وخارجيا بغية تحقيق الأهداف المشتركة لضمان التوازن و الاستمرارية في تقديم الخدمات وهذا ما طرحه بارسونز في النظرية البنائية الوظيفية.

الجدول رقم (15): يوضح الوسائل الرقمية المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas**

للتواصل مع المواطنين المتعاملين معها:

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية %
فضاء الهناء	71	89.87%
الهاتف	8	10.12%
المجموع	379	100%



الشكل رقم (15): يوضح الوسائل الرقمية المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas**

للتواصل مع المواطنين المتعاملين معها:

من خلال الجدول رقم (15) الممثل للوسائل الرقمية المستخدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، يتبين أن الوسيلة الأكثر استخداما للتواصل المؤسسة مع المواطنين المتعاملين معها هي فضاء الهناء بنسبة 89.87%، ثم الهاتف بنسبة 10,12% .

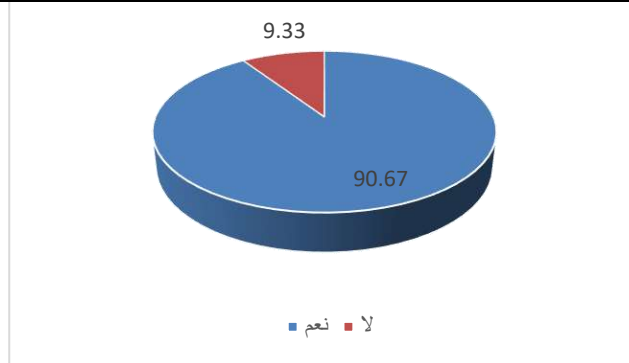
و بناء على قراءة الجدول الموضع أعلاه يمكن القول بأن الوسيلة الأكثر استخداما في المؤسسة تتمثل في فضاء الهناء و ذلك للتواصل مع المواطنين المتعاملين معها تليها استخدام الهاتف للتعامل مع العمال من المؤسسات الفرعية التابعة لها ؛ حيث يرجع ذلك إلى توجه المؤسسة إلى رقمنة خدماتها المقدمة من خدمات صحية و اجتماعية واقتصادية و هذا ما أكدته معطيات الجدول

رقم (14) حول طبيعة الخدمات المقدمة للمواطنين ، مما يساهم في التخفيف من عناء تنقل المواطنين للمؤسسة و إيصال انشغالاتهم عن طريق هذا الفضاء الالكتروني المخصص لهم .وكذا استخدام الهاتف للتواصل بين عمال المؤسسة والمؤسسات الفرعية التابعة لهم بغية الاجابة عن انشغالات العمال بالمؤسسة الفرعية وتوجيههم في حالة وقوع أي خلل ، كما يساهم هذا الفضاء في تحقيق التكامل و التواصل بين المؤسسة و جمهورها الخارجي المتمثل في المواطنين المتعاملين معها و هذا ما يؤدي إلى الشفافية في تقديم الخدمات و تحقيق الترابط بين المؤسسة و المواطن .

الجدول رقم (16): يوضح مساهمة التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء

canas في تقديم الخدمات بسرعة للمواطنين

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	68	90,67 %
لا	7	9,33 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (16): يوضح مساهمة التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء

canas في تقديم الخدمات بسرعة للمواطنين

من خلال معطيات الجدول رقم (16) يتبين أن أفراد العينة الذين أجابوا بأن التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ساهمت في تقديم الخدمات بسرعة للمواطن تقدر نسبتهم بـ 90,67 % ، بينما أفراد العينة

الذين أجابوا بأن التقنيات او البرامج الرقمية المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لا تساهم في تقديم الخدمات بسرعة للمواطن وقدرت نسبتهم بـ 9,33 %.

و من خلال قراءة المعطيات الموضحة في الجدول يتبين أن أكبر نسبة من أفراد العينة الذين أجابوا بأن استخدام التقنيات و البرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ساهمت في تسريع تقديم الخدمات للمواطن و ذلك من خلال تسهيل استخراج الوثائق و تحيين بطاقة الشفاء و التخفيف على المواطن و المؤمن اجتماعيا وذلك بدفع ملفاتهم عن بعد دون عناء التنقل إلى جانب دفع مستحقات العمال و ذلك عن طريق فضاء الهناء المتاح للمواطنين و هذا ما يؤكد الجول رقم (15) و ما أكدت عليه الدراسة السابقة التي جاءت بعنوان " التحول الرقمي و أثره على أداء الموارد البشرية " دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن استخدام التقنيات في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء مرتفعا حسب مقياس الدراسة .

الجدول رقم (17): يوضح اعتماد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas** على التحسين في

أساليبها وذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	73	% 97,33
لا	2	% 2,67
المجموع	75	% 100



الشكل رقم (17): يوضح اعتماد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas** على التحسين في

أساليبها وذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها

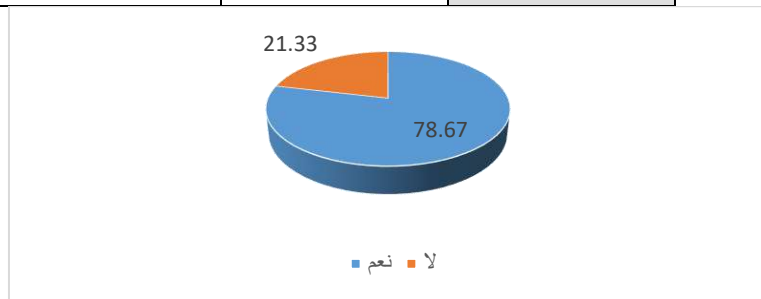
نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) في الأعلى بأن أعلى نسبة من العمال يرون بأن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعتمد على التحسين في أساليبها و ذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها بنسبة 97,33 % بينما أفراد العينة الذين أجابوا بأن المؤسسة لا تعتمد على التحسين في أساليبها لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها تقدر نسبتهم بـ 2,67 % .

و استنادا على قراءة معطيات الجدول رقم (17) يتبين أن غالبية العمال يرون بأن المؤسسة تعتمد على التحسين في أساليبها و ذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها ، هذه العملية لا تتم دون عملية تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة و ذلك بإعادة صيانة الأجهزة الالكترونية مما يحسن في بيئة العمل الداخلية و هذا ما أكدته الجدول رقم (07) حول إعادة صيانة الأجهزة الالكترونية بمؤسسة cnas ، الأمر الذي يدل على أن المؤسسة تسعى للحفاظ على التوازن الوظيفي داخليا إلى جانب سعيها في تحقيق متطلبات المواطنين المتعاملين معها خارجيا بما يضمن وتحقيق التكيف مع التحولات الرقمية في الخدمات المقدمة بالمؤسسة و هذا ما دل عليه الجدول رقم (15) الذي يوضح الوسائل المستخدمة في المؤسسة للتعامل مع المواطنين المتعاملين معها.

الجدول رقم (18): يوضح تجاوب مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء cnas مع استفسارات

المواطنين عبر الصفحة الالكترونية الخاصة بها

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	59	78,67 %
لا	16	21,33 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (18): يوضح تجاوب مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء cnas مع استفسارات

المواطنين عبر الصفحة الالكترونية الخاصة بها

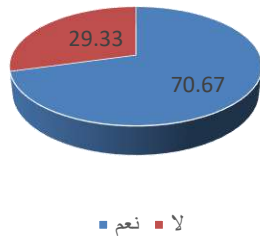
نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن النسبة الغالبة من المبحوثين يرون أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء تتجاوب مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة الإلكترونية الخاصة بها و قدرت نسبتهم بـ 78,67 % ، بينما تقدر نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة لا تتجاوب مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة 21,32 %.

وبناء على تفسير بيانات الجدول رقم (18) اعلاه نجد أن النسبة الغالبة من المبحوثين ترى بأن هناك تجاوب مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة الخاصة بالمؤسسة وهذا ما يدل على أن المؤسسة توفر قناة تواصل مباشرة بينها وبين المواطنين المتعاملين معها واعتبار هؤلاء المواطنين جزء من النسق الكلي للمؤسسة و تعزيز التواصل الفعال معهم و تحقيق التكيف مع متطلبات المواطنين من خلال التجاوب مع استفساراتهم والرد عليها. الأمر الذي يؤدي إلى الترابط بين البنية الداخلية من المتمثلة في العمال والبنية خارجية والمتمثلة في المتعاملين مع المؤسسة، مما يحقق التوازن والاستقرار الوظيفي بين أنساق المؤسسة داخليا وخارجيا ويؤدي الى استمرارية المؤسسة وذا ما أشار إليه تالكوت بارسونز في جزئية عمل النسق الفرعي ضمن النسق الكلي بالنظرية البنائية الوظيفية.

الجدول رقم (19): يوضح تلقي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas** استفسارات وشكاوى

من المواطنين

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	53	70,67 %
لا	22	29,33 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (19): يوضح تلقي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء **canas** استفسارات وشكاوى

من المواطنين

الملاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن النسبة الأعلى من أفراد العينة أجابوا بأن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تتلقى استفسارات و شكاوى من المواطنين بنسبة 70,67 % ، بينما بلغت نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بأن مؤسسة الصندوق الوطني لا تتلقى استفسارات و شكاوى من المواطنين تقدر بـ 29,33 % .

و من خلال معطيات الجدول رقم (19) يمكن القول بأن النسبة الأعلى من العمال يرون أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تتلقى استفسارات و شكاوى متعلقة بالمواطنين المتعاملين معها وهذا ما أكدته الجدول رقم (18) و يرجع ذلك إلى احتياجات المواطنين المتمثلة في استخراج بعض الوثائق مثل شهادة الانتساب و حول تسريع بعض الخدمات المقدمة ، بالإضافة إلى الشكاوى حول عدم تحيين الملفات و تعطل الموقع في بعض الأحيان مما يحول دون عملية إيداع و الإدلاء بالتصاريح و طلب المواطنين حول استخراج الملفات ؛ أضف إلى ذلك عدم استجابة من طرف العمال بالمؤسسة حول الطلبات المتكررة و الكثيرة مع وجود شكاوى أخرى تمثلت في التأخر في الرد عبر فضائها الالكتروني حول الاستفسارات المتعلقة بالعطل المرضية (الأمومة) و بطاقات الشفاء . كل هذه الشكاوى المقدمة من المواطنين تقابلها شكاوى أخرى تصل للعمال بمؤسسة canas تمثلت في استفسارات خاصة بالمواطنين العمال حول حالة ضياع بعض الملفات وتحويل الملفات الطبية وتعويض العطل المرضية وتعويض الأدوية والحوادث وشكاوى أخرى ظهرت عند تقدم المواطنين إلى الشباك ويكون هناك خلل في الأنترنت .

الجدول رقم (20): يوضح مساهمة التحول الرقمي في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسسة الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

النسبة المئوية %	التكرارات	البدائل
97,33 %	73	نعم
2,67 %	2	لا
100 %	75	المجموع



الشكل رقم (20): يوضح مساهمة التحول الرقمي في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسسة الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

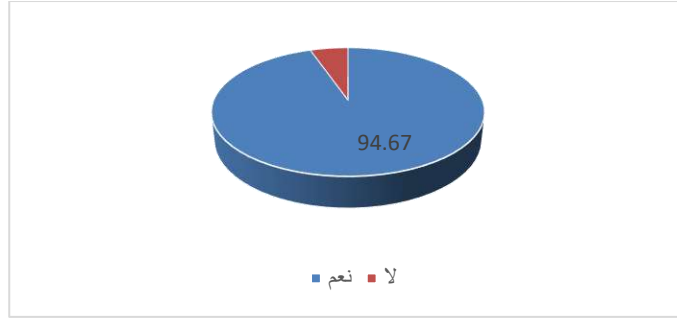
يوضح الجدول رقم (20) أن النسبة الكبيرة من المبحوثين أجابوا بأن التحول الرقمي يساهم في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء حيث قدرت نسبتهم بـ 97,33 % ، حيث بلغت نسبة المبحوثين الذين أقررو بأن التحول الرقمي لا يسهل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين معها 2,67 % .

و من خلال معطيات الجدول في الأعلى يمكن القول بأن غالبية المبحوثين أجابوا بأن التحول الرقمي يساهم في تسهيل عملية التواصل بين المواطنين والمؤسسة وذلك باعتبار أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تحسين الاتصال الخارجي فهو الية تعمل على تحقيق التوازن و الاستقرار في أداء الوظائف و وسيلة فعالة تساهم في الاستجابة لمتطلبات المواطنين عن طريق التواصل و التفاعل معهم عبر الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة وذلك بالرد في أي وقت على استفساراتهم وطلباتهم او الشكاوى الخاصة بهم التي تصل لعمال المؤسسة و هذا ما أكدته الجدول (15) و الجدول رقم (16) و جدول رقم (18) و جدول رقم (19) .

الجدول رقم (21): يوضح مساهمة الاعتماد على التقنيات والبرامج الرقمية في تحقيق رضا المواطنين المتعاملين حول

الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas:

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	71	94,67 %
لا	4	5,33 %
المجموع	75	100 %



الشكل رقم (21): يوضح مساهمة الاعتماد على التقنيات والبرامج الرقمية في تحقيق رضا المواطنين المتعاملين حول

الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الأجراء canas

من خلال الجدول رقم (21) في الأعلى يمكن القول بأن أعلى نسبة من العاملين أجابوا بأن الاعتماد على التقنيات والبرامج الرقمية ساهم في تحقيق رضا المواطنين المتعاملين حول الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بنسبة 94,67% ، بينما قدرت نسبة العاملين الذين أجابوا بأن الاعتماد على البرامج والتقنيات الرقمية لا يساهم في تحقيق رضا المواطنين حول الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة بـ 5,33%.

و من خلال إحصائيات الجدول رقم (21) أعلاه يمكننا القول بأن أعلى نسبة من أفراد العينة اعتبروا أن الاعتماد على البرامج و التقنيات الرقمية يساهم في تحقيق رضا المواطنين حول الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة و هذا ظهر من خلال طبيعة الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لمؤسسة cnas و هذا ما أكدته الجدول رقم (14) من خلال طبيعة الخدمات المقدمة من المؤسسة للمواطنين وكذا الإجابة على استفساراتهم واخذها بعين الاعتبار وكذا تحسين الأساليب و الوسائل التي تساهم في تسهيل وتقديم خدمات جيدة للمواطنين و هذا ما أكدته الجدول رقم (17) و الجدول رقم (20) و ما أكدته أيضا الدراسة السابقة لـ كمال فار (2017 ، 2018) بعنوان الاتصال المؤسساتي و الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية " دراسة حالة ولاية و بلدية برج بوعريش في أن المؤسسة تعمل على تقديم المعلومات للمواطن بكل شفافية في أي وقت وانا هناك مساهمة يقدمها المواطن للمؤسسة من اجل تحسين الخدمة العمومية .

ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1 مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية:

✓ أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية أن جنس الذكور وبنسبة 65,33 % أكثر من جنس الإناث ويتضح لنا ان هناك تفاوت واضح بين القوى العاملة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء .cnas

✓ وتشير نتائج الدراسة أن العمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 15 إلى 24 تمثل النسبة الأعلى من ناحية تصنيف الخبرة المهنية وبنسبة قدرت بـ 45,33 % وهذا ما بين أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء .cnas تتوفر على موارد وكوادر بشرية تتمتع بأقدمية في العمل.

✓ أشارت نتائج الدراسة إلى أن توزيع العمال حسب طبيعة المنصب عاد لمنصب رئيس مصلحة بنسبة 22,66 % وهذا ما يؤكد على أن المناصب القيادية منحت للعمال الذين لديهم خبرة مهنية طويلة بالمؤسسة.

✓ أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن النسبة الغالبة من أفراد العينة هم من يمتلكون مستوى تعليمي جامعي حيث يتبين أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تضم فئة من العمال تتمتع بأقدمية في العمل وفئة أخرى تمتلك مؤهلات علمية عالية الأمر الذي يعود بالإيجاب على سير العملية الاتصالية والتنظيمية بالمؤسسة.

2 مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى: والتي تنص على أن: للتحويل الرقمي دور في

تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء. وعليه فيتضح مما سبق:

✓ كشفت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين يستخدمون البريد الإلكتروني كقناة للاتصال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء حيث يعتمد العمال كقناة للاتصال الرسمي فيما بينهم بنسبة 45,33 %.

✓ أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن أغلب أفراد العينة و بنسبة 61,33 % أكدوا على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء توفر تدفق مناسب للإنترنت، مما يساهم في تحسين سير الاتصال الداخلي بين الموظفين في المؤسسة.

- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية العمال و بنسبة 93,33 % يرون أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء تعيد صيانة الأجهزة الإلكترونية بشكل دوري بهدف الحفاظ على استقرار النظام الداخلي للمؤسسة.
- ✓ كما كشفت أيضا نتائج الدراسة أن معظم أفراد العينة يرون أن الاعتماد على البرامج و التقنيات الرقمية يقلل من وقوعهم في الأخطاء وحاء ذلك بنسبة قدرت بـ 88,00 % .
- ✓ أوضحت نتائج الدراسة أن أعلى نسبة من أفراد العينة يعتمدون على شبكة الاتصال الداخلية للتواصل فيما بينهم بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء وقدرت نسبتهم بـ 46.42 % ، وذلك من اجل تعزيز الفعالية في الاتصال الداخلي فيما بينهم.
- ✓ أكدت نتائج الدراسة الحالية أن أغلب المبحوثين يرون بأن استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح والمكاتب بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء حيث بلغت نسبتهم 98,67 % .
- ✓ أوضحت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين أجابوا بأن التقنيات الرقمية سهلت من عملية الاتصال بين العامل وزملائه، حيث قدرت نسبتهم بـ 92,20 % وهذا راجع إلى أن التكنولوجيا أصبحت تشكل بنية تنظيمية هامة داخل بيئة العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء. cnas.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية المبحوثين بنسبة 90,67 % قد أكدوا على أن استخدام الأدوات الرقمية جعل عملية الاتصال بين العامل ومرؤوسه بالعمل تتم بصورة أسرع و هذا ما ساهم في تكامل الأدوار داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء .
- ✓ كشفت نتائج الدراسة أن النسبة الأكبر من المبحوثين بنسبة 69.33 % يرون بأن للتحويل الرقمي أثر على بيئة العمل الداخلية وذلك من خلال إجاباتهم التي تؤكد على أن استخدام البات التحويل الرقمي ساهم في التأثير على تسريع إنجاز المهام إلى جانب تسهيل تنفيذ المعاملات الإدارية.

(3) مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية: والتي تنص على أن: للتحويل الرقمي دور في

تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء وبالتالي فقد توصلت الدراسة

إلى النتائج التالية:

- ✓ أثبتت نتائج الدراسة الحالية بأن التأمينات الاجتماعية جاءت من حيث طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء و قد قدرت نسبتها بـ 66,66 % حيث عكست هذه النتيجة من الدراسة دور المؤسسة في تقديم بعض الخدمات الاجتماعية للمؤمنين لهم مثل: دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي.
- ✓ كما أثبتت نتائج هذه الدراسة أيضاً أن نسبة عالية من العمال يستخدمون فضاء الهناء بنسبة 89.87 % لتواصلهم مع المواطنين المتعاملين مع المؤسسة، وذلك من أجل تخفيف عناء التنقل على المواطنين للمؤسسة وإيصال استفساراتهم وانشغالهم بواسطة هذا الفضاء المخصص لهم.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن أكبر نسبة من المبحوثين بـ 90.67 % يرون أن التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ساهمت في تسريع تقديم الخدمة للمواطن وذلك من خلال تسهيل المعاملات الخاصة بالمؤسسة والمتمثلة في تسريع استخراج الوثائق ودفع الاشتراكات عن بعد دون عناء التنقل.
- ✓ أثبتت نتائج الدراسة الحالية أن نسبة عالية من العمال بـ 97.33 % أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تعمل على التحسين في أساليبها لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها ما يفسر أن المؤسسة تسعى للحفاظ على متطلبات المواطنين المتعاملين معها .
- ✓ كشفت نتائج أن النسبة الأغلب من أفراد العينة والذين قدرت نسبتهم بـ 78.67 % يرون أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تتجاوب مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة الإلكترونية الخاصة بها ما يدل على أن المؤسسة تعمل على توفير تواصل فعال بينها وبين المواطنين عبر صفحتها الإلكترونية.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن الغالبية من العمال يرون أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تتلقى استفسارات و شكاوي من المواطنين بنسبة 70,67 % ، حيث تتمثل هذه الشكاوي في استفسارات حول استخراج بعض الوثائق أو استفسارات خاصة في عدم التمكن من إدلاء بعض التصاريح .
- ✓ أكدت نتائج الدراسة أن نسبة 97.33 % من مفردات العينة يرون بأن التحول الرقمي يساهم في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مما عزز من الاتصال الخارجي بين المواطنين والمؤسسة.

✓ أظهرت نتائج الدراسة الحالية بنسبة 94.67 % من عينة الدراسة بأن التقنيات و البرامج الرقمية تساهم في تحقيق رضا المواطنين حول الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

كشفت الدراسة الحالية المعنونة بـ " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي - دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas بمدينة ورقلة " بأن التحول الرقمي يساهم في تحسين الاتصال المؤسسي حيث اتفقت دراستنا مع الدراسة الأولى للباحثين " قرط ناصر و لشعب سهام " 2024 بعنوان " التحول الرقمي و أثره على أداء الموارد البشرية " دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر و الدراسة الثانية ل "زروق مولود، مولاي زهرة " 2022 بعنوان التحول الرقمي ودوره في فعالية الاتصالات للمؤسسات " دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندرس الخاصة بمتغير التحول الرقمي أن استخدام التقنيات في مؤسسة اتصالات الجزائر و مؤسسة ستار براندرس و تطبيق التقنيات الرقمية والتغيير من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية والالكترونية أسهم في تحقيق الفعالية الاتصالية بين العاملين نحو الأفضل.

كما توصلت نتائج دراستنا الحالية أن للتحول الرقمي مساهمة في تحسين الاتصال المؤسسي حيث اتفقت دراستنا مع الدراسات المتعلقة بمتغير الاتصال المؤسسي في الدراسة الأولى لـ خبيزي سامية ، 2020 ، بعنوان مكانة الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة الجزائرية دراسة في ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته - تيسمسيلت - و الدراسة الثانية دراسة لـ كمال فار (2017 ، 2018) بعنوان الاتصال المؤسسي و الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية " دراسة حالة ولاية و بلدية برج بوعرييج في أن هناك اتصال داخلي منظم يقوم على تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام الموجودة في المؤسسة ويتخذ الاتجاهات المختلفة (صاعد ، نازل ، أفقي) بمختلف الوسائل والقنوات الداخلية للمؤسسة بغية تأدية المهام بالشكل المطلوب للوصول إلى الأهداف المنشودة وبأن الاتصال الخارجي هو الآخر يتم وفق قنوات اتصال أخرى كالبريد الالكتروني وموقع المؤسسة للتواصل مع المواطنين وأن الاتصال الخارجي يتوقف على نجاح الاتصال الداخلي وهو مكمل له .

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المدخل النظري للدراسة:

إن تالكوت بارسونز يرى بأن المجتمع يتكون من أجزاء مترابطة فيما بينها وبناءاً على ذلك يعتبر المؤسسة وحدة وظيفية تسعى لتحقيق دورها الوظيفي داخل النسق الاجتماعي حيث أن هذه الأنساق الاجتماعية تتصف بالتنظيم والتكامل والمحافظة على الاستقرار الوظيفي إضافة إلى الحفاظ على المعايير والقيم داخل هذا النسق وتحقيق الاستمرارية والتوازن.

و من هذا المنطلق فإن الدراسة الحالية والتي جاءت تحت عنوان " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي -

دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas بمدينة ورقلة

تؤكد على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas كنسق كلي تتضمن نسقين أحدهما نسق

داخلي تمثل في الاتصال الداخلي والآخر نسق خارجي تمثل في الاتصال الخارجي ؛ حيث تعمل مؤسسة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas على الحفاظ على النسق الكلي و ذلك من خلال توفير كل المتطلبات التي من شأنها

ان تحقق استمرارية هذه الأخيرة و تظهر هذه المتطلبات في توفيرها لبيئة تشتمل على رقمنة العملية الاتصالية و التنظيمية تتجلى

هذه العملية في مختلف أنماط الاتصال الداخلي واعتباره نسقا أساسيا من النسق الكلي (صاعد و نازل و أفقي) بينه و بين

العمال فيما بينهم او بين العمال و مسؤول المؤسسة و ذلك عبر استخدام البريد الالكتروني و الهاتف بنوعية سواء كان هاتف

العامل او هاتف خاص بالمؤسسة و المراسلات الفورية و الاجتماعات و استخدام وسائل التواصل الاجتماعي و ارسال واستقبال

الملفات و تخزينها مع العمل على إعادة صيانة الأجهزة الالكترونية بغية تحسين الاتصال الداخلي . بالإضافة إلى ان عملية تحسين

الاتصال الداخلي للمؤسسة لن تنجح لوحدها دون العمل على تحسين الاتصال الخارجي اعتباره هو الآخر نسقا من النسق الكلي

لمؤسسة cnas وذلك بتوفير قنوات اتصال الكترونية تمثلت في الفضاء الالكتروني فضاء الهناء الذي يشتمل على مجموعة من

الخدمات محل طلب المواطنين المتعاملين مع المؤسسة والرد على استفساراتهم والشكاوى المقدمة من طرفهم الأمر الذي من شأنه أن

يعزز من الاتصال الداخلي بمؤسسة cnas.

خامسا: الاستنتاج العام للدراسة:

إن التحول الرقمي من المواضيع التي شهدت اهتماما كبيرا من الباحثين في مختلف الميادين والتخصصات وذلك لولوج الرقمنة جميع القطاعات والمؤسسات على اختلافها مما أثر على طبيعة الاتصال المؤسساتي بهذه الأخير، ومن هنا فقد جاءت دراستنا الحالية والتي اندرجت تحت عنوان "التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسساتي - دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas بمدينة ورقلة" لتعالج موضع التحول الرقمي والاتصال المؤسساتي. وعليه فمن خلال كل النتائج السابقة الذكر و التي تم عرضها يمكننا الإجابة على التساؤل الرئيسي ألا و هو : هل يساهم التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسساتي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas ؟ ؛ حيث أكدت نتائج الدراسة بأن التحول الرقمي أدى الى تحسين الاتصال المؤسساتي و ذلك من خلال سعي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas بمدينة ورقلة الى مواكبة التغيرات و التحولات التي طرأت على المجتمع الجزائري خاصة و العالم عامة و ذلك بدمج تقنيات الرقمنة مع الوسائل التقليدية في سير العملية المؤسساتية بغية تحقيق أهدافها المؤطرة و المنشودة . الأمر الذي ظهر جليا خلال مسار الدراسة الحالية. وعليه ومن خلال ما سبق يمكننا القول:

- للتحول الرقمي دور فعال في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال ال أجراء cnas.
- للتحول الرقمي دور فعال في تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas.

الخاتمة

الخاتمة:

إن التحول الرقمي الذي شهدته المؤسسات الجزائرية في الآونة الأخيرة بمختلف أنواعها و الخدمات التي تقدمها قد ساهمت في تحسين صورة المؤسسة الجزائرية و دفعها نحو الأفضل ؛ و عليه فقد جاءت دراستنا الحالية المعنونة بـ " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي - دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء cnas " للتعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي للعمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء cnas سواء كان الاتصال الداخلي والمتمثل في العمليات الداخلية أو الاتصال الخارجي بمؤسسة cnas ، و فقد أكدت دراستنا ان هذه الأخيرة قد اعتمدت على سياسة دمج الأدوات والتقنيات الرقمية من مواقع الكترونية بريد الكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لتحسين الاتصال بين العمال والمواطنين المتعاملين معها بالأساليب التقليدية و رقمنتها بالاعتماد على أنظمة داخلية تسهل عملية التواصل بين العمال بالمؤسسة مما أدى بدوره إلى تحسين البيئة الداخلية و الخارجية بالمؤسسة .

ان الدراسة الحالية المعنونة بـ " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي -دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء cnas " قد واجهتها العديد من العراقيل طيلة إنجازها تمثلت في:

- ✓ وجود صعوبة في تطبيق الدراسة وتغيير المؤسسة لأكثر من مرة .
- ✓ وجود صعوبة في عملية جمع أداة الاستبيان، حيث ان هناك عدم تجاوب من بعض مفردات العينة.
- ✓ قلة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي والاتصال المؤسسي في تخصص علم اجتماع الاتصال.
- ✓ قلة المراجع الخاصة بمتغير التحول الرقمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. أحمد يس ، نجلاء. 2013. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. ط1. القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع.
2. أبو النصر مدحت، محمد. 2009. مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. ط2. القاهرة - مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر .
3. برمان، بشير. 2021. موسوعة التراث والمخطوطات العربية وكيفية تحقيقها. دط. لبنان: دار الكتب العلمية.
4. بلخيري، رضوان. 2015. مدخل إلى الاتصال المؤسسي. ط 1. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع.
5. جون، سكوت. 2009. علم الاجتماع المفاهيم الأساسية. ط 1. بيروت: الشبكة العربية للأبحاث والنشر.
6. حزي، بشار و آخرون. 2020 . الاتصال التنظيمي دط. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
7. دليو، فضيل. 2024. مدخل إلى منهجية البحث العلمي. د ط. الجزائر: منشورات مخبر الاستخدام وتلقي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر.
8. دليو، فضيل. 2025. اتصال المنظمة. دط. الجزائر: منشورات مخبر الاستخدام وتلقي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر.
9. الديلمي، عبد الرزاق محمد. 2012 . المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال. ط 1. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
10. الزبياري، طاهر حسو. 2022 .دراسات في علم الاجتماع والاعلام . ط1. الجزائر: الدار الإفريقية للكتابة و النشر و الطباعة.
11. السيد ،محمد عبد العزيز مصطفى . 2022 . التحول الرقمي في مؤسسات الأعمال . دط. القاهرة: جامعة القاهرة .
12. سعيد عيشور، نادية و آخرون . 2017 . منهجية البحث في العلوم الاجتماعية . د ط . سطيف - الجزائر: مؤسسة حسين راس الجبل للنشر و التوزيع.
13. صادقي، فوزية. 2023 . واقع الرقمنة في القطاع العمومي الجزائري و رهانات تحسين الخدمات - نحو تشخيص أسباب التأخر مقارنة بنماذج دولية ناجحة في المجال الرقمي . ط 1 . دب : المكتب العربي للمعارف.
14. عبد العالي، عبد القادر . 2023 . السياسة المقارنة مقدمة في النظريات و القضايا . ط 1 . قطر :المركز العربي للأبحاث و دراسة السياسات .

قائمة المراجع

15. عبيدات ، محمد وآخرون . 1999 . منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات . ط 2 . عمان : دار وائل للنشر .
16. عماد ، عبد الغني . 2007 . منهجية البحث في علم الاجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربات . ط 1 . بيروت : دار الطليعة للطباعة و النشر .
17. عليان ربحي، مصطفى . 2011. البحث العلمي أسسه و مناهجه و أساليبه و إجراءاته . دط. الأردن : بيت الأفكار الدولية .
18. عواج، سامية . 2019 . الاتصال في المؤسسة المفاهيم - المحددات - الإستراتيجيات . ط 1 . عمان: مركز الكتاب الأكاديمي .
19. محمد فتحي، عبد الرحمن أحمد . 2020 . استراتيجية مقترحة لتحويل جامعة المنيا إلى جامعة ذكية في ضوء توجهات التحول الرقمي و النموذج الإماراتي لجامعة حمدان بن محمد الذكية، المجلد 14 . مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية العدد 6. كلية التربية . جامعة الفيوم . مصر .
20. قاسم الجمال، أحمد وآخرون. 2023 . التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي العربية الواقع - التحديات و المقاربات المستقبلية . د ط . اتحاد مجالس البحث العلمي العربية .
21. قاموس النور . تعريف التحول . 20:00 . 2025/ 05/26 . [Hhps://qamus.inoor.ir](https://qamus.inoor.ir) .
22. محمد ، عبد السلام . 2020 . مناهج البحث في العلوم الاجتماعية و الإنسانية دط . دب : مكتبة نور .
23. المصري إيهاب عيسى ، عبد الرحمان . 2024 . التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية . دط . الإسكندرية : دار التعليم الجامعي .
24. تأليف دار المشرق . 1986 . المنجد الأبجدي . ط 5 . بيروت - لبنان: دار المشرق .
25. هلاي، أحمد محمد . 2012 . عولمة التعليم الجامعي . دط . عمان : دار الشرق للنشر و التوزيع .
26. همشري ، عمر أحمد . 2022 . الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات . ط 1 . عمان - الأردن: توزيع دار صفاء للنشر .

قائمة المراجع

27. الواعر تركية، عبد الحفيظ . 2024 . البارسونزية و التغير الاجتماعي. دط . القاهرة : طبعة دار أم الدنيا.

28. الوكالة الجزائرية لترقية الاستثمار . الأنظمة الاجتماعية. 12:30 . 2025/4/20 . <https://aapi.dz/ar/regimes->

sociaux-ar

ملاحق

الملحق رقم (01): أداة الاستبيان
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة: علم اجتماع والديموغرافيا
التخصص: علم اجتماع الاتصال
من إعداد الطالبة: خيرة سليح

بغنوان:

التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي

(دراسة ميدانية على عينة من العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

(cnas

السنة الجامعية 2024 / 2025

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1/ الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2/ الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات ☐

- من 5 إلى 14 سنة ☐

- من 15 إلى 24 سنة ☐

- أكثر من 25 سنة ☐

3/ طبيعة المنصب:

4/ المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

المحور الثاني: التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas:

5/ ماهي قنوات الاتصال المستخدمة بمؤسستكم؟

- البريد الإلكتروني ☐

- أنظمة المراسلة الفورية ☐

- شبكة الأنترنت ☐

- أخرى أذكرها:

6/ هل تتوفر تدفق مناسب للأنترنت بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال ال أجاء cnas؟

نعم ☐ لا ☐

7/ هل يتم إعادة صيانة الأجهزة الإلكترونية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء CNAS؟

نعم ☐ لا ☐

8/ برأيك هل اعتماد العمال في مهامهم على البرامج والتقنيات الرقمية قد يساهم في التقليل من الوقوع في الأخطاء؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك:

.....

9/ ماهي الوسائل المعتمدة للتواصل بين العمال في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال ال

أجراءcnas؟

.....

10/ هل ساهم استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين عملية الاتصال بين مختلف المصالح والمكاتب بمؤسسة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراءcnas ؟

نعم ☐ لا ☐

11/ هل ساهم استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بينك وبين زملائك بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراءcnas ؟

نعم ☐ لا ☐

12/ هل استخدام الأدوات الرقمية قد جعلت عملية الاتصال بينك وبين مرؤوسك بالعمل تتم بصورة أسرع؟

نعم ☐ لا ☐

13/ في رأيك هل اعتماد التحول الرقمي بمؤسستكم قد أثر على بيئة العمل الداخلية؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم، فكيف ذلك ؟:

.....

المحور الثالث: التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء cnas:

14/ ماهي طبيعة الخدمات المقدمة بمؤسستكم للمواطنين؟

.....

15/ ماهي الوسائل الرقمية المستخدمة في مؤسستكم للتواصل مع المواطنين المتعاملين معها؟

.....

16/ برأيك هل ساهمت التقنيات والبرامج المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء في تقديم

الخدمات بسرعة للمواطنين؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه البرامج؟

.....

17/ هل تعتمد مؤسستكم على التحسين في أساليبها وذلك لتقديم خدمات جيدة للمواطنين المتعاملين معها؟

نعم ☐ لا ☐

18/ هل يتم التجاوب مع استفسارات المواطنين عبر الصفحة الالكترونية الخاصة بمؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

19/ هل سبق وأن تلقيتم استفسارات وشكاوى من المواطنين؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كان الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه الاستفسارات والشكاوى؟

.....

20/ حسب رأيك، هل ساهم التحول الرقمي في تسهيل عملية التواصل بالمواطنين المتعاملين مع مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

21/ برأيك، هل الاعتماد على التقنيات والبرامج الرقمية قد ساهم في تحقيق رضا المواطنين حول الخدمات المقدمة من طرف

مؤسستكم؟

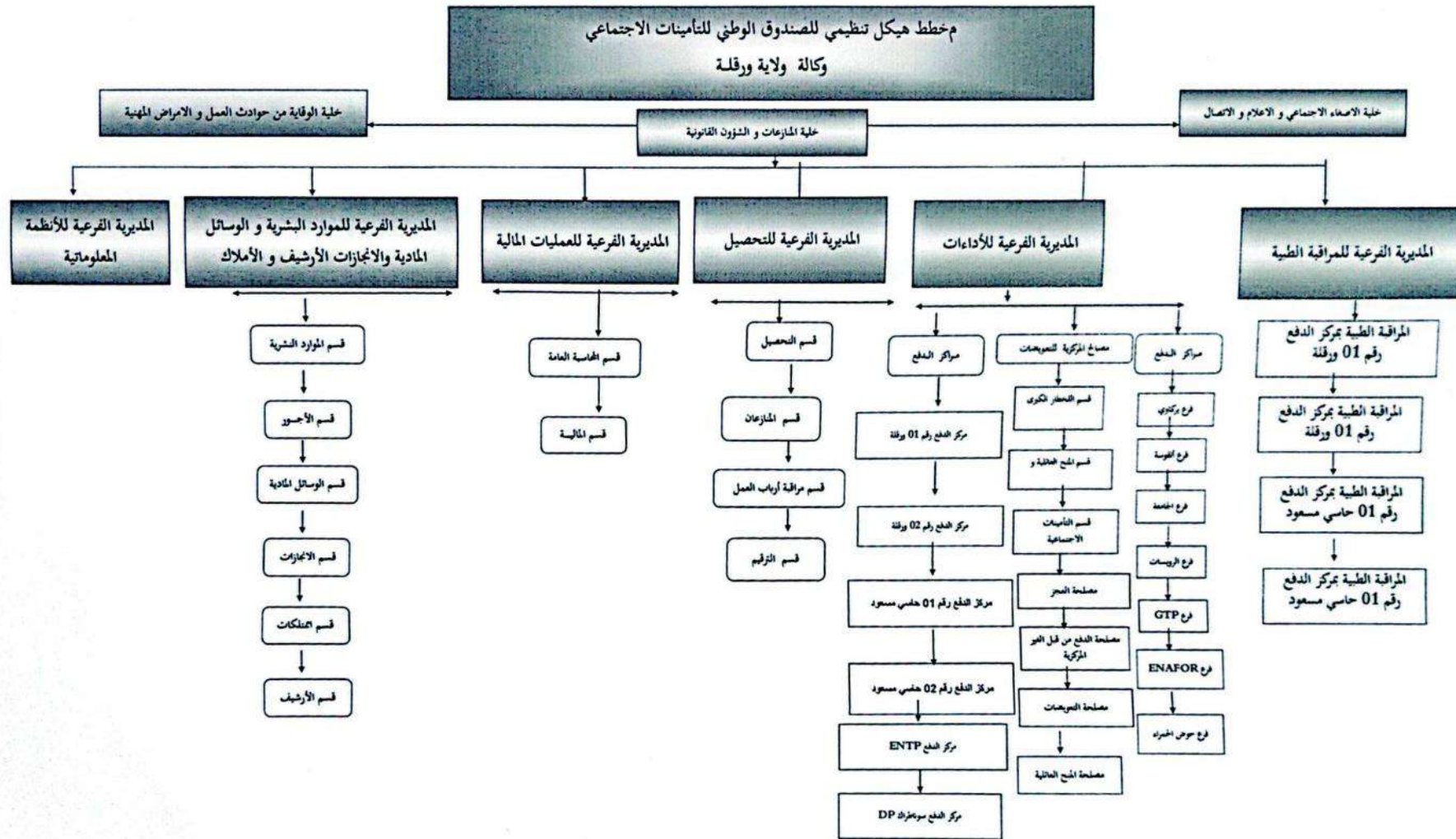
☐

لا

☐

نعم

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة cnas بمدينة ورقلة:



الملحق رقم(03): قائمة الأساتذة المحكمين لأداة الاستبيان في الدراسة:

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الرتبة العلمية
01	مليكة جابر	أستاذ تعليم عالي
02	صورية فرج الله	أستاذ تعليم عالي
03	ميادة خاوي	أستاذ محاضر ب

الملحق رقم (04): وثيقة التسهيلات:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة قاصدي مرباح بورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم: 2025/092

السنة الجامعية: 2025/2024

إلى السيد مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء، cnas ولاية ورقلة

الموضوع تقديم تسهيلات

في إطار التعاون بين الجامعة والمؤسسات الوطنية، تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتدريب
الشبكة علميا وعمليا على إنجاز البحوث والدراسات الميدانية، وهذا من أجل إعدادهم وتكوينهم لخدمة قضايا
البحث العلمي وتحقيق أهداف المنظومة التعليمية
وعليه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للمتطلبات:

الأستاذ/الخبير: حمزة سنيح
القسم: علم الاجتماع والديمقراطية
التخصص: علم اجتماع الاتصال
المستوى: الثانية ماستر
الأستاذ/المشرف: بن أم هاني نبيلة

موضوع الدراسة: التحول الرقمي ودوره في تحسين الاتصال المؤسسي
نحن على يقين بأنكم ستمثلون الجهد الكافي في إطار ما يسمح به القانون لتقديم التسهيلات الضرورية لمثلنا
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

ورقلة في 09 مارس 2025
رئيس القسم

سواتي

CHAS

Abstract:

The study entitled (Digital Transformation and its Role in Improving Institutional Communication) (A field study at the National Social Insurance Fund for Salaried Workers CNAS in Ouargla city), aims to attempt to identify the role of digital transformation in improving institutional communication at the National Social Insurance Fund for Salaried Workers CNAS , and to delve deeper into the details of the subject , we relied in the methodological procedures of the study on the descriptive approach with the use of the study on the descriptive approach with the use of the tools of observation and questionnaire that was distributed to 75 workers in the institution and we used the comprehensive survey , and based on our follow up of all the methodological steps , we reached a number of result , and the most prominent of with are the following :

- The results of the study confirmed that the use of digital transformation and digital tools contributed to improving internal communication at the National Social Insurance Fund for Salaried Workers CNAS.
- The results of the study also confirmed that relying on digital transformation and using digital tools contributed to improving external communication at the National Social Insurance Fund for Salaried Workers CNAS.

Keyword: Digital transformation, institutional communication, internal communication, external communication.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف الدراسة المعنونة بـ " التحول الرقمي و دوره في تحسين الاتصال المؤسسي - دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجواء بمدينة ورقلة" إلى محاولة التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الاتصال المؤسسي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجواء cnas ، و للتعلم أكثر في تفاصيل الموضوع فقد اعتمدنا في الإجراءات المنهجية للدراسة على المنهج الوصفي مع استخدام أداتي الملاحظة و الاستبيان الذي وزع على 75 عامل بالمؤسسة و استخدمنا المسح الشامل، و بناء على إتباعنا لكل الخطوات المنهجية ، توصلنا إلى جملة من النتائج و كان أبرزها مايلي :

- أكدت نتائج الدراسة أن استخدام التحول الرقمي والأدوات الرقمية ساهم في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجواء cnas.

- كما أكدت نتائج الدراسة أيضا بأن الاعتماد على التحول الرقمي واستخدام الأدوات الرقمية ساهم في تحسين الاتصال الخارجي بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجواء cnas.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الاتصال المؤسسي، الاتصال الداخلي، الاتصال الخارجي.