جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديموغرافيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطالب: شعباني سفيان

بعنـوان:

التحول الرقمي وزيادة فعالية الاتصال في المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ورقلة

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ:

2025/05/31

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
عريف عبد الرزاق	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
بن زاف جميلة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
غلاب دليلة	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي:2025/2024

بســـم الله الرحمـــن الرحيـــم

(وقل ربي زدني علما)

" اللهم علمنا ماينفعنا , وانفعنا بما علمتنا , وزدنا علما "

" سبحانك لاعلم لنا إلا ماعلمتنا إنك أنت العليم الحكيم "

الإهـــــــداء

إلى من ساهموا في رحلتي العلمية

بكل فخر وامتنان أود أن أعبر عن شكري العميق لكل من ساهم في نجاحي وساعدني للوصول إلى هذه اللحظة.

كانت لحظات التحدي والصعوبات جزءً لا يتجزأ من هذه الرحلة العلمية إلى أن تم تذليلها والوصول إلى هذه المرحلة.

بكل الشكر والإمتنان " **شعباني سفيان**"

شكر وتقدير

لايسعني في هذا المقام أن أقدم خالص امتناني لكل من ساهم في رحلتي التعليمية , سواء كان ذلك بالدعم المعنوي التشجيع , أو المساعدة العملية.

أشكر الأستاذة جميلة بن زاف التي أشرفت علي توجيهي وعلى ثقتها الدائمة بي , كما أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ عبد العزيز قودة على دعمه اللامحدود , وأيضا كل الأساتذة الذين شاركوني معارفهم وخبراتهم القيمة.

كما أعبر عن امتناني العميق لعائلتي ،لزوجتي ،لصغيري جواد ولكل الأصدقاء الذين كانوا بجانبي بتشجيعاتهم وكلماتهم التحفيزية.

ملخص الدراســـــة:

تناولت الدراسة الحالية التحول الرقمي وزيادة فعالية الاتصال في مؤسسة سونلغاز ورقلة، وهدفت إلى تسلط الضوء على مساهمته في زيادة فعالية الاتصال بين مختلف أقسام المؤسسة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاستعانة بالاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات تم توزيعه على عينة تضم 30مبحوثا من موظفي المؤسسة.

وأظهرت النتائج بوضوح أن التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في زيادة فعالية الاتصال داخل هذه المؤسسة، من خلال تسهيل نقل المعلومات بسرعة ودقة، وتنظيم تداول المعلومات والأفكار بين مختلف أقسام المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، لعب التحول الرقمي دورا محوريا في زيادة التفاعل والمشاركة بين أفراد المؤسسة، مما أدى إلى تعزيز التفاعل داخل البيئة التنظيمية, ولم يقتصر الأمر على ذلك، بل أظهرت الدراسة أيضا أن التحول الرقمي يعزز المرونة في استخدامها، مما يسهل عملية التواصل والتعاون بين مختلف أفراد المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي،المؤسسة،الاتصال،فعالية الاتصال.

Résumé de l’étude:

La présente étude a porté sur la transformation numérique et l’augmentation de l’efficacité de la communication à la Fondation Sonelgaz Ouargla, et visait à mettre en évidence sa contribution à l’amélioration de l’efficacité de la communication entre les différents départements de la Fondation. L’approche descriptive a été utilisée, et le questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte de données. Il a été distribué à un échantillon de 30 chercheurs des employés de l’établissement .

Les résultats ont clairement montré que la transformation numérique a contribué de manière significative à accroître l’efficacité de la communication au sein de cette institution, en facilitant le transfert d’informations rapidement et avec précision, d’organiser la circulation des informations et des idées entre les différents services de l’institution. En outre, la transformation numérique a joué un rôle crucial dans l’augmentation de l’interaction et de la participation entre les membres de l’organisation, ce qui a permis d’améliorer l’interaction au sein de l’environnement organisationnel. mais l’étude a également montré que la transformation numérique améliore la flexibilité dans son utilisation, ce qui facilite le processus de communication et de coopération entre les différentes personnes. Membres de l’organisation.

Mots-clés : transformation numérique, institution, communication, efficacité de la communication.

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	الصفحة
إهداء	**I**
شكر وتقدير	**II**
ملخص الدراسة	**III**
قائمة المحتويات	**IV**
فهرس الجداول	**V**
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
إشكالية الدراسة	**05**
فرضيات الدراسة	**06**
أسباب اختيار الموضوع	**07**
أهمية الدراسة	**07**
أهداف الدراسة	**08**
مفاهيم الدراسة	**08**
الدراسات السابقة	**12**
المقاربة السوسيولوجية للدراسة	**14**
الفصل الثاني : الإطار الميداني للدراسة	
أولا : الإجراءات المنهجية للدراسة	**18**
مجالات الدراسة	**18**
1.1 المجال المكاني للدراسة	**18**
2.1 المجال الزماني للدراسة	**18**
3.1 المجال البشري للدراسة	**18**
عينة الدراسة وكيفية اختيارها	**19**
منهج الدراسة	**20**
1. أدوات جمع البيانات	20
1.4 الاستبيان	**20**
2.4 المقابلة	**21**

5. الأساليب الإحصائية	**21**
1.5 التوزيع التكراري	21
2.5 النسبة المئوية	22
ثانيا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج	**22**
1.عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية	**22**
1.1 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الاولى	24
2.1 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية	27
3.1 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة	30
2. مناقشة النتائج	**33**
1.2 الفرضية الأولى	33
2.2 الفرضية الثانية	33
3.2 الفرضية الثالثة	34
3. النتائج العامة للدراسة	**34**
خاتمة	**37**
قائمة المراجع	**39**
الملاحق	42

فهرس الجـــــــــــــــداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الجدول
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	22
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	22
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	23
04	يوضح توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في العمل	23
05	جدول يوضح استخدام المؤسسة وسائل الاتصال الرقمية الحديثة	24
06	جدول يوضح أنواع الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف الموظفين لطرح الانشغالات على الإدارة	25
07	جدول يوضح الوسيلة المفضلة للتواصل مع الرئيس وسبب الاستخدام	25
08	جدول يوضح نظام التنسيق xo كوسيلة اتصال فعالة بين العمال و الإدارة	26
09	جدول يوضح استعمال الاتصال المباشر مع المشرف أثناء مواجهة صعوبات في العمل	27
10	جدول يوضح وسائل الاتصال المستخدمة للتنسيق بين المصالح والوحدات داخل المؤسسة	27
11	جدول يوضح يوضح مساهمة نظام التنسيقxo في تحسين عملية التواصل بين الزملاء في العمل	28
12	جدول يوضح مساهمة التحول الرقمي في ترشيد وتحسين الخدمة داخل المؤسسة	29
13	جدول يوضح الصعوبات التقنية أثناء إنجاز الأعمال والمهام	30
14	جدول يوضح الوسيلة أكثر استخداما من طرف الإدارة عند التواصل مع الموظفين.	30
15	جدول يوضح وسائل الاتصال الرقمية الحديثة المستخدمة لإسداء التعليمات والأوامر من طرف الإدارة	31
16	جدول يوضح أهمية التحول الرقمي في جودة وفعالية الخدمات المقدمة للزبائن	32

مقدمة

مقدمة:

في عالم الاتصالات الحديث، لا يمكن إنكار الدور الحاسم الذي تؤديه وسائل الاتصال الحديثة في تطوير آليات الاتصال داخل المؤسسات. فالتطور الذي عرفته التكنولوجيا في هذا السياق لم يقتصر على تقديم وسائل اتصال تقليدية، بل اتسعت رقعته ليشمل دعم وتحفيز التنمية والابتكار في هياكل الأعمال.إذ يُعَدُّ الاتصال الفعال داخل المؤسسات أمرًا حيويًا لتحقيق تنسيق مثالي للأنشطة وتحقيق الأهداف بكفاءة، وهنا يظهر الأثر الكبير الذي يلعبه استخدام الرقمنة في تعزيز هذا الجانب الحيوي من الحياة المؤسسية،عند الحديث عن التحول الرقمي، فإننا نتحدث عن مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات التي تهدف إلى تيسير التواصل ونقل المعلومات بين الأفراد والأقسام داخل المؤسسة. تشمل هذه التقنيات أنظمة البريد الإلكتروني، والهواتف النقالة ، ومنصات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات , وتُعَدُّ هذه الأدوات ضرورية لإيجاد بيئة اتصال فعالة ومؤثرة داخل الهياكل المؤسسية،ومع التقدم السريع في هذا المجال، أصبح التحول الرقمي يلعب دورًا محوريًا في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات. وذلك بفضل قدرتها على تمكين الموظفين من التواصل بسلاسة وفعالية دون قيود زمنية أو مكانية وبالتالي، يساهم التحول الرقمي بشكل كبير في تعزيز التواصل وتحسين التنسيق بين مختلف الأقسام والمستويات داخل المؤسسة،فمؤسسة سونلغاز ورقلة سعت لتبني هذا التحول الرقمي على مختلف أقسامها وفروعها من أجل تسهيل الاتصال وتحسين أداء خدماتها .

وقد قسمت هذه الدراسة إلى فصلين :

الفصل الأول جاء بعنوان الإطار النظري للدراسة وتم وضع إطار منهجي له تمثل في تحديد إشكالية وفرضيات الدراسة، إلى جانب أسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف الدراسة، وتحديد مفاهيم الدراسة، وتقديم بعض الدراسات السابقة حول الموضوع، والمقاربة النظرية التي تم الاعتماد عليها.

أما في الفصل الثاني فتمثل في الجانب الميداني للدراسة ، حيث تم تقسيمه إلى قسمين : قسم أول : خصص للإجراءات المنهجية، وتم التطرق فيه إلى التعريف بميدان الدراسة والمجال الزمني والبشري

للدراسة ، كما تطرقنا في هذا الفصل إلى المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية.

وفي القسم الثاني خصص لعرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية، ومناقشة النتائج والنتائج العامة للدراسة.

الفصـــــل الأول

الاطار النظري للدراسة

- ✓أولا: تحديد وصياغة الإشكالية
- ✓ثانيا : فرضيات الدراسة
- ✓ثالثا: أسباب اختيار الموضوع
- ✓رابعا : أهمية الدراسة
- ✓خامسا : أهداف الدراسة
- ✓سادسا : مفاهيم الدراسة
- ✓سابعا : عرض الدراسات السابقة
- ✓ثامنا : المقاربة النظرية للدراسة

أولا: إشكاليــة الدراسـة:

الاتصال من السلوكيات الإنسانية المعقدة تستعمل فيه كل الحواس وإمكانات الإنسان الذهنية والنفسية في آن واحد استعمالا متناسقا ومنسجما حتى يتم تبليغ واستلام الرسالة، وتكمن أهميته في انه المحرك الأساسي لكل العمليات الاجتماعية داخل المجتمع وداخل المؤسسة، وبدونه لا يمكن تصور أي حركية اجتماعية وأي شكل من أشكال التبادل فحاجة الإنسان إلى التفاعل مع الآخرين والاستفادة من خبراتهم وتجاربهم .كما يعد الاتصال احد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، ومن ابرز العوامل التي أدت إلى نشوء علاقات اجتماعية بين الأفراد مكنتهم من تنظيم وتنسيق الأعمال فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار التي تعبر عن مضمون الاتصال.

فالتأمل في الأحداث التي عاشتها المجتمعات الإنسانية تجعلنا ندرك التطورات الهائلة التي عرفتها وسائل الاتصال عبر الحقب الزمنية ،بدءا من استخدام الرموز والإشارات وصولا إلى العصر الرقمي،وهذا من خلال عدة ثورات اتصالية بدأت ملامحها تبرز بصورة واضحة مع أواخر القرن التاسع عشر،وازدادت تغيرا منذ منتصف القرن العشرين خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وفي بدايات القرن الحادي والعشرين أصبحت الثورة الرقمية إحدى ابرز تجليات التطور التكنولوجي الذي يشهده العصر الحديث والذي نتج عنه تطور وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة الرقمية والتكنولوجية التي غزت وبقوة جميع الميادين والأنشطة اليومية للإنسان، وأصبح التوجه نحو الرقمية توجها عالميا يعرف الكثير من التحديات والمبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول، ومع استمرار التقدم التكنولوجي الرقمي الذي يزداد فيه دور التكنولوجيا الرقمية الحديثة في جميع المجالات وبالأخص التطور الذي طرأ على الأساليب المستخدمة في وسائل الاتصال والاتجاه المستمر نحو الاستخدام الآلي في انجاز الأنشطة المختلفة للإنسان الذي يمهد لقيام مفهوم جديد للمجتمعات وهو المجتمع اللاورقي أو المجتمع الرقمي.

وبما أن المؤسسات جزء من هذا المجتمع فهي بكل تأكيد ليست بمعزل عن هذه الأحداث والتطورات التي تعرفها المجتمعات في ظل تطور وتغير وسائل الاتصال،وهو ما جعلها تسعى جاهدة لمواكبة هذه التطورات من أجل تحسين خدماتها وأداء وظائفها بشكل أسرع وأفضل،لتذليل الصعوبات الاتصالية داخلها من خلال توظيفها لتكنولوجيا الاتصال كوسيلة لتيسير وتسهيل عملية التواصل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة. هذه التقنيات، يمكن أن تساهم في اختصار واختزال الحواجز الزمنية والمكانية، وتحسين جودة التواصل وتدفق المعلومات بين أفراد المؤسسة ، وبالتالي يمكن أن تساهم هذه التكنولوجيا الرقمية في بناء بيئة عمل تتسم بالفعالية والتعاون والتفاعل، مما يعزز من أداء المؤسسة ويسهم في تحقيق استمراريتها وأهدافها بشكل أكثر فعالية واستدامة

وعلى غرار مختلف دول العالم سعت الجزائر من خلال عدة مبادرات لتجسيد مشروع التحول الرقمي على أرض الواقع للالتحاق بركب الدول المتقدمة كخطوة لدخول المجتمع الرقمي، وذلك عن طريق وضع إستراتيجية موحدة وشاملة في مجال الرقمنة واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعميمها في كل المؤسسات والقطاعات من خلال إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية 2008- 2013 ، وكذا عبر إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة بموجب المرسوم الرئاسي الذي تم المصادقة عليه من طرف الحكومة شهر نوفمبر 2019.

فقد اتجهت الكثير من المؤسسات الجزائرية بمختلف أنواعها وطبيعتها على غرار مؤسسة سونلغاز إلى تبني مشروع التحول الرقمي من خلال الانتقال من طرق الإدارة والتسيير الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة في ذلك على الطرق القائمة على الرقمنة بتحويل ماتمتلكه من مصادر معلومات إلى أشكال رقمية سعيا منها إلى مسايرة آخر المستجدات التقنية.

لذا فقد جاءت دراستنا هذه لمحاولة تسليط الضوء على التحول الرقمي الذي عرفته مؤسسة سونلغاز بورقلة لمسايرة هذه التطورات ومعرفة ما إذا كان هذا التطور قد ساهم في تحقيق اتصال فعال وشامل يضمن السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة في إطارها الخارجي ، ويعتمد ذلك بالدرجة الأولى على نظام الاتصال والتواصل حيث أن العملية الاتصالية بكل أنواعها ومستوياتها تعتبر الدم الدافق في الشريان الحياتية للمؤسسة، والركيزة داخل التنظيمات الحديثة.

أم أنها تسعى إلى انتهاج منهج التقنية من اجل التقنية فقط والابتعاد عن النهج الحقيقي الذي لا يرتبط بأهداف واضحة مما يؤدي الا إهدار المال والوقت معا،ذاكأن الهدف الحقيقي لكل مؤسسة بما فيها مؤسسة سونلغاز ورقلة هو تحقيق اتصال فعال وشامل من خلال تبني مشروع الرقمنة.

ونظرا لأهمية موضوع التحول الرقمي في زيادة وتفعيل العملية الاتصالية بمؤسسة سونلغاز ورقلة.

قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل يساهم التحول الرقمي في زيادة فعالية الاتصال في مؤسسة سونلغاز بورقلة ؟

وعليه يتفرع التساؤل العام إلى تساؤلات فرعية وهي كالتالي :

01-هل يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟

02-هل يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟

03-هل يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟

ثانيا : فرضيات الدراســــــــة:

للفرضيات دور في تحديد معالم الدراسة وفي توجيه مسار البحث، ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على فرضية عامة وثلاث فرضيات جزئية هي:

الفرضية العامـــة :

يساهم التحول الرقمي في زيادة فعالية الاتصال بمؤسسة سونلغاز ورقلة.

وعليه تتفرع الفرضية العامة إلى فرضيات فرعية وهي كالآتي :

1- يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل في مؤسسة سونلغاز بورقلة.

2- يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد في مؤسسة سونلغاز بورقلة.

3-يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي في مؤسسة سونلغاز بورقلة.

ثالثا: أسباب اختيار الموضـوع:

1- أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي للمواضيع المتعلقة بوسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والتطورات المعاصرة التي عرفتها بما فيها الرقمنة.
- الرغبة في معالجة موضوع التحول الرقمي ومدي مساهمته في تطوير الاتصال داخل المؤسسات الجزائرية.
- ارتباط الموضوع المباشر بمجال التخصص وبالحياة المهنية.

2- أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيه معرفيا ومنهجيا.
- تحديد وضع التوزيع بمؤسسة سونلغاز الجزائر ولاية ورقلة في ظل التحول الرقمي.
- التعرف على أبرز تطبيقات التحول الرقمي داخل مؤسسة سونلغاز بورقلة.
- تشخيص البنية التحتية الرقمية التي تمتلكها مؤسسة سونلغاز بورقلة للمضي قدما نحو التطور.
- إبراز مدى مساهمة التحول الرقمي في زيادة فعالية الاتصال بالمؤسسة محل الدرسة.

رابعا :أهميـــــة الدراســـة :

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين عمليات الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة، كونه من متطلبات الساعة، حيث تبين هذه الدراسة الضرورة الحتمية للتحول الرقمي

بمؤسسة سونلغاز ورقلة، وأهمية الدور الذي تقوم به من تحسين للخدمات وتبسيط للعمليات، من خلال توفير الكثير من الوقت والجهد بالإضافة إلى التكاليف ومن ثمة تحقيق النوعية والجودة.

خامسا :أهداف الدراســــــة:

لكل بحث علمي أهداف وغايات يرمي إلى الوصول إليها، إذ لا يمكن تصميم بحث من دون تحديد هذه الأهداف مسبقا، لذا يهدف بحثنا إلى:

-التعرف على مساهمة التحول الرقمي في تحسين واستمرارية خدمات المؤسسة وفي تعزيزها للاتصال الداخلي.

-التعرف على مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل في مؤسسة سونلغاز بورقلة.

-التعرف على مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد في مؤسسة سونلغاز بورقلة.

-التعرف على مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي في مؤسسة سونلغاز بورقلة.

_ تسليط الضوء على أهم الوسائل التكنولوجية للتحول الرقمي وتوضيح فعاليتها في تعزيز الاتصال الداخلي .

سادسا : مفاهيم الدراســــــــــة :

تكتسي المفاهيم أهمية بالغة في العلوم بصفة عامة، والعلوم الإنسانية بصفة خاصة، فبناء المعرفة الإنسانية يتوقف بقدر كبير على المفاهيم، إذ أنه بدون المفاهيم تتحول المعرفة إلى مجرد إحساسات غامضة خالية من المعنى، و لكن ما يميز المفاهيم، التي تستخدمها العلوم، والعلوم الإنسانية على وجه الخصوص هي مرونة الاستخدام، حيث أن المفهوم الواحد له أكثر من معنى ولهذا فإن عملية تحديد المفاهيم تعتبر خطوة ضرورية تجنب الباحث الكثير من العناء، حيث يرى فيصل دليو بأن "عملية تحديد المصطلحات ضرورة معرفية تتم بطريقة عفوية، أو عشوائية بحيث ترصد التعاريف وتستعرض كيفما أتفق عليها، بل يجب اعتماد المنطق العلمي وتحديد منهجية ملائمة "وتتمثل المفاهيم الأساسية للدراسة في:

1-التحول الرقمي:

-يعرف التحول الرقمي على أنه:إطار يعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون بها، اعتمادا على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العلمية.(محرم الحداد، محمد إبراهيم، 2021، ص 11)

-عرف على أنه دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير أساسي في كيفية تشغيل وتقديم القيمة للزبائن كما أنه تغير يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن وتزيح الفشل.(يحياوي،قرابصي،2019،ص 131-148).

-مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد عن التقنيات الحديثة والمتطورة.(خيرة شاوشي،وزهرة خلوف، 2023،ص 17-30)

-يعرف التحول الرقي على أنه: عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها عبر بناء إستراتيجية رقمية، وإجراء تحسين على الوضع الراهن ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية، وتحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقي من المنشأة، ثم يتم تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار مع تحديد عوائق التكامل الرقي لعمل خطة شاملة ومحكمة لكافة الظروف ومن ثم الدفع بعجلة التحول إلى المسار المنشود، وذلك مع وجود إدارة التغيير للتحول الرقمي للوصول إلى الأهداف الإستراتيجية (عدنان مصطفى البار، ، 2018،ص02).

فالتحول الرقمي هو عملية الاستثمار في التقنيات التكنولوجية بغية إحداث تغيير جذري بحيث يقل أسلوب العمل و سلوك الموظفين لإيجاد طريقة و إبداع قيمة جديدة لإنجاز الأعمال العمل الرتيب و يزيد وقت التفكير بالتطوير.

-تعريف التحول الرقمي إجرائيا: هو الانتقال من نموذج عمل تقليدي يعتمد على وسائل الاتصال التقليدية في الاتصال والتواصل دخل المؤسسة،إلى نموج عمل حديث يعتمد على وسائل الاتصال الرقمية المتصلة وغير المتصلة بالانترنت من أجل تفعيل الاتصال الداخلي للمؤسسة في مختلف المستويات.

2-تعريف الاتصال:

-تعريف الاتصال لغة:

كلمة اتصالCommunicationمشتقة من الأصل اللاتينيcommuis ومعناه العام أو الشائع أو المألوف.

وفي معجم اللغات كلمة Communication تعني الاتصال والمخابرة والإبلاغ ونقل المعلومات وهي من الفعل أوصل أي أبلغ.

وإذا عدنا إلى الأصول العربية للكلمة من واقع معاجمنا العربية نجد أن الكلمة من الفعل وصل،يصل وقد زيد الفعل بالألف وتاء الافتعال فأصبح فعلا خماسيا اتصل وعلى هذا فالاتصال مصدر اتصل ليدل على علاقة تفاعلية بين طرفين.(حسن علي محمد ،2007،ص 22.)

-تعريف الاتصال اصطلاحا:

-عرف الاتصال على أنه:العملية التي يتم من خلالها تبادل الرسائل بين طرفين أو أكثر بحيث يتفاعلون بمقتضاها فيما بينهم من خلال منبهات مختلفة يتم الرد عليها برموز متفق علها سلفا،ويكون موضوع الاتصال قضية معينة أو معنى مجردا أو واقعا معينا.

-عرف أيضا أنه:العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت العملية بين فردين أو جماعتين أو بين فرد وجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين،وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو إقناعيا أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.(ناصر قاسيمي، ،2011،ص 8.)

3-فعالية الاتصال:

قبل الحديث عن فعالية الاتصال يجب تناول مفهوم واضح للفعالية خاصة أنه لايزال يشكل موضوعا للبحث لدى العديد من الباحثين في عدة مجالات ، فالفعالية ترجع إلى خمسينات القرن الماضي حين حاول عديد المختصين إيجاد مقاييس محددة لرصد وتحديد فعالية منظمة أو مؤسسة ما مقارنة بغيرها (جمال درير، 2017،ص192)،

-تعريف الفعالية:

لقد عرفهbarnard، الفعالية على أنها" تحقيق الهدف المحدد.

- في حين عرف ETZIONI ، الفعالية على أنها النجاح في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الاستغلال الأمثل والمتوازن للموارد المتاحة في البيئة الخارجية (عبد الوهاب سويسي، 2004،ص07.).

-تعريف فعالية الاتصال:

-عرف احد الباحثين فعالية الاتصال على أنها: عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصده المرسل.(منى عطية خزام خليل، 2013،ص89).

-عرفت فعالية الاتصال أيضا بأنها: اتصال يتم بين طرفين من خلال إرسال رسائل واضحة وإعطاء استجابة تسمى هذه العملية (التبادلية)، أي المسؤولية المشتركة بينك وبين الطرف الآخر لضمان اتصال واضح، ويتم

عندما يرسل كل منهما رسائل واضحة مباشرة ومحددة وغير تهديدية مع الاستماع وإعطاء الاستجابة في كل مرة حتى يتأكد الطرف الآخر أن رسالته وصلت إليه بالطريقة المرجوة.

-كما تعرف بأنها: عملية إدارية تعني إنتاج أو توفر أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها ، حيث تمكن الفرد أو الجماعة من إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة، وهذه العمليات تتم عادة في صورة قيادية من الجانبين لا من جانب واحد (عبد الوهاب سويسي، 2004،ص07).

يقترب مفهوم فعالية الاتصال من المفهوم العام للفعالية، ومن خلال استعراض مجموعة من التعاريف المقدمة لتحديد الاتصال نجدها لا تخرج عن المعنى العام للفعالية والذي ينطلق من النجاح في تحقيق الأهداف كشرط أساسي للحكم على مدى فعالية فرد أو فعل أو مؤسسة ما فجل ما اطلعنا عليه بخصوص فعالية الاتصال لا يخرج في مجمله عن هذا المعنى(جمال درير ، 2017،ص200).

4-مفهوم المؤسسة:

-تعريف المؤسسة لغة:

ورد في معجم لسان العرب لإبن منظور أس الأس والأسس والأساس , كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء , وأس الإنسان قلبه , لأنه متكون في الرحم وأس البناء يؤسسه أسا, وأسسه تأسيسا (بن خلف الله، 2003، صفحة 27)

-وبحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة (الجمع مؤسسات) تعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.(القاموس العربي الشامل،قاموس عربي انجليزي،دار المعلم للملايين،1994،ص 6)

-تعريف المؤسسة اصطلاحا:

-عرفت المؤسسة أنها: كيان اجتماعي وتجمع إنساني جامع للأفراد العاملين بهدف تنفيذ وإدارة أعمال ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها. (نبي، 2007، صفحة 19)

-عرفت أيضا على أنها:مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت أو مالية أو غيرها...) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد إنجاز وأداء المهام المنوطة بها من طرف المجتمع.(أحمد طرطار،2002،ص 15.)

سابعا : الدراســــــــات السابقـــــــــة :

الدراســــــــــــة الأولى:

دراسة شادلي شوقي بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر- جامعة قاصدي مرباح – ورقلة , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية , تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة, وذلك سنة 2008/2007 (شادلي، 2008)

جاءت هذه الدراسة للوقوف على عدة متغيرات تتعلق باستخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ,وبالأخص الانترنت ومواقع الويب في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ,وهذا لرسم صورة واضحة لمستوى استخدام هذه التكنولوجيات في المؤسسات ومحاولة ربطها بدرجة وتطور بنية الاتصالات في الجزائر ومدى استعداد هذه المؤسسات لمزاولة الأعمال الكترونيا , بالإضافة إلى مدى تأثير هذه التكنولوجيات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قياس هذا الأثر على مختلف التكاليف ومدى مساهمة هذه التكنولوجيات في الوصول إلى المناطق الجديدة ,ومدى تأثيرها على الهيكل التنظيمي للمؤسسات, حيث جاء التساؤل الرئيسي كالتالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع للمعلومات؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي ,وتمثلت أداة الدراسة في جمع المعلومات والبيانات على الاستبيان الموزع على عينة مقصودة ضمت 250 عاملا من 41 مؤسسة.

هذه الدراسة خلصت لجملة من النتائج ,أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يلعب دورا مهما في الرفع من أدائها, غير أن هذا التوجه لا يكتمل إلا باكتمال الإصلاحات وتهيئة البنى التحتية تتعدى الخدمات الهاتفية والاتصال بالأنترنت إلى النهوض بقطاع المؤسسات ووضع التشريعات القانونية لهذا القطاع.

تقييم الدراسة وأوجه الاستفادة منها :

بالنسبة لدراسة شادلي شوقي فقد تناولت تأثير التكنولوجيا على أداء المؤسسة ككل, بينما في دراستنا فإنها تهدف إلى إبراز دور هذه التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي على وجه الخصوص.

تم الاستعانة بهذه الدراسة للتعرف والتقرب من مفاهيم الدراسة المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال والاتصال الداخلي.

الدراســــــة الثانيـــــــة:

محمد خنافيف بعنوان تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي – دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية (خنافيف، 2020) يجب ذكر التخصص والكلية وهل هي ماجستير أم دكتوراه

تهدف الدراسة إلى معرفة تكنولوجيات المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي, وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيات المعلومات والاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز بولاية المدية, إلى جانب تشخيص مدى مواكبة المؤسسة في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والتدريب عليها. من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز؟.

ذكر التساؤلات الفرعية للدراسة

اعتمد الباحث عل منهج دراسة الحالة لمؤسسة سونلغاز بولاية المدية, كما اعتمد على أداة الاستبيان وتم توزيعها على عينة غير عشوائية قصدية تقدر بـ 30 مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الدورات التدريبية التي يخضع لها عمال سونلغاز لاتساعدهم على فهم التكنولوجيا, إذ أنها لاتزال معقدة بالنسبة لهم ,كما أنهم لايستعملونها بالشكل المطلوب في عملية الإتصال ,رغم الإمكانيات المتوفرة لديهم.

تقييم الدراسة وأوجه الاستفادة منها :

يدرس خنافيف مفهوم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي , بينما تركز دراستنا على مفهوم تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الاتصال الداخلي

وعلى أساس هذه الدراسة تم الاستعانة بها في تحليل النتائج المتوصل إليها.

الدراســــــة الثالثـــــــة:

دراسة بشير كاوجة بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية, دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف بورقلة , من جامعة قاصدي مرباح ورقلة , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير وذلك سنة 2013/2012 (كاوجة، 2013)

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بالجزائر من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

ذكر التساؤلات الفرعية للدراسة

اعتمد الباحث على منهج دراسة حالة للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة,كما اعتمد على أداة الملاحظة, المقابلة والاستبيان وتم توزيعها على عينة عشوائية تقدر بـ 43 مفردة, وجاءت نتائج الدراسة كالتالي :

من خصوصيات الاتصال الداخلي هو تحسين صورة المؤسسة ,إلى جانب التأثر بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال, كذلك العمل على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة

من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا متطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين وتوعية القادة وأصحاب القرار بأهمية الاتصال الداخلي.

الاتصال الداخلي له انعكاسات حادة و وخيمة ,حيث جل رسائله متعلقة بشكل مباشر أو غير مباشر بصحة الأفراد داخل المستشفى.

تقييم الدراسة وأوجه الاستفادة منها: اعتمد الباحث في دراسته على عامل تأهيل وتكوين العنصر البشري في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ,بينما في دراستنا فإننا نولي أهمية كبيرة لدور هذه التكنولوجيا في تفعيل ميكانيزم الاتصال, كما اعتمد الباحث على العينة العشوائية ,فقد تكون العينة لا تمس بجميع أجزاء وهياكل ومكاتب المستشفى, كما أن الدراسة لم تشمل الأفراد المرضى كونهم هم كذلك يمارسون جزءً من الاتصال الداخلي.

تم الاستفادة من هذه الدراسة في أبناء الجانب النظري لدراستنا والتقرب من مجموعة المصادر والمراجع التي اعتمد عليها الباحث.

ثامنا : المقاربة السوسيولوجية للدراسة:

يحدد المدخل النظري اتجاه الدراسة, ليسهم بدوره في تحديد إطار البيانات المطلوبة , وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة , فأي دراسة علمية يجب أن تستند إلى معالم نظرية تجعلها متزنة في طرحها.

ونعرض في هذه الدراسة المدخل النظري الذي تم الاعتماد عليه ألا وهي البنائية الوظيفية , وترجع الجذور التاريخية للوظيفية إلى علم الأحياء , حيث ظن الوظيفيون أن ثمة تشابه بين المجتمع والكائن الحي في البناء والوظيفة.

ويرجع تسمية هذه النظرية بالبنائية الوظيفية إلى اعتمادها على مفهومين أساسيين في تحليل المجتمع وتفسيره , وهما البناء structure والوظيفة fonction المستمدين أساسا من علم الأحياء.

ويتفق معظم علماء الاجتماع الآن على أن البناء الاجتماعي هو شبكة من العلاقات الاجتماعية الثابتة والدائمة بين أفراد يشغلون مكانات اجتماعية محددة, مما يؤدي إلى وجود مجموعة من النظم الاجتماعية المتساندة, يؤدي كل نظام وظيفة محددة لهم في بقاء البناء الاجتماعي ككل , والافتراض الأساسي هنا هو بقاء هذا البناء يتوقف على العلاقات بين النظم المختلفة وأدائها لوظائفها.

أما مفهوم الوظيفة فله استخدامات متعددة لدى منظري الوظيفية, إلا أن المعنى الأكثر قبولا والأوسع انتشار فهو أن الوظيفة هي الإسهام الذي يقدمه الجزء للكل, وهذا الكل قد يكون المجتمع أو الثقافة, وهذا هو المعنى الذي نجده عند دوركايم ورادكليف براون ومالينوفسكي, وهناك معان أخرى للوظيفة, مثل الإسهام الذي تقدمه الجماعة لأعضائها , مثل الحديث عن وظيفة الأسرة في التنشئة الاجتماعية والحماية والانتماء الخ ,كما تستخدم بمعنى المهنة أو العمل,أو الإشارة إلى المنفعة التي يحصل عليها الشخص نتيجة ممارسته لأعمال معينة. وقد أضاف ميرتون بعدا جديدا لمفهوم الوظيفة حينما قام بصياغة مفهومي الوظيفة الواضحة والوظيفة الكامنة, ويقصد ميرتون بالوظيفة الظاهرة النتائج والأهداف الموضوعية والمقصودة التي يمكن ملاحظتها وتسهم في الحفاظ على النسق, أما الوظيفة الكامنة فهي تلك التي لم تكن مقصودة أو متوقعة.

تعتمد البنائية الوظيفية على افتراض أساسي تكامل العناصر المكونة للمجتمع ,والاعتماد المتبادل بينهما, إذ ترى النظرية أن المجتمع نسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة وتهتم بالتالي بدراسة العلاقة بين مختلف هذه الأجزاء وبين المجتمع ككل, كما تنظر للمجتمع باعتباره شبكة منظمة من الجماعات المتعاونة التي تتجه نحو الاستقرار وتتفق على القيم المرتبطة بالأهداف ووسائل تحقيقها (إبراهيم حسني، 2017، الصفحات 197-198-199)

ويرى المنظور الوظيفي أن كل أجزاء النسق متساندة على نحو معين وتسهم بطريقة ما في تدعيم الكل.

ويؤكد المنظور الوظيفي على فكرة ارتباط أجزاء المجتمع بعضها مع البعض الآخر على الرغم من استقلالها الظاهري, ... وأن النظام الاجتماعي يقوم على مبدأ الاعتماد المتبادل بين الأجزاء , وان أي تغير يحدث في أي جزء من أجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغير مماثل في الأجزاء وفي النظم الأخرى وفي المجتمع ككل على أن أجزاء النسق الاجتماعي تعد كلها مترابطة بعضها مع بعض (طلعت و الزيات، الصفحات 68-69)

بوجه عام أن النظرية الوظيفية تقوم على ستة أفكار رئيسية:

ـ يمكن النظر إلى أي شيء سواء أكان كائنا حيا أو اجتماعيا أو فردا أو مجموعة أو تنظيما رسميا أو مؤسسة أو مجتمعا أو حتى العالم بأسره على انه نسق أو نظام , وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة, لكل جزء وظيفة محددة يقوم بها للمحافظة على النسق.

ـ لكل نسق احتياجات أساسية لابد من الوفاء بها, وإلا فان النسق سيفنى أو يتغير تغيرا جوهريا.

ـ يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل, فحاجة المجتمع لرعاية الأطفال وتعليمهم يمكن أن تقوم بها الأسرة أو دور الحضانة أو المدارس, وحاجة المجتمع للتماسك تتحقق عن طريق قوة العادات والتقاليد وسيادة قدسية الدين, أو ربما نتيجة الشعور بتهديد من عدو خارجي.

ـ توازن النسق قضية جوهرية, فلابد أن يكون المجتمع في حالة توازن ولكي يتحقق هذا التوازن لابد أن تلبى كل حاجات النسق ,ويرى بارسونز أن التوازن يتم من خلال تكامل مكونات النسق وترابطها , بحيث تقاوم أي تغيرات قد تضر بقاء النسق, وإذا حدث أي تغير, فان النسق يرجع إلى حالة التوازن بصورة تلقائية.

ـ لكل جزء من أجزاء النسق سمة تؤثر في بقائه وتوازنه, فقد يكون وظيفيا يسهم في تحقيق التوازن, وقد يكون معوقا وظيفيا أي يقلل من عدم التوازن, أو قد يكون غير وظيفي أي عديم القيمة بالنسبة للنسق.

ـ وحدة التحليل هي الأنشطة والنماذج المتكررة والصور العامة للسلوك, وليست وحدات فردية محددة, فالتحليل الوظيفي لا يحاول أن يشرح كيف ترعى أسرة معينة أطفالها, وإنما يهتم بكيفية تحقيق الأسرة كنظام لهذا الهدف (شرقي، 2022، صفحة 9)

ومنه يتبين لنا أن المؤسسة كنسق تتضمن شبكة من العلاقات بين الموظفين أو الفاعلين داخلها, وأن هذا التنظيم يتوقف على العلاقات بين النظم المكونة له, فالتحول الرقمي مجموعة من الأدوات الأساسية لتحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات كونه يساهم في ربط مختلف أجزاء المؤسسة وتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والوظائف. هذا الترابط يُعزز التكامل بين أجزاء المؤسسة ويخلق بيئة عمل أكثر تعاونًا. وعلى صعيد الاستقرار، يُساعد التحول الرقمي في الحفاظ على استقرار المؤسسة من خلال ضمان تواصل فعّال بين جميع أجزائها. هذا التواصل الفعّال يُقلل من الصراعات ويُعزز التعاون بين مختلف الوظائف. كما يساعد هذا التحول المؤسسات على مواكبة أحدث التطورات في مجال الاتصال ما يسمح لها بالتكيف مع التغييرات في بيئتها. هذا التكيف يجعل المؤسسات أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع مختلف التحديات, وعليه، فالتحول الرقمي يعد أداة أساسية لتحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات، مما يُساهم في تحقيق أهدافها وتعزيز كفاءتها وفعاليته.

الفصـــــل الثاني

الدراسة الميدانية

أولا : الإجراءات المنهجيـــة للدراســة.

1) مجالات الدراســة.
2) عينة الدراسة.
3) المنهج المستخـدم.
4) أدوات جمع البيانات.
5) الأساليب الإحصائية

ثانيا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج.

1. عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية.

1. عرض وتحليل خصائص مفردات العينة.
2. عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.
3. عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.
4. عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

2. مناقشـــــــــــة النتائج

3. النتائج العامة للدراسة

أولا:الإجراءات المنهجيـــــــــة للدراســــــــــة:

بعدما تطرقنا إلى تقديم الموضوع في جانبه المتعلق بأهدافه وأهميته و أسبابه, وكذا تحديد لمفاهيمه, مرورا بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع في جوانب عدة.

في هذا الفصل سنتطرق إلى الإجراءات المنهجية السليمة والصحيحة للوصول إلى نتائج حول ذلك .

1-مجالات الدراســــــــــــة:

تتضمن مجالات الدراسة تحديد أطرها البشرية والمكانية والزمانية , وتحديد مجالات البحث ضرورية بالنسبة لأي دراسة لارتباطها بنتائج الدراسة من جهة ولتحديد مسار البحث من جهة أخرى.

1-1-المجال المكاني للدراسة:

أجريت دراستنا بولاية ورقلة، وأجريت الدراسة الميدانية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة، وهي مؤسسة تابعة لناحية التوزيع ورقلة ، احدى النواحي المستحدثة و المنبثقة من ناحية التوزيع وسط حيث مقرها الاجتماعي ورقلة، التي بدورها تعد أحد النواحي الستة التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز الكائن مقرها بجسر قسنطينة بالجزائر العاصمة.

مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة، بالإضافة إلى مقر المديرية الذي يضم مختلف الأقسام و المصالح الرئيسية ، تتشكـــــــل من 05 وكالات تجارية و03 مقاطعات كهربائية و 20 مقاطعات غازية.

1-2-المجال الزماني للدراســــــة:

ويقصد بها الفترة التي استغرقتها الدراسة , حيث أجريت دراستنا بالموسم الجامعي 2023 /2024 , وقد تم تقسيم المجال الزماني إلى مرحلتين :

المرحلة الأولى : بعد الموافقة على موضوع المذكرة، تم في ديسمبر 2023 ، الانطلاق والشروع في إنجاز الإطار النظري للدراسة وجمع المادة العلمية المتعلقة بالموضوع.

المرحلة الثانية : والتي امتدت من 15 أفريل 2024 إلى 14سبتمبر2024 ,أين تم في هذه الفترة انجاز الإطار الميداني للدراسة .

1-3-المجال البشري للدراســــــة:

ويقصد به مجتمع البحث , ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأشخاص الذين تمسهم الدراسة وفي دراستنا كان مجتمع البحث تمثل في موظفي مؤسسة سونلغاز ورقلة, والبالغ عددهم 300موظفا موزعين كالآتي :

- مدير التوزيع

- الأمانة العامة.
- المكلف بالشؤون القانونية: مكلف بكل المعاملات القانونية للمديرية.
- المكلف بالاتصال.
- المكلف بالأمن الصناعي
- المكلف بالأمن الداخلي.
- قسم الدراسات وتنفيذ أشغال كهرباء والغاز.
- مصلحة الوسائل العامة .
- قسم تقنيات الكهرباء .
- قسم تقنيات الغاز.
- قسم المالية والمحاسبة .
- قسم الموارد البشرية.
- قسم التخطيط و الإشراف
- قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية

2-عينـــة الدراســـة وكيفيـــة اختيـــارها:

هي جزء من المجتمع نفسها،والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع،فيكون اختيار العينة ,بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ويصبح ذلك ممكنا إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع، من حيث أكبر عدد من المتغيرات وحتى يتمكن الباحث من توظيف معارفه السوسيولوجية بما فيها أنموذجه التحليلي،أي الإشكاليات والفرضيات، عليه اختيار العينة المناسبة كربط بين الفرضية والميدان باعتبار العينة وحدة إحصائية ممثلة للمجتمع ككل (بوحوش، 2019، صفحة 68)

العينـــة العشوائيـــــة البسيطة:

"يتم في هذه الطريقة حصر ومعرفة كامل العناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي، ومن ثم يتم الاختيار من هذه العناصر ويعطي لكل عنصر من عناصر المجتمع الأصلي للدراسة فرصة الظهور في العينة المختارة"(محمد عبيدات وزملاءه، 1999، صفحة 108)

اعتمدنا في دراستنا على هذا النوع من العينات، أي العينة العشوائية البسيطة لكي تشمل دراستنا جميع الفئات المكونة لمؤسسة سونلغاز ورقلة, حيث يتكون مجتمع دراستنا كما أشرنا من 300موظفا, تم سحب عينة منه بنسبة 10%

3-منهج الدراســــــــــــة:

يتطلب أي بحث علمي تحديد المنهج الذي سيتبعه لجمع وتصنيف وتحليل المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة. ونظرًا لتركيز دراستنا على مساهمة التحول الرقمي في فعالية الاتصال، فقد اعتمدنا المنهج الوصفي لتلائم هذا الموضوع بشكل أفضل. يعتمد المنهج الوصفي على وصف الظاهرة المدروسة بشكل موضوعي من خلال البيانات التي يقوم الباحث بجمعها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي.

إذا كان المنهج يعرف بأنه " مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشة أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة

يعرف المنهج الوصفي على أنه " طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية ومشكلة اجتماعية أو سكان معنيين"

وهناك من يعرفه بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (مصباح، 2010، صفحة 13)

4-أدوات جمع البيـــــــــــانات:

تعتبر عملية جمع البيانات في الدراسة العلمية على قدر من الأهمية وبها يتوقف نجاح هذه الدراسة, فهي التي يستعين بها الباحث للحصول على البيانات, لذلك فقد استعنا في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة باستمارة الاستبيان.

4-1-الاستبيـــــــــــان:

عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد للحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول الظاهرة أو موقف معين , ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد ومن أهم ما يتميز به الاستبيان هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث (عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999، صفحة 63)

وقد تم الاستعانة بالاستبيان في دراستنا , حيث تم توزيع الاستمارة على 30مبحوثاً , والذي يحتوي على 16سؤالاً , تتراوح بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المغلقة المفتوحة , وهذا بعد عرضه على الأستاذة المشرفة , أين قامت بتقديم ملاحظاتها وتوجيهاتها , وتبعا لذلك صيغ الاستبيان في شكله النهائي واحتوى على ثلاث محاور وهي :

_ المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث وتناولنا فيه (04 أسئلة): الجنس، السن، المستوى التعليم العلمي، المستوى الوظيفي، الأقدمية في العمل.

_ المحور الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد بالمؤسسة وضم 05 أسئلة .

_ المحور الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي داخل المؤسسة وضم 04أسئلة .

_ المحور الرابع: مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل بالمؤسسة وضم 03أسئلة .

4-2- المقابلـــــــة:

تعد المقابلة أداة مهمة في البحث الاجتماعي، لما توفره من معلومات دقيقة تتعلق بموضوع البحث، وهي الأكثر شيوعا لأدوات البحث العلمي بعد الاستبانة،ونقوم باستخدام المقابلة حينما يتعذر على الأدوات الأخرى كالاستبانة تحقيق هدف البحث،أو الوصول إلى معلومات معمقة لا نستطيع الحصول عليها إلا من خلالها،ويرجع تميزها في كونها تجمع مميزات الاستبانة والملاحظة،وبالرغم من ذلك تتفاوت تلك الأهمية حسب النهج والطريقة وموضوع البحث (سلامة، 2013، صفحة 155)

وقد تم الاستعانة بها في دراستنا للتعرف على مختلف الوسائل التكنولوجية واهم التطبيقات الرقمية المستخدمة لدى مختلف أقطاب وهياكل المؤسسة، من خلال الحديث مع مسئول الاتصال بالمؤسسة وعن إسهامها في ضمان سيرورة العمل.

5-الأساليب الإحصائيـــــــــــــة:

معالجة البيانات الإحصائية الخاصة بإجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان اعتمدنا على :

1.5 -التوزيـــــع التكراري :

تعتمد معظم العمليات الإحصائية على هذا التوزيع، حيث يُعتبر نقطة الانطلاق الرئيسية في تلك العمليات يهدف هذا التوزيع إلى تبسيط العمليات الإحصائية من خلال تنظيمها وصياغتها في أشكال ملائمة تُسهّل تنفيذها، بالإضافة إلى صياغة البيانات بطريقة علمية تسهل التعامل معها.

2.5 النسبة المئويـــــــــــة:

لوصف خصائص العينة،وكذلك وصف البيانات،وإعطاء فكرة عن حجم الفروق الموجودة بين مختلف المتغيرات،حيث يتم حساب النسبة المئوية كمايلي :

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{مجموع إجاباتأفرادالعينة}}{\text{مجموعأفرادالعينة}} \times 100$$

ثانيا :عرض وتحليـــــل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج.

1-عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية:

1.1 عرض و تحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

جنس المبحوث	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	70.00 %
أنثى	09	30.00 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (01)،أن الجنس الغالب في هذه الدراسة هو جنس الذكور , حيث قدرت نسبة الذكور بـ 70.00%, فيما كانت نسبة الإناث بـ 30.00% .

ويمكن تفسير هذا التفاوت في النسب بين الذكور والإناث لكون طبيعة العمل في مؤسسة سونلغاز الذي يميل إلى توظيف الذكور أكثر من الإناث،بسبب لطبيعة ونوعية الوظائف المتاحة في المؤسسة، والتي قد تتطلب مهارات أو قدرات تتوافر لدى الذكور أكثر من الإناث كالتواجد الدائم بالمؤسسة حتى خلال فترة المناوبة وهي الأدوار التي غالبًا ما يتم إسنادها للذكور في العديد من المؤسسات.

الجدول رقم 02: يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

سن المبحوث	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	06	20.00 %
من 30 سنة إلى 40 سنة	10	33.33 %
أكبر من 40 سنة	14	46.66 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (02)، أن السن الغالب للمبحوثين هو من فئة أكبر من سن 40 سنة والتي جاءت بنسبة 46.66 %، وتليها فئة من 30 سنة إلى 40 سنة والتي قدرت بـ 33.33 %، ثم فئة أقل من 30 سنة وقدرت نسبتها بـ 20.00 % .

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، على أن الفئةالأكبر سنا هي الفئة المتحكمة في هيكل القوى العاملة بما فيها المجال الرقمي داخل المؤسسة، وهذا ما لاحظناه من خلال زياراتنا الميدانية للمؤسسة،وهي المهمة التي تتطلب الخبرة العملية التي اكتسبوها على مر السنين كماأن هذه المهمة لا تتطلب جهدا بدنيا، في حين يتم إسنادالأعمال الميدانية لفئة الشباب.

الجدول رقم 03: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي للمبحوث	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	00	00 %
ثانوي	04	13.33 %
جامعي	26	86.66 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (03)، أن المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي بنسبة قدرت بـ 86.66 % ، ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة قدرت بـ 13.33% ،في حين المستوى المتوسط بنسبة 00%

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، أن أغلبية الموظفين ذو مستوى تعليمي مرتفع ويشير إلى أن الشهادات الجامعية أضحت أكثر أهمية في سوق العمل بالمؤسسة، خاصة ما تعلق بالمجال التقني.

الجدول رقم 04: يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل:

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
من 0 إلى 5 سنوات	02	06.66 %
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	04	13.33 %
من 11 إلى 20 سنة	08	26.66 %
أكثر من 20 سنة	16	53.33 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (04)، أن أغلبية الموظفين لديهم خبرة بالمؤسسة أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت بـ 53.33 %، بينما قدرت نسبة الموظفين ممن لديهم خبرة مهنية من 0 إلى 5 سنوات بنسبة قدرت بـ 06.66%.

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، كون الموظفين بالمؤسسة يمتلكون خبرة مهنية طويلة تسمح لهم بتطبيق جميع المهارات والمعارف المكتسبة في مجالهم المهني، مما يسهم في تعزيز الديناميات التنظيمية وتبادل المعرفة والتجارب بين الأفراد المختلفين في بيئة العمل.

2.1-عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى: والمتمثل في مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد بالمؤسسة.

الجدول رقم 05 : يوضح استخدام المؤسسة وسائل الاتصال الرقمية الحديثة :

استخدام المؤسسة للوسائل الرقمية الحديثة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100 %
لا	00	00%
نوعا ما	00	00%
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (05) ، أن مؤسسة سونلغاز تعمل على استخدام وسائل الاتصال الرقمية الحديثة، حيث جاءت بنسبة 100 % .

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، على أن المؤسسة تعمل وتولي اهتمام على استخدام الوسائل الرقمية الحديثة، لتحقيق أهداف المؤسسة ، حيث تعزز التواصل وتسهم في تحقيق التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة، فهي بذلك تعكس الحاجة العامة والمشتركة في استخدام هذه التقنيات كوسيلة فعالة للتواصل.

الجدول رقم 06: يوضح أنواع الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف الموظفين لطرح الانشغالات على الإدارة:

الوسائل التكنولوجية المستخدمة لطرح الانشغالات	التكرار	النسبة المئوية
نظام التنسيق ox	17	%56.66
البريد الالكتروني	07	%23.33
الهاتف النقال	06	%.20
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (06), أن اغلب الموظفين يستخدمون نظام التنسيق oxبغرض طرح مختلف انشغالاتهم على إدارة المؤسسة بنسبة 56.66 % ، ويستخدمون البريد الالكتروني بنسبة 23.33% ، في حين يتم استعمال الهاتف النقال بنسبة 20 % .

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، على أن نظام التنسيق ox باعتباره تطبيقة رقمية حديثة،له أهمية كبيرة في تعزيز التواصل بين الموظفين مع إدارة المؤسسة،حيث يعتبر ذلك التواصل جزءً أساسيا من البنية الاجتماعية للمؤسسة، فهي تعمل كآلية لتحقيق أهداف المؤسسة وتسهم في تحقيق التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة، فهي بذلك تعكس الحاجة العامة والمشتركة في استخدام هذه التقنيات كوسيلة فعالة للتواصل.

الجدول رقم 07 : يوضح الوسيلة المفضلة للتواصل مع الرئيس وسبب الاستخدام:

أهمية استخدام نظام التنسيق ox عند التواصل بالرئيس	التكرار	النسبة المئوية
اخذ المراسلات بعين الاعتبار وفي إطارها الرسمي	17	56.66 %
توثيق المراسلات والرجوع إليها عند الضرورة	13	43.33 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (07) على أن الموظفين العاملين بمؤسسة سونلغاز ورقلة يفضلون استخدام نظام التطبيق ox في توصيل انشغالاتهم للإدارة لسببين رئيسين، الأول من اجل اخذ المراسلات بعين الاعتبار وفي إطارها الرسمي، إذ جاءت نسبة المبحوثين المستخدمين لهذا التطبيق من اجل اخذ مراسلاتهم بعين الاعتبار وفي

إطارها الرسمي بـ 56.66 %, أما نسبة المبحوثين الذين يستخدمون هذا النظام من اجل توثيق المراسلات والرجوع إليها عن الضرورة فقد جاءت بـ 43.33 %.

الجدول رقم 08: يوضح نظام التنسيق ox كوسيلة اتصال فعالة بين العمال و الإدارة:

نظام التنسيق ox وسيلة اتصال فعالة بين العمال والإدارة		التكرار	النسبة المئوية
نعـم	تحديد المسؤوليات	23	76.66 %
	السرعة في توصيل المعلومة	07	23.33 %
لا		00	00 %
المجموع		30	%100

من خلال الجدول رقم (08) يتبين لنا أن نظام التطبيق ox له أهميةكبرى في تعزيز التواصل داخل المؤسسة، حيث أن جميع المبحوثين يعتبرون أن هذا التطبيق وسيلة اتصال فعالة بين العمال والإدارة، حيث يعتبر البعض منهم أنهذا التطبيق له أهمية من ناحية تحديد المسؤوليات إذ جاءت نسبة إجابتهم بـ 76.66 % ، في حين يرى البعض الآخر منهم آن سبب الاعتماد على هذا التطبيق يعود إلى السرعة في توصيل المعلومة ، إذ جاءت نسبة إجاباتهم بـ 23.33 %.

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، أن لبرمجيات الاتصال المعتمدة من قبل مؤسسة سونلغاز بورقلة لها تأثيرا عميق على بناء بيئة عمل تتسم بالتفاعل والتعاون. كما تسهم هذه البرمجيات أيضا في تحقيق التكامل بين مختلف أقسام المؤسسة وتعزز من روح الفريق والعمل الجماعي. بفضل تسهيل تبادل المعلومات والإبلاغ الفوري عن المشكلات والتأكد من كفاءة الأنظمة، كما تسهم وسائل الاتصال الرقمية في خلق بيئة عمل ديناميكية تتكيف بسرعة مع التغيرات وتعمل بمرونة لتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية وكفاءة،وبذلك تبرز هذه البرمجيات كأداة أساسية في دعم البنية التحتية للتواصل داخل مؤسسة سونلغاز بورقلة.

إن برمجيات الاتصال المعتمدة ليست مجرد أدوات تكنولوجية، بل هي عناصر حيوية تسهم في بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على الشفافية والتواصل المفتوح، هذه الثقافة تتيح للمؤسسة مواجهة التحديات بكفاءة وتحقيق أهدافها الإستراتيجية من خلال تعزيز التعاون والتفاعل الإيجابي بين جميع أفراد المؤسسة، ومنه يتبين لنا، أن هذه البرمجيات تساهم في بناء بيئة عمل تعتمد على التفاعل والتعاون وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل فعال .

الجدول رقم 09 : استعمال الاتصال المباشر مع المشرف أثناء مواجهة صعوبات في العمل:

استعمال الاتصال المباشر مع المشرف أثناء مواجهة صعوبات في العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (09) ، أن جميع المبحوثين عند مواجهتهم لصعوبات في العمل يستعملون الاتصال المباشر مع مشرفهم الأول في العمل، بنسبة 100%

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، أن الاتصال المباشر يشكل عنصرا أساسيا ودورا بارزا في تعزيز التواصل الفعال بين أفراد الفريق ويعزز من الروح التعاونية، كما يسهم في تسهيل تبادل المعلومات وتناقلها بشكل سلس مما يعزز تحقيق الأهداف، كما يلعب دورا فعالا في حل المشاكل والتحديات على الفور، وهو ما يعزز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات، كما يعزز التنسيق بين الأقسام والفروع المختلفة داخل المؤسسة.

03-01 –عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية: والمتمثل في مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي بالمؤسسة.

الجدول رقم 10:يوضح وسائل الاتصال المستخدمة للتنسيق بين المصالح والوحدات داخل المؤسسة:

وسائل الاتصال المستخدمة للتنسيق بين المصالح والوحدات داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نظام التنسيق ox	22	%43.13
البريد الالكتروني	18	%35.29
الهاتف النقال	11	%.21.56
المجموع	*51	100%

ملاحظة: 51* سبب تجاوز مجموع الإجابات عدد أفراد العينة هو وجود أكثر من بديل للإجابة على السؤال.

يتضح من خلال الجدول رقم (10)، أن المؤسسة تستخدم وسائل الاتصال الرقمية الحديثة للتنسيق بين المصالح والوحدات داخل المؤسسة، حيث كانت إجابات المبحوثين الذين يستخدمون نظام التطبيق oxبنسبة43.13

%، أما المبحوثين الذين يستخدمون البريد الالكتروني فقد جاءت نسبة إجابتهم بـ 35.29% ، في حين باقي المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال بنسبة 21.56.% .

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، على أن وسائل الاتصال الرقمية ،لها أهمية كبيرة في تعزيز التواصل والتنسيق بين الوحدات والمصالح داخل المؤسسة، حيث يعتبر ذلك التواصل جزءً أساسيا من البنية الاجتماعية للمؤسسة.

الجدول رقم 11 : يوضح مساهمة نظام التنسيق ox في تحسين عملية التواصل بين الزملاء في العمل :

نظام التنسيق ox يساهم في تحسين عملية التواصل بين الزملاء في العمل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	توثيق المهام وتحديد المسؤوليات	17	56.66 %
	السرعة في انجاز العمل المطلوب	13	43.33 %
لا		00	%00
المجموع		30	100 %

من خلال الجدول رقم (11) يتبين لنا جميع الموظفين يفضلون استخدام نظام التطبيق ox ، لما له من أهمية كبرى في تعزيز التواصل داخل المؤسسة، وذلك راجع لسببين الأول قصد توثيق المهام وتحديد المسؤوليات، حيث جاءت نسبة المبحوثين الذين يتبنون هذا السبب بـ % 56.66، أما السبب الثاني فبعود إلى السرعة في انجاز العمل المطلوب، إذ جاءت نسبة إجابات المبحوثين الذين يعتمدون هذا السبب بـ % 43.33 .

حيث يمكن تفسير هذا التفضيل من خلال القدرة العالية لهذا التطبيق على الوصول السريع، والقدرة على إرسال الرسائل إلى عدة مستلمين في وقت واحد، مما يسهّل عملية تبادل المعلومات.

كما تكمن أهميتهفي تمكين الموظفين من توثيق الاتصالات الرسمية وحفظها، مما يعزز من الشفافية والمسؤولية داخل المؤسسة، مما يوفر سجلاً دائماً يمكن الرجوع إليه عند الحاجة، مما يدعم عملية الرقابة والمتابعة الإدارية.

يُعد استخدام نظام التطبيق oxجزءاً أساسياً من بنية الاتصال في المؤسسة، ويعكس جزءاً من النسيج اليومي للتفاعل المهني، مما يعزز من التماسك الوظيفي ويعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التحديات المتجددة.كما

يعكس التحول الرقمي الذي تشهده مؤسسة سونغاز بورقلة من خلال الاعتماد على الرقمنة واستبدال المعاملات والاتصالات الورقية بالاتصالات الرقمية.

الجدول رقم 12 : يوضح مساهمة التحول الرقمي في ترشيد وتحسين الخدمة داخل المؤسسة:

مساهمة التحول الرقمي في ترشيد وتحسين الخدمة داخل المؤسسة		التكرار	النسبة المئوية
نعـم	اختصار الجهد والوقت	20	%40
	التقليل من الأخطاء	11	%22
	تحسين المردود في العمل	19	%38
لا		00	00.00 %
المجموع		*50	100 %

ملاحظة : 50* سبب تجاوز مجموع الإجابات عدد أفراد العينة هو وجود أكثر من بديل للإجابة على السؤال.

يتضح من خلال الجدول رقم (12)، أن التحول الرقمي في ترشيد وتحسين الخدمة داخل المؤسسة والتي قدرت نسبتها بـ 100% ، وذلك من خلال التقليل من الأخطاء وتحسين المردود في العمل.

حيث جاءت نسبة اختصار الجهد والوقت بـ 40%، التقليل من الأخطاء بـ 22% ، في حين قدرت نسبة تحسين المردود في العمل بـ 38%

تبرز هذه النتائج الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي في تعزيز الروابط التنظيمية داخل المؤسسة، فهو جزء من البنية المؤسسية، كما نجده يلعب دورًا بارزًا في تطوير وتيسير عمليات التواصل الداخلي بين الموظفين والمصالح داخل المؤسسة، من خلال تبادل المعلومات بين الأقسام والأفراد في المؤسسة، مما يسهم بشكل كبير في تعزيز التفاعل وبناء جسور التواصل الفعّالة بين الفرق العاملة، وبالتالي فإن استخدام وسائل الاتصال الرقمية يعكس مدى الاستجابة والتكيّف للتقدم التكنولوجي في بيئة العمل، مما يعزز من كفاءة وفاعلية العمل داخل المؤسسة ويسهم في تعزيز الروح الجماعية والتناغم بين أفراد الفريق.

الجدول رقم 13 : يوضح الصعوبات التقنية أثناء إنجاز الأعمال والمهام :

الصعوبات التقنية أثناء انجاز الأعمال والمهام	التكرار	النسبة المئوية
بطئ وضعف الأنظمة الالكترونية بالمؤسسة	13	43.33 %
تعطل الأنظمة الالكترونية أحيانا	11	36.33 %
نقص المعدات والأجهزة التكنولوجية اللازمة	06	20.00 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (13)، أن استخدام وسائل الاتصال الرقمية في المؤسسة يواجه صعوبات، إذ جاءت الصعوبات المتمثلة في بطئ وضعف الأنظمة الالكترونية بالمؤسسة بنسبة 43.33%، في حين قدرت صعوبات متعلقة بتعطل الأنظمة الالكترونية أحيانا بنسبة 36.33 %، أما صعوبات متعلقة بنقص المعدات والأجهزة التكنولوجية اللازمة فقد جاءت بنسبة 20 % .

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا،أن هناك مجموعة من العوائق التي تؤثر على فعالية التحول الرقمي في المؤسسة، حيث تشير النسبة المرتفعة للصعوبات إلى وجود مشاكل في البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة، إن هذه التحديات التقنية تؤثر سلبًا على كفاءة الوسائل الرقمية الحديثة المستخدمة، مما يعوق التدفق السلس للمعلومات ويحد من فعالية التواصل بين الموظفين، كما تعد الصعوبات المتعلقة بالصيانة والأعطاب تحديًا كبيرًا يواجه الموظفين، بشكل عام يمكن أن يؤدي التركيز على حل هذه التحديات إلى تعزيز فعالية الاتصال في المؤسسة وتعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين.

01-04 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة: والمتمثل في مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل بالمؤسسة.

الجدول رقم 14 : يوضح الوسيلة أكثر استخداما من طرف الإدارة عند التواصل مع الموظفين :

الوسيلة أكثر استخداما من طرف الإدارة عند التواصل مع الموظفين	التكرار	النسبة المئوية
نظام التنسيق ox	14	46.66 %
البريد الالكتروني	08	26.66 %
الهاتف النقال	05	16.66 %
الحديث الشفوي	00	00.00 %
المراسلات الورقية	03	10.00 %
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (14)،أن وسيلة الاتصال الأكثر استخداما لدى الموظفين عن التواصل مع الإدارة هي نظام التنسيق ox والتي قدرت نسبتها بـ 46.66 % ، ثم يليها البريد الالكتروني بنسبة 26.66 % , بينما قدرت نسبة استخدام الهاتف النقال بـ 16.66% ، في حين استخدام المراسلات الورقية بنسبة 10%هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا من خلال تفضيل الموظفين لوسائل الاتصال الرقمية الحديثة ويمكن تحليل ذلك باعتباروسائل الاتصال الرقمية فعّالة ودقيقة للتواصل بينهم ، مما يساهم في تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية داخل المؤسسة، كما يمكن تفسير هذا التفضيل من خلال القدرة العالية لهذه الوسائل المستخدمة على الوصول السريع، والقدرة على إرسال الرسائل إلى عدة مستلمين في وقت واحد، مما يسهّل عملية تبادل المعلومات، ويعكس جزءاً من النسيج اليومي للتفاعل المهني، مما يعزز من التماسك الوظيفي ويعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التحديات المتجددة.

الجدول رقم 15 : يوضح وسائل الاتصال الرقمية الحديثة المستخدمة لإسداء التعليمات والأوامر من طرف الإدارة:

وسائل الاتصال الرقمية الحديثة المستخدمة لإسداء التعليمات والأوامر من طرف الإدارة	التكرار	النسبة المئوية
نظام التنسيق ox	16	53.33 %
البريد الالكتروني	09	30%
الهاتف	05	16.33 %
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (14)، أن المؤسسة تستخدم وسائل الاتصال الرقمية الحديثة لإسداء التعليمات والأوامر ، حيث كانت إجابات المبحوثين الذين يستخدمون نظام التطبيق ox بنسبة % 53.33، أما المبحوثين الذين يستخدمون البريد الالكتروني فقد جاءت نسبة إجابتهم بـ 30% ، في حين باقي المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال بنسبة 16.33.% .

إن هذه النتائج الإحصائية تفسر سوسيولوجيا، على أن الوسائل الاتصال الرقمية ،لها أهمية كبيرة في تعزيز التواصل بين إدارة المؤسسة وموظفيها، حيث يعتبر ذلك التواصل جزءً أساسيا من البنية الاجتماعية للمؤسسة.

الجدول رقم 16 : يوضح أهمية التحول الرقمي في جودة وفعالية الخدمات المقدمة للزبائن.

أهمية التحول الرقمي في جودة وفعالية الخدمات المقدمة للزبائن	التكرار	النسبة المئوية
تجسيد الدقة وغياب الأخطاء	11	24.44 %
تحقيق الكفاءة والفعالية في الانجاز	07	15.55 %
توفر عناء التنقل بين المكاتب والإدارات	21	46.66 %
الحصول على الخدمات بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة	06	13.33 %
المجموع	*45	100 %

ملاحظة : 45* سبب تجاوز مجموع الإجابات عدد أفراد العينة هو وجود أكثر من بديل للإجابة على السؤال.

يتضح من خلال الجدول رقم (16)، أن للتحول الرقمي أهمية كبرى بالمؤسسة ، إذ جاءت نسبة أنه يوفر عناء التنقل بين المكاتب والإدارات بنسبة 46.66%، في حين قدرت نسبة أنه يجسد الدقة وغياب الأخطاء بنسبة 24.44 %، أما أنه يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الانجاز فقد جاءت بنسبة 15.55 %، في حين قدرت نسبة أنه يعمل على الحصول على الخدمات بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة بـ 13.33 % .

هذه النتائج الإحصائية تفسر من خلال الدور المحوري للتحول الرقمي في دعم الهيكل الاجتماعي والتنظيمي للمؤسسة،فالتحول الرقمي ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل هو عنصر أساسي في تحقيق التكامل في المؤسسة،فهو يساهم في تحسين جودة وفعالية الخدمات المقدمة للزبائن، مما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر،كما يُعتبر توفير الوقت والجهد عاملاً مهماً في تعزيز الفاعلية التنظيمية، بفضل القدرة على إرسال واستقبال الرسائل بسرعة، يمكن للموظفين التعامل مع مهامهم بشكل أكثر فعالية،وبشكل عام يسهم التحول الرقمي في تحقيق وظائف المؤسسة وتعزيز التكامل والتنسيق بين أفرادها وتحسين الفاعلية التنظيمية.

2. مناقشـــــــة النتـــــائج:

1.2الفرضيـــــــة الأولى:

من خلال ما تم التوصل إليه وبناء على نتائج الجداول الخاصة بالمحور الأول الذي يتناول الفرضية الأولى حول مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد في المؤسسة ,وهو ما أوضحه الجدول رقم 05 , حيث أكدت إجابات المبحوثين على استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمية الحديثة , إذ تعكس نسبة الاعتماد البالغة 100% على الحاجة الملحة لتلك التقنية في تسهيل الاتصالات الداخلية، وتعزيز التفاعل بين أفراد المؤسسة مع الإدارة ، ويعكس ذلك استجابة الموظفين للمزايا الواضحة التي تقدمها تلك الوسيلة، مثل الاتصال السريع والفعّال، إضافة إلى المرونة والتحفيز الذي يعززها الاعتماد على هذه الوسائل الرقمية. وفي نفس السياق ، فإن البيانات تكشف أن الوسائل الاتصال الرقمية تلعب دوراً بارزاً في تعزيز التواصل والتفاعل بين الموظفين ومشرفيهم، حيث بلغت نسبة أهميتها 100% من وجهة نظر المبحوثين ، في الجدول رقم 07 , وتوضح هذه الأرقام الاستجابة الإيجابية لهذه البرمجيات الاتصالية التي من خلالها يتم تحديد المسؤوليات وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 76.66% ، وتساهم في تعزيز التواصل بين العمال والاذارة من خلال السرعة في توصيل المعلومة , وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 23.33% , وهو ما تضمنه الجدول رقم 09 .

كما أن التحول الرقمي يساهم في تحقيق التكامل والعمل الجماعي ، من خلال تسهيل عملية الاتصال المباشر بين الموظفين ورؤسائهم المباشرين في حال مواجهتهم لصعوبات وتحديات أثناء انجاز مهامهم وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة .100 % .

ومنه نستخلص أن للتحول الرقمي دور في تفعيل الإتصال الصاعد بمؤسسة سونلغاز ورقلة, ما يقودنا لترجيح قبول الفرضية الأولى.

2.2الفرضيـــــــة الثانية:

تتناول الفرضية الفرعية الثانية مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي بالمؤسسة، وتوضح أن تلك التقنيات المستخدمة متنوعة، حيث جاءت نسبة الاعتماد على التطبيقة الرقمية نظام التنسيق ox بنسبة 43.13%، ونسبة استخدام البريد الالكتروني بنسبة 35.29 %، ونسبة استخدام الهاتف النقال 21.56% وهو مايبينه الجدول رقم 10. إضافة إلى ذلك يساهم التحول الرقمي في تحسين عملية التواصل بين الزملاء في العمل ، وهو ما يتجلى في إجابات المبحوثين في الجدول رقم 11 الدين اجمعوا حول الأهمية الكبيرة التي

يكتسيها نظام التنسيق ox ، نظراً لميزته في اختصار الجهد والوقت والتقليل من الاخطاء بالإضافة إلى تحسين المردود في العمل، وهو ما يبينه الجدول رقم 12، وهو بدلك يعزز من تبادل المعلومات بسرعة ودقة. ويتجلى دور هذه التقنيات في تنسيق الأعمال بين الوحدات والمصالح داخل المؤسسة. وعلى الرغم من الأدوار الكثيرة التي يوفرها التحول الرقمي، إلا أنه لا يخلو من تحديات تؤثر على عملية التواصل داخل المؤسسة، حيث يعتبر بطئ وضعف الأنظمة الالكترونية بالمؤسسة وتعطلها أحيانا بالإضافة إلى نقص المعدات والأجهزة التكنولوجية اللازمة، كلها أموراً تعترض العملية التواصلية الرقمية بنسبة 43.33 %، و 36.33 %، 20 %، على التوالي، كما توضح الأرقام في الجدول رقم 13.

ومنه نستخلص أن التحول الرقمي يساهم في تفعيل وتعزيز فعالية الاتصال الأفقي بمؤسسة سونلغاز ورقلة ، ما يقودنا لترجيح قبول الفرضية الثانية.

3.2الفرضيـــــة الثالثة:

تتجلى الفرضية الفرعية الثالثة في مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل بالمؤسسة ، حيث يُظهر البحث أن وسائل الاتصال الرقمية الحديثة أكثر استخداما من طرف الإدارة عند التواصل مع الموظفين ، ما يساهم بشكل كبير في تحسين التواصل، وهو ما عبر عنه المبحوثين في الجدول رقم 14 ، حيث يعتبرون أن نظام التنسيق ox والبريد الالكتروني والهاتف النقال من الوسائل الرقمية الأكثر استخداما بنسبة 46.66% ، 26.66 % ، 16.66 % ، على التوالي ، في حين أن استخدام المراسلات الورقية جاءت بنسبة 10.00% ، وهو مايبين التحول الرقمي في المؤسسة لعب دورًا محوريًا في استمرارية الخدمات المؤسسية و تحسين التواصل والتفاعل بين الإدارة والموظفين داخل المؤسسة.

في نفس السياق فان التحول الرقمي ساهم وبشكل كبير في في جودة وفعالية الخدمات المقدمة للزبائن، من خلال توفير عناء التنقل بين المكاتب، وتجسيد الدقة وغياب الأخطاء ، بالإضافة إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في الانجاز ، حيث عبر المبحوثين عن ذلك بنسب 46.66 % ، 24.44 %، و 15.55 % على التوالي وفقًا للجدول رقم 16. ومنه نستخلص أن التحول الرقمي ساهم في تفعيل وتعزيز الاتصال النازل بمؤسسة سونلغاز ورقلة, ما يقودنا لترجيح قبول الفرضية الثالثة.

3. النتائج العامـــــة للدراســـــــة:

من خلال ما سبق , ومن خلال ما تم عرضه من نتائج تم التوصل إليها والتي كانت حول :

التحول الرقمي وزيادة فعالية الاتصال في مؤسسة سونلغاز ورقلة.

بالتزامن مع تطور العصر الرقمي وتعاظم دور التكنولوجيا في مجالات الحياة المختلفة، أصبح من الضروري الاعتماد على وتبني تلك التطورات في مجالات الاتصال من خلال التحول الرقمي، فتأثير وسائل الاتصال الرقمية الحديثة على سير العمل وتفاعل المؤسسات بات واضحاً وحاسماً.

ومن هنا فإن التحول الرقمي يلعب دورا فعالا وحيويا في زيادة فعالية داخل المؤسسة , فمؤسسة سونلغاز ورقلة تعتمد على تقنيات اتصال حديثة، مثل نظام التنسيق OX، والبريد الإلكتروني و الهاتف النقال، إلى جانب برمجيات اتصال خاصة بين الأقسام والمصالح، مما فتح إمكانات هائلة للتفاعل الفوري والمرن بين الموظفين، وسهل تبادل المعلومات والأفكار بشكل فعّال.، كما استحدثت مؤسسة سونلغاز ورقلة تقنيات أخرى تضمن مشاركة تفاعلية أكبر بين جميع أفراد المؤسسة، كل هذه التقنيات والوسائل مكنت من مزايا تضم الاتصال السريع والفعال، إضافة إلى المرونة في استخدامها، وبالتالي فان التحول الرقمي لعب دورا بارزا في زيادة فعالية الاتصال التواصل والتفاعل بين أفراد في مؤسسة سونلغاز ورقلة, من خلال انجاز الأعمال في أقل وقت كما مكنت وسهلت من التواصل الفوري وحل المشكلات , كما عززت من تبادل المعلومات بسرعة ودقة

إن البرامج والوسائل الرقمية المستخدمة من طرف مؤسسة سونلغاز أسهمت في فعالية الاتصالات بين العاملين من خلال الحصول على المعلومات وتبادلها في أي وقت وأي مكان وتخزينها في الوقت المناسب لسهولة الاطلاع على معلومات المؤسسة

وهو الأمر الذي أكدته دراستنا على وجود تغيير ايجابي في المؤسسة من خلال إدخال الرقمنة والتقنيات الرقمية والالكترونية في العمليات الاتصالية كاستخدام نظام التنسيق XO، ليس فقط على مستوى فعالية العملية الاتصالية وإنما ابعد من ذلك وهو على مستوى فعالية أداء المؤسسة

الخاتمة

الخاتمـــــــة:

انطلاقا من النتائج المحققة بعد إجراء الدراسة الميدانية نستخلص مساهمة التحول الرقمي في الانتقال من أساليب الاتصال التقليدية إلي الاتصالات الالكترونية عن طريق استخدام وسائل وتقنيات الاتصال الرقمية في عملية الاتصال ، حيث أن الرقمنة أصبحت ظاهرة عالمية من عادات المؤسسات على مر السنين،وهذا بالرغم أن الرقمنة لم يتم تعميمها في كل المديريات إلا أن ذلك لم يمنع من إسهامات الرقمنة وتقنيات الاتصال الرقمية والالكترونية المستخدمة في المؤسسة من زيادة فعالية الاتصال وتفعيلها بين إدارة المؤسسة والعاملين (نازلة) أو في مابين العاملين (أفقية) أو بين العاملين والمؤسسة (صاعدة) وذلك من خلال دقة وسرعة وصول المعلومات وتبادلها في أي وقت.

وعليه نجد أن مؤسسة سونلغاز ورقلة قد توصلت إلى ضرورة التحول الرقمي بصورة مسارعة لترقية نشاطاتها ووظائفها المقدمة ،ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستطيع الجزم بان مؤسسة سونلغاز ورقلة قد نجحت في إدماج تقنيات التحول الرقمي تدريجيا ،وهو ماساهم في زيادة فعالية الاتصال داخل هذه المؤسسة ومن ثم رفع كفاءة موظفيها وتقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية.

قائمة المراجع

الكتب:

1. احمد طرطار، 2002). تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية.
2. ابراهيم لطفي طلعت، و كمال عبد الحميد الزيات. (بلا تاريخ). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع.القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
3. الطاهر بن خلف الله. (2003). الوسيط في الدراسات الجامعية.الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع.
4. بلال عوض سلامة. (2013). التفكير المنهجي في تصميم البحوث الإجتماعية.بيت لحم.
5. جواد نبي. (2007). إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسة والنشر والتوزيع.
6. حسن علي محمد. (2007). نظريات الاتصال المعاصرة غربية عربية . القاهرة: .
7. رحيمة شرقي. (أكتوبر, 2022). مقياس نظريات الإتصال الإجتماعي للسنة أولى ماستر علم اجتماع الإتصال. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
8. عامر مصباح. (2010). منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام) الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
9. عبد العظيم ابراهيم حسني. (2017). النظرية السوسيولوجية قراءة في فكر الرواد والإتجاهات الكلاسيكية.بني سويف: مكتبة دار الأصول.
10. عدنان مصطفى البار، (2018). تقنيات التحول الرقمي. السعودية: جامعة الملك عبد العزيز.
11. عمار بوحوش. (2019). منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية.ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي.
12. محرم الحداد، محمد ابراهيم. (2021). الثورة الصناعية الرابعة – الذكاء الاصطناعي، مصر، معهد التخطيط القومي.
13. منى عطية،خزام خليل، (2013). ادارة المؤسسات الاجتمعيةفي بيئة متغيرة، جامعة حلوان ، المكتب الجامعي الحديث.)
14. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، و عقيلة مبيضين. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات.عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
15. ناصر قاسمي، (2011). الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية.

الرسائل الجامعية:

16. جمال درير، (2017). الادارة الالترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجامعية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (اطروحة دكتوراه). كلية علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال، ورقلة: جامعة الجزائر03.

17. عبد الوهاب سويسي. (2004). الفعالية التنظيمية تحديد المحتوى والقياس باستعمال اسلوب لوحة القيادة(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص تسيير، الجزائر: جامعة الجزائر .

18. بشير كاوجة. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة (رسالة ماجيستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

19. شوقي شادلي. (2008). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر(رسالة ماجيستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

مجلات ودوريات :

20. الهام يحياوي وسارة قرابصي. (2019). التسويق الرقمي كيفية التحول الرقمي في مجال التسويق. مجلة التنمية الاقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 02 ، الصفحات 131 - 148.

21. محمد خنافيف. (جوان, 2020). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الإتصال الداخلي دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات(1)،الصفحات.202 - 184

22.خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، الصفحات 17-30

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع والاتصال

استبيان

سيدي (ة)المحترم (ة)

بهدف استكمال الجانب التطبيقي لدراسة موضوع":**التحول الرقمي وزيادة فعالية الاتصال بالمؤسسة - سونلغاز ورقلة نموذجا** - تم إعداد هذه الاستمارة بهدف جمع البيانات اللازمة.لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على بيانات هذه الاستمارة، ونحيطكم علما أن البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة الإجابة تكون بوضع إشارة (×) أمام العبارة المناسبة.

- **الجنس:**

– ذكر ☐ أنثى ☐

- **السن:** .....
- **المستوى التعليمي**

– متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين اخر ☐

- **المستوى الوظيفي**

– إداريون ☐ رئيس مصلحة ☐ تقني سامي ☐

منصب آخر: .....

- الاقدمية في العمل

– اقل من 5 سنوات ☐ من 5–10 سنة ☐ من 11–20سنة ☐

من21سنة واكثر ☐

المحور الأول: مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد بمؤسسة سونلغاز

1. **تعمل مؤسسة سونلغاز ورقلة على استخدام وسائل الاتصال الرقمية الحديثة بالمؤسسة؟**

نعم ☐ **لا** ☐ نوعا ما ☐

أخرى: .....

2. **ماهي الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها لطرح انشغالاتكم المهنية على إدارة المؤسسة؟**

نظام التنسيق OX ☐ البريد الالكتروني ☐ الهاتف النقال ☐

أخرى تذكر .....

3. **أي وسيلة اتصال تفضلون استخدامها عند اتصالكم بالرئيس(يمكن ذكر أكثر من وسيلة)**

.....

ولماذا:.....

4. **هل تعتبرون نظام التنسيق OX وسيلة اتصالية رقمية فعالة بين العمال والإدارة؟**

نعم ☐ لا ☐ ما ☐

في حالة الاجابة بلا، لماذا.....

5. **في حال مواجهتكم لصعوبات في العمل، هل تتواصل مع :**

مشرفكم الأول ☐ زميلكم في نفس الرتبة ☐ زميلكم أقل منكم رتبة ☐

لا تتصلون بأي شخص ☐

أي وسيلة اتصال تستخدمها للاتصال به .....

المحور الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الأفقي داخل المؤسسة

1. **ماهي وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة للتنسيق بين الوحدات والمصالح داخل المؤسسة؟**

البريد الالكتروني ☐ الهاتف ☐ نظام التنسيق OX ☐

أخرى تذكر.....

2. في وجهة نظركم هل ساهم نظام التنسيق OX في تحسين عملية التواصل بينكم وبين زملاءكم في العمل؟

نعـم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

في كل الحالات لماذا.....

3. هل ترى أن التحول الرقمي أدى إلى ترشيد الخدمة وتحسينها داخل مؤسستكم؟

نعم ☐ **لا** ☐

في حالة الإجابة بنعم ففيما أفادكم التحول الرقمي في عملكم داخل المؤسسة:

- **اختصار الجهد والوقت** ☐
- **التقليل من الأخطاء** ☐
- **تحسين المردود في العمل** ☐

4. هل هناك معوقات تقنية تواجهكم أثناء انجاز الأعمال والمهام؟

نعم ☐ **لا** ☐

في حالة الإجابة بنعم ماهي هذه المعوقات ؟

- **بطئ وضعف الأنظمة الالكترونية بالمؤسسة** ☐
- **تعطل الأنظمة الالكترونية أحيانا** ☐
- **نقص المعدات والأجهزة التكنولوجية اللازمة** ☐

معوقات أخرى تذكر.....

المحور الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل بالمؤسسة

1. ماهي الوسيلة الاكثر استخداما من طرف الادارة عند التواصل معكم (رتب حسب الاهمية)؟

المراسلات الورقية ☐ البلات ☐ الحديث الشفوي ☐ الهاتف ☐

البريد الالكتروني ☐ نظام التنسيق ☐

2. ماهي وسائل الاتصال الرقمية الحديثة المستخدمة لإسداء التعليمات والأوامر من طرف الإدارة؟

البريد الالكتروني ☐ الهاتف ☐ نظام التنسيق ☐

وسائل أخرى: .....

3. هل سرعت وسيلة الاتصال (SCADA) نظام التحكم عن بعد للإعطاب من تقديم الخدمات للزبائن؟:

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

أي وسيلة اتصال حديثة تفضلون استعمالها في تبليغكم بمختلف المستجدات المهنية من طرف الادارة؟

الاجتماعات ☐ المراسلات الورقية ☐ البريد الاكتروني ☐

الهاتف النقال ☐ نظام التنسيق ☐

اخرى تذكر.....

نشكر لكم اهتمامكم ورحابة صدورك

دليل المقابلـــــــــــــــة

1. كيف ترون دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التواصل داخل المؤسسة؟
2. ما هي أبرز التقنيات التي تستخدمها المؤسسة في عملية الاتصال الداخلي، ولماذا تم اختيارها؟
3. هل هناك استراتيجيات خاصة تعتمدها المؤسسة لتعزيز التفاعل وتبادل المعرفة بين الفرق الداخلية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟
4. كيف يمكن قياس فاعلية استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز آليات الاتصال داخل المؤسسة؟
5. ما هي أهمية التواصل الداخلي بالنسبة للمؤسسة، وكيف يسهم في تحقيق أهدافها التنظيمية؟
6. هل هناك تحولات ملحوظة في عملية الاتصال الداخلي للمؤسسة بعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
7. كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تساهم في بناء ثقافة تنظيمية تعزز التواصل والتعاون داخل المؤسسة؟
8. ما هي التحديات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا الاتصال لتفعيل آليات الاتصال الداخلي؟
9. ما هي أبرز النصائح التي يمكن أن تقدموها لتعزيز الاتصال الداخلي باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟