

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري ووسائل جديدة

ب عنوان:

الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين

(دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

للعمال الاجراء وكالة توقرت)

إعداد الطلبة:

التجاني هدى

تاريخ المناقشة:/...../ 2025/

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

د/.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د /.....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري ووسائل جديدة

بمعنوان:

الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين

(دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي)

للعاملين بالاجراء وكالة توقرت)

إعداد الطلبة:

التجاني هدى

الصفة	الرتبة أو الدرجة العلمية	الأستاذ (ة)
رئيساً	أستاذ محاضر "أ" ، جامعة ورقلة	د. تومي فضيلة
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر "أ" ، جامعة ورقلة	د. ليندة زموري
مناقشاً	أستاذ محاضر "أ" ، جامعة ورقلة	د. حمامي محرز

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

{سورة التوبة - 105}

صدق الله العظيم

الشكر والعرفان

الحمد لله وبفضله تتم الصالحات أما بعد

"من لا يشكر الله لا يشكر الناس"

أشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لهذا لإنجاز هذا العمل المتواضع

نقدم جزيل الشكر والتقدير

إلى أستاذنا الفاضل "ربوح ياسين" أطال الله في عمرك وأمدك بتوفيقه الذي تفضّل

بالإشراف على هذه الدراسة

شكرا وألف شكر بعد قطرات المطر على ما قدمه لنا من نصائح وما بذله من

مجهودات وإرشادات لإنجاز هذا العمل

نشكر كل أستاذ وأستاذة درستنا يوما ما في مسارنا الدراسي وتعلمنا منهم حرفا أفادنا

لكم منا جزيل الشكر والتقدير.



الإهداء

الى امي الغالية يانبض قلبي وسر سعادتي يامن غرستي فيا حب العلم
وسقيت طموحي بدعواتك الصادقة كنت لي النور الذي اضاء طريقني واليد
التي تمسح عني التعب فلك مني كل الحب والامتنان واسأل الله ان يحفظك
ويرزقك الصحة والعافية يا امي

اليك يانفسي

يارقيقة دربي ياصانعة هذا الانجاز عرفانا لكل لحظة صبر ولكل خطوة
اجتهاد وكل امل

الى اخوتي واخواتي

انتم النعمة الكبرى والدعم الذي لا يخفت نوره كنتم لي العائلة التي تمنحني
القوة والدفع وتحيطني بالمحبة والاهتمام فشكرا لكم على كل شيء و اسأل
الله ان يديم محبتنا ويدفع عنا كل سوء

الى اساتذتي الافاضل

لكم كل التقدير والاحترام فانتم زرعتم فيا حب التعلم وكنتم منارات
اضاءت طريقني بالعلم والمعرفة لن انسى فضلكم ما حييت وأسأل الله ان
يجزيكم خير الجزاء

الى كل من كان له الفضل علي الى كل صديقة قدمت لي يد العون الى كل
كلمة طيبة شجعتني الى كل من ساندني ولو بالدعاء الى كل عمال وكالة
توقرت شكرا لكم جميعا فانتم جزء من النجاح

واخيرا اسأل الله ان يجعل هءا التخرج استمرارا لنجاحاتي وان يوفقني الله
لما هو خير صلاح ديني ودنياي وان يرزقني القدرة على رد الجميل لكل
من كان له فضل علي

هدى



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال الرقمي وعلاقته في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين. ، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا فيها على اتباع المنهج الوصفي محاولين إسقاط مرتكزات نظرية البنائية الوظيفية على دراستنا ، واستعملنا الأداة الاستبيان لجمع البيانات التي تضمنت أربعة محاور رئيسية.

وزع الاستبيان على عينة قصدية قوامها 85 مفردة من أصل مجتمع بحث تحدد في عمال والذي قدر بـ 100 عامل وعاملة ، و بعد تحليل إجابات الاستبيان وتفرغها في برنامج الـ spss وباستخدام الأساليب الإحصائية مثل التكرار والنسب المئوية، أظهرت البيانات أن الصندوق يعتمد بشكل واسع على الوسائل الرقمية في تسير أعماله اليومية. حيث أفاد من الموظفين أنهم يستخدمون الحاسوب في إنجاز الأعمال الإدارية، ومن جهة أخرى، تم التأكيد على الاستخدام الواسع لبطاقات الشفاء والموقع الإلكتروني CNAS Elhanaa الذي اعتبره أداة لتسهيل الحصول على الخدمات عن بعد. توظيف واسع للوسائل الرقمية: أظهرت الدراسة أن الصندوق يعتمد على حزمة متنوعة من الأدوات الرقمية في تسير أعماله اليومية، بما في ذلك الحواسيب، الطابعات، الماسحات الضوئية، الشاشات الإلكترونية، وبطاقات الشفاء، إضافة إلى الاستعانة بالموقع الإلكتروني الرسمي ومنصات التواصل الاجتماعي لتسهيل الخدمات الإدارية والتواصل مع العملاء.

الكلمات المفتاحية : دور/ الاتصال الرقمي / تحسين الخدمة/ المؤمنين اجتماعيين/ الصندوق الوطني للضمتن الاجتماعي.

Abstract:

This study aims to explore the role of digital communication and its relationship to improving the quality of services provided to insured individuals. To achieve these objectives, we adopted the descriptive method, attempting to apply the foundations of the structural-functional theory to our research. The data collection was conducted using a questionnaire that covered four main axes.

The questionnaire was distributed to a purposive sample of 85 individuals out of a total research population of 100 employees. After analyzing the responses and processing them using SPSS (version 26) and employing statistical methods such as frequencies and percentages, the data revealed that the National Social Security Fund (CNAS) extensively relies on digital tools in managing its daily operations. Employees reported frequent use of computers to accomplish administrative tasks. Additionally, the study highlighted the widespread use of the "Chifa" health insurance cards and the CNAS Elhanaa website, which was considered an effective tool for facilitating remote access to services.

The study confirmed a broad adoption of digital tools, with the CNAS agency utilizing a diverse range of technologies including computers, printers, scanners, electronic displays, health insurance cards, as well as the official website and social media platforms. These tools were found to contribute significantly to improving administrative services and communication with clients.

Keywords: Role / Digital Communication / Service Improvement / Socially Insured Individuals / National Social Security Fund (CNAS)

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
.I	شكر والعرافان
.II	الإهداء
.VI	ملخص الدراسة
.VII	فهرس الموضوعات
.VIII	فهرس الجداول
.IX	فهرس الإشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
20	1. الإشكالية
21	2. أسباب اختيار الموضوع
21	3. أهداف الدراسة
22	4. أهمية الدراسة
22	5. منهج الدراسة
23	6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
25	7. أدوات جمع البيانات
26	8. مجالات الدراسة
34	9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
38	10. الدراسات السابقة

47	11. المدخل النظري للدراسة
	الإطار التطبيقي للدراسة
50	البيانات الشخصية
56	المحور الأول:
61	:المحور الثاني
67	:المحور الثالث
88	نتائج الدراسة
95	خاتمة
98	قائمة المراجع والمصادر
100	الملاحق

قائمة الجداول

- البيانات الشخصية: 39
- الجدول رقم 01 يمثل توزيع العينة حسب الجنس 39
- الجدول رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي 40
- الجدول رقم 04 يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية 41
- المحور الاول : الوسائل الرقمية المستخدمة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة توقرت. 42
- الجدول رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون الحاسوب في إنجاز الأعمال الخاصة بمؤسسة الضمان الاجتماعي 42
- الجدول رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب هل تعتمدون على الماسح الضوئي (scan) في تحويل الوثائق من ورقية إلى رقمية؟ 43
- الجدول رقم 07 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون البريد الإلكتروني في الاتصال؟ ب: 44
- الجدول رقم 08 يمثل توزيع العينة حسب تستخدم الشاشة الإلكترونية في عرض الخدمات والمواعيد ومختلف العمليات. 45
- الجدول رقم 09 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون بطاقات الشفاء في تسهيل العمليات الخاصة بالعملاء. 46
- الجدول رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون الطابعات في إخراج البيانات الرقمية الخاصة بتسيير أعمال المؤسسة. 47
- الجدول رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب لديكم حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي كفضاء إضافي لتواصل العملاء مع إدارة المؤسسة 48
- الجدول رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تطبيقات التواصل الاجتماعي المعتمدة 49
- الجدول رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب فيما تستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي 50
- المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي... 51
- الجدول رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب هل ترى أن الرقمنة خففت من طول الوقت في إجراء العمليات 51
- الجدول رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد أن الرقمنة اختزلت الوقت المستغرق في إشعار العملاء 52
- الجدول رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب ترى ان الوسائل الرقمية قضت على كثرة الوثائق الورقية المستخدمة في تسيير أعمال الصندوق 53
- الجدول رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب رأيك هل توفير المواقع الالكترونية أنقص من الأسئلة المتتالية للعملاء حول الخدمات 54
- الجدول رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب الحصول على الخدمات في أسرع وقت ممكن. من طرف العملاء عن طريق موقع cnas elhanaa سهل في عمليات الصندوق عن بعد. 55

- الجدول رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب ساهم الإشهار بالمؤسسة على نطاق واسع من خلال منصات التواصل الاجتماعي في التعريف بنشاط المؤسسة وتفعيل عملها56
- المحور الثالث : رضى موظفي الصندوق حيال استغلال رقمنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. 57.....
- الجدول رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد ان إدخال الرقمنة في العمليات بالصندوق يشعرك بالراحة في العمل لسهولة التطبيق57
- الجدول رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب تحس أن استغلال الرقمنة في تسيير عمل الصندوق ساهم في تحقيق علاقات أكثر مع العملاء.....58
- الجدول رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن توظيف الرقمنة بالصندوق عمل على تكوين الموظف في العلاقات العامة على تقنيات الرقمنة.....59
- الجدول رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد أن استخدام الوسائل الرقمية حقق لك مرونة في العمل بالعلاقات العامة مع باقي الموظفين.....60
- الجدول رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب تشعر بأن رقمنة العلاقات العامة تدفعك لتحقيق أهدافك.....61
- الجدول رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن الرقمنة قللت من حركتك في ميدان العمل ووفرة لك الراحة الصحية.....62
- الجدول رقم 27 يمثل توزيع العينة حسب تفضل عدم الغياب عن العمل في ظل توفير الرقمنة بسبب جو العمل المريح.....63
- الجدول رقم 28 يمثل توزيع العينة حسب مدى احتمالية البحث عن وظيفة أخرى خارج الضمان الاجتماعي في ظل رقمنة العلاقات العامة.....64
- الجدول رقم 29 يمثل توزيع العينة حسب يقدم صندوق الضمان الاجتماعي الفرص الكافية لتطوير المهارات المهنية من خلال استعمال الرقمنة.....65
- الجدول رقم 30 يمثل توزيع العينة حسب لديك كل الأدوات و الموارد اللازمة للقيام بعملك بشكل جيد.....66
- الجدول رقم 31 يمثل توزيع العينة حسب ترى ان فريق القيادة لديك يتبع الشفافية في العمل في ظل رقمنة العلاقات العامة.....67

قائمة الأشكال

- 39..... **البيانات الشخصية:**
- 39..... الشكل رقم 01 يمثل توزيع العينة حسب الجنس
- 40..... الشكل رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي
- 41..... الشكل رقم 04 يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
- 42..... **المحور الاول : الوسائل الرقمية المستخدمة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة توقرت.**
- 42..... الشكل رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون الحاسوب في إنجاز الأعمال الخاصة بمؤسسة الضمان الاجتماعي
- 43..... الشكل رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب هل تعتمدون على الماسح الضوئي (scan) في تحويل الوثائق من ورقية إلى رقمية؟
- 44..... الشكل رقم 07 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون البريد الإلكتروني في الاتصال؟ بـ:
- 45..... الشكل رقم 08 يمثل توزيع العينة حسب تستخدم الشاشة الإلكترونية في عرض الخدمات والمواعيد ومختلف العمليات.
- 46..... الشكل رقم 09 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون بطاقات الشفاء في تسهيل العمليات الخاصة بالعملاء.
- 47..... الشكل رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون الطابعات في إخراج البيانات الرقمية الخاصة بتسيير أعمال المؤسسة.
- 48..... الشكل رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب لديكم حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي كفضاء إضافي لتواصل العملاء مع إدارة المؤسسة
- 49..... الشكل رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تطبيقات التواصل الاجتماعي المعتمدة.
- 50..... الشكل رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب فيما تستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي
- 51..... **المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي...**
- 51..... الشكل رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب هل ترى أن الرقمنة خففت من طول الوقت في إجراء العمليات
- 52..... الشكل رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد أن الرقمنة اختزلت الوقت المستغرق في إشعار العمل
- 53..... الشكل رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب ترى أن الوسائل الرقمية قضت على كثرة الوثائق الورقية المستخدمة في تسيير أعمال الصندوق
- 54..... الشكل رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب رأيك هل توفير المواقع الإلكترونية أنقص من الأسئلة المتتالية للعملاء حول الخدمات

- الشكل رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب الحصول على الخدمات في أسرع وقت ممكن. من طرف العملاء عن طريق موقع cnas elhanaa سهل في عمليات الصندوق عن بعد. 55
- الشكل رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب ساهم الإشهار بالمؤسسة على نطاق واسع من خلال منصات التواصل الاجتماعي في التعريف بنشاط المؤسسة وتفعيل عملها. 56
- المحور الثالث : رضى موظفي الصندوق حيال استغلال رقمنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.**
- 57.....
- الشكل رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد ان إدخال الرقمنة في العمليات بالصندوق يشعرك بالراحة في العمل لسهولة التطبيق. 57
- الشكل رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب تحس أن استغلال الرقمنة في تسيير عمل الصندوق ساهم في تحقيق علاقات أكثر مع العملاء. 58
- الشكل رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن توظيف الرقمنة بالصندوق عمل على تكوين الموظف في العلاقات العامة على تقنيات الرقمنة. 59
- الشكل رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد أن استخدام الوسائل الرقمية حقق لك مرونة في العمل بالعلاقات العامة مع باقي الموظفين. 60
- الشكل رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب تشعر بأن رقمنة العلاقات العامة تدفعك لتحقيق أهدافك.. 61
- الشكل رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن الرقمنة قللت من حركتك في ميدان العمل ووفرة لك الراحة الصحية. 62
- الشكل رقم 27 يمثل توزيع العينة حسب تفضل عدم الغياب عن العمل في ظل توفير الرقمنة بسبب جو العمل المريح. 63
- الشكل رقم 28 يمثل توزيع العينة حسب مدى احتمالية البحث عن وظيفة أخرى خارج الضمان الاجتماعي في ظل رقمنة العلاقات العامة. 64
- الشكل رقم 29 يمثل توزيع العينة حسب يقدم صندوق الضمان الاجتماعي الفرص الكافية لتطوير المهارات المهنية من خلال استعمال الرقمنة. 65
- الشكل رقم 30 يمثل توزيع العينة حسب لديك كل الأدوات و الموارد اللازمة للقيام بعملك بشكل جيد. 66
- الشكل رقم 31 يمثل توزيع العينة حسب ترى ان فريق القيادة لديك يتبع الشفافية في العمل في ظل رقمنة العلاقات العامة. 67

قائمة الملاحق

رقم	الملحق	الصفحة
1	الاستبيان	
2	قائمة المحكمين	

مقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح الاتصال الرقمي يشكل ركيزة أساسية في مختلف القطاعات، لاسيما في المؤسسات الخدمية التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها ورفع مستوى رضا المتعاملين. وقد أضحت توظيف تقنيات الاتصال الرقمي ضرورة ملحة تفرضها التحولات الرقمية، حيث تسعى المؤسسات إلى مواكبة هذا التحول بما يعزز من فعاليتها ويضمن تواصلًا أكثر مرونة وفاعلية مع جمهورها الداخلي والخارجي.

تعد مؤسسات الضمان الاجتماعي من بين المؤسسات العمومية التي أولت اهتمامًا بالغًا لتحديث قنواتها الاتصالية، من خلال تبني وسائل رقمية تهدف إلى تسهيل المعاملات وتحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين. وفي هذا السياق، تندرج دراستنا التي تبحث في دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين، من خلال دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - وكالة توقرت، باعتباره مؤسسة حيوية تقدم خدمات اجتماعية حساسة وشبه يومية لمختلف فئات المجتمع.

تنطلق هذه الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها: ما مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمؤمنين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة توقرت؟ وتتفرع عنها جملة من الأسئلة الفرعية التي تتناول طبيعة الوسائل الرقمية المستخدمة، مدى تفاعل المؤمنين معها، وكفاءة هذه الوسائل في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى التحديات التي تعيق فاعلية هذا النوع من الاتصال.

وتكتسي هذه الدراسة أهمية علمية وعملية، فهي تسعى إلى الإسهام في الأدبيات المتعلقة بالاتصال الرقمي في المؤسسات الخدمية من جهة، وتقديم توصيات عملية للمؤسسات ذات الطابع الاجتماعي من جهة أخرى، بغرض تحسين أدائها وتطوير قنواتها الرقمية. وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على

مقدمة

المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لتحليل الواقع الاتصالي داخل المؤسسة المدروسة، مستعينين بأداة الاستبيان لتجميع المعطيات من عينة من المؤمنين والمتعاملين مع الوكالة، إلى جانب تحليل الوثائق الرسمية والرقمية.

الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالية
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- منهج الدراسة
- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- أدوات جمع البيانات
- مجالات الدراسة
- تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
- المدخل النظري للدراسة

الاشكالية:

يعد الاتصال في العصر الحالي ضرورة حتمية تملئها متطلبات الحياة الاجتماعية والمادية للإنسان، ولم يعد من الكماليات التي يمكن الاستغناء عنها، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. فقد شهد مفهوم الاتصال تحولاً جذرياً داخل المؤسسات، إذ لم يعد مجرد أداة رسمية موجهة من الأعلى إلى الأسفل لتحديد الأداء وتوجيه المرؤوسين، بل أصبح وسيلة استراتيجية لبناء علاقات تفاعلية مع المحيط وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. ويأتي هذا التغير نتيجة للتطورات المجتمعية المتسارعة والثورات التكنولوجية المتلاحقة، التي دفعت بالعالم نحو رقمنة شاملة، أفرزت أنماطاً جديدة من التفاعل داخل فضاء افتراضي مواز للواقع، مما فتح آفاقاً غير مسبوقة أمام الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

وفي خضم هذا التحول، أصبحت المؤسسات، ولا سيما العمومية منها، مطالبة بمواكبة هذه الديناميكية الاتصالية الجديدة، لتجاوز النظرة الكلاسيكية والاندماج في محيطها بفعالية. فالهيئات الإدارية، بصفتها أنساقاً اجتماعية مفتوحة، تتأثر وتتفاعل مع بيئتها، وتضم فئات بشرية تربطها علاقات تحكمها قوانين تنظيمية تسعى لتحقيق أهداف محددة. وفي ظل هذه المعطيات، يغدو الاتصال الرقمي أداة محورية في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة، رغم التحديات التي تواجهها خاصة في القطاع العام، الذي يتميز ببطء التكيف مقارنة بالقطاع الخاص، الأمر الذي يعقد من مهمة تعزيز الثقة وتحسين جودة العلاقة مع الجمهور.

في السياق ذاته، لم تعد المؤسسات اليوم سواء كانت تابعة للقطاع العام أو الخاص قادرة على الاعتماد فقط على الوسائل التقليدية في تسير علاقاتها مع محيطها، بل بات من الضروري التكيف مع مستجدات العصر الرقمي من خلال تطوير استراتيجيات اتصال فعالة تعتمد على التكنولوجيا، وتسمح بتقديم خدمات أكثر كفاءة ومرونة وجودة. فالتحول الرقمي لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية الأداء ومواكبة متطلبات العصر الحديث.

ومع تزايد الاعتماد على هذه الوسائل، برزت تساؤلات جوهرية حول مدى فعالية الاتصال الرقمي في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وخاصة عند مقارنة أساليب

تقديم الخدمة بين القطاع العام، الذي لطالما وُصف بالبيروقراطية والبطء، والقطاع الخاص الذي يتميز عادة بالمرونة والسعي نحو الابتكار والاستجابة السريعة لاحتياجات الزبائن.

الإشكالية: كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدّمة للمؤمنين بصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بوكالة تقرت؟

1. الأسئلة الفرعية:

1. ما هو واقع الاتصال الرقمي المستخدم في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت؟

2. كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات بصندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت؟

3. ماتقييم العاملين بالاتصال الرقمي وكيفية تأثيره على ادائهم الوظيفي في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة توقرت؟

2. الاسباب اختيار الموضوع :

1. اسباب الذاتية:

- اهتمامي الشخصي بمجال التحوّل الرقمي ودوره في تطوير أداء المؤسسات العمومية.
- رغبتي في فهم أعمق لآليات الاتصال الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات الإدارية.
- اطلاعي المسبق على بعض الصعوبات التي يواجهها المواطنون عند تعاملهم مع وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بتوقرت.
- قناعتي بأن الاتصال الرقمي يمكن أن يكون أداة فعّالة لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- سعبي للمساهمة في اقتراح حلول عملية تُحسّن من مستوى الخدمات المقدّمة للمؤمنين.
- رغبتي في الربط بين المعرفة النظرية والتطبيق الميداني من خلال دراسة حالة واقعية.
- وجود اهتمام مهني لديّ في مجال الإدارة الإلكترونية والتسيير العصري للمؤسسات.

2. الاسباب الموضوعية:

- تزايد أهمية التحول الرقمي في المؤسسات العمومية، وخاصة في قطاع الضمان الاجتماعي.
- الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.
- سعي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي إلى تحديث أساليب العمل والتواصل مع المؤمنين اجتماعياً.
- وجود تحديات وصعوبات ميدانية في تقديم الخدمات بطريقة تقليدية تؤثر سلباً على رضا المرتفقين.
- قلة الدراسات التطبيقية المحلية التي تسلط الضوء على فعالية الاتصال الرقمي في المؤسسات الاجتماعية.

3. اهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تسليطها الضوء على تأثير وسائل الاتصال الحديثة في تحسين كفاءة الأداء الإداري، وتسهيل التواصل بين الإدارة والمواطنين، بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت والجهد. كما تهدف إلى تحديد نقاط القوة ومواطن القصور في الآليات الرقمية الحالية، مما يمكّن من اقتراح حلول وتوصيات عملية قابلة للتنفيذ، تتضاعف أهمية الدراسة كونها دراسة ميدانية تؤثر مباشرة على حياة المواطن، وتساهم في تعزيز جودة الخدمات العامة وثقة الجمهور بالمؤسسة. كما تقدم قيمة علمية من خلال إثراء البحث الأكاديمي في مجال الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي ضمن السياق الجزائري.

4. اهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت.
- ✓ توضيح خصائص ومميزات الاتصال الرقمي في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت
- ✓ الكشف على تقييم العاملين للاتصال الرقمي في تأثيره على ادائهم الوظيفي في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت.

5. مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

➤ الاتصال:

لغة: في اللغة العربية أخذت كلمة اتصال من الفعل اتصل ومن الاسم الوصل أي وصل الشيء بالشيء وصلا بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين اثنين أو أكثر لتحقيق هدف ما وغرض معين، وقد جاء عن ابن منظور في لسان العرب: " وصل الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران، ووصل الشيء إلى الشيء ووصولا ووصل إليه أي انتهى إليه وبلغه¹ .

إن كلمة اتصال كلمة مشتقة من اللغة اللاتينية Communus وتعني المشاركة Sharing في الحديث والرأي والمشورة عند اتخاذ القرار². تعني الشيء المشترك وفعلها comunicare أي يذيع وتشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن تشترك³. في المعلومات والأفكار والاتجاهات وتكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص. لهذا فمرادف يتصل هو يشترك فعملية الاتصال تتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة لتحقيق هدف أو برنامج ما⁴ "

اصطلاحا :

الاتصالات هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أحد أو كلا الطرفين أو هي تبادل رسائل Messages بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) للتوصيل⁵. وقد عرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالإشارات..... ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل".

¹ ابن منظور، لسان العرب الجزء (ج) 11 دار المعارف، دون بلد النشر، 2003، ص 868.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، مصر 2003، ص 276

³ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير دار الكتب القاهرة، مصر، الطبعة (ط) 1. 2000، من 19

⁴ سلوى عثمان الصديقي هناء يدوي حافظ، أبعاد العملية الاتصالية المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، 1999، ص ص 109.

⁵ منير نوري، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015، ص 133.

كما عرفته الجمعية القومية لدراسة الاتصال على أنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار والآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضاً واستقبالاً يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني¹.

اجرائياً: هو تبادل أو تشارك ونقل خبرات أو مهارات بين شخصين أو مجموعة اشخاص تكون لغة أو برموز ولغة تواصل

➤ الاتصال الرقمي:

يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف و الصور و الأصوات تحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب².

يقصد بالاتصال الرقمي هو العملية التي يتم خلالها التواصل عن بعد بين طرفين أو أكثر يتبادلون فيها المعلومات، ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات المتداولة عن طريق النظم الرقمية و بعدها يحدث لإرسال والاستقبال باستخدام أجهزة الاتصال الرقمية³.

- يعرفه كريستي اهو (2005) : بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم و حياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية المشار إليها من قبل العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بعد بين اطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق اهداف معينة⁴.

¹ ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي منظور محلي مقارنة، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1995، ص 455.

² لمهيدي الذهبي لمحمد السباعي، محمد معمري، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، جامعة احمد درارية، ادرار ، 2019، ص32.

³ لمهيدي الذهبي لمحمد السباعي نفس المرجع ، ص15.

⁴ محمد عبدالمجيد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص24-26.

اجرائياً: هو اتصال يقوم على اساس اليات او اجهزة الكترونية او رقمية يتم تبادل فيها نقاش او مسائل داخل فضاء رقمي.

➤ دور:

لغة: مكن فهم كلمة (الدور) بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل (دار)، دوراً، ودوراناً، بمعنى طاف حول الشيء، ويقال أيضاً دار حوله، وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي أبتدأ منه¹، إذ يعرف قاموس (ويبستر) مصطلح الدور لغوياً بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد²، وكذلك هو المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد، والذي يحدد واجباته وحقوقه الاجتماعية³، وكذلك فإن الدور هو مجموعة طرق الحركة في مجتمع ما التي تسم بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة خاصة⁴، وهناك من يرى إنه السلوك المتوقع من شاغل أو لاعب المركز الاجتماعي، كما إن هناك من يرى إن الدور أنموذج منظم للسلوك ومتعلق بوضع معين للفرد في تركيبة تفاعلية.

اصطلاحاً: الدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزئيات ظاهرة ما، أو بين

¹ إبراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972، ص302

² New websters Dictionary, U.S.A Lexicon Publications, 1993, p862.

³ إحسان محمد حسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط1، بيروت، 1999، ص289

⁴ صادق الأسود، علم الاجتماع السياسي (أسسه وأبعاده)، مطبعة دار الحكمة، جامعة بغداد، 1990، ص123.

مجموعات محددة من الظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن أن يظهر التنوع في معنى الدور، وبالتالي في تعريفه، وإذا ما نظرنا في إطار حقل العلوم السياسية نجد إن له أكثر من تعريف، إذ يعرف في المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة.¹

➤ المؤمنون او التأمينات اجتماعية:

لغة: [أ م ن]. (مصدر آمن). جَدَّدَ تَأْمِينَ سَيَّارَتِهِ : إِجْرَاءٌ يَقْضِي بِدَفْعِ مَبْلَغٍ مِنَ الْمَالِ لِلشَّرِكَةِ الْمُؤَمَّنَةِ مُقَابِلَ أَنْ تَكْفُلَ لِلْمُؤَمَّنِ عَلَيْهِ حُقُوقاً فِي حَالِ وَقُوعِ حَادِثَةٍ مَا، وَالتَّأْمِينُ أَنْوَاعٌ : تَأْمِينٌ عَلَى الْحَيَاةِ، وَتَأْمِينٌ عَلَى الْأَمْلاكِ وَمَا إِلَى ذَلِكَ. اصطلاحاً:

يعد التأمين من أهم الوسائل التي يلتجأ إليها لمواجهة الأخطار الاجتماعية ، و التخفيف من آثارها حيث يقوم النظام التأميني على التبادل والتعاون في تحمل الأخطار، ومن أهم صوره التأمينات على الحياة إلا أن التأمين التجاري قد لا يستطيع الكثير من الأفراد المجتمع تحقيقه ، نظرا لتكاليفه الباهظة والتي لا تتناسب مع مستوى دخول الطبقات الفقيرة الأمر الذي يستلزم البحث على سبل أخرى².

إجرائياً: هم المواطنون الذين تأمنهم الدولة في حال تعرضهم لحوادث عمل وتكون تعويضات مالية وطبية وتكفل بهم من اجل حمايتهم.

➤ الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء:

مصطلح الضمان الاجتماعي يقابله في اللغة الفرنسية ، عبارة social sécurité وفي اللغة الإنجليزية، يقابله عبارة Security social واللذان تتم ترجمتهما الحرفية الى اللغة العربية ب: الأمن الاجتماعي، فالترجمة الحرفية تغير من المفهوم والمعنى المراد تبياناه لذلك أخذ بالمعنى وهو الذي يوضح الجوهر المراد

¹ أعياد عبد الرضا العبدال، دور مصر في النظام الشرق أوسطي وأفاقه المستقبلية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (أبن رشد)، جامعة بغداد، 2006، ص1.

² زيرمي نعيمة، الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطورات في الجزائر، ملتقى الدولي بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2012، ص12.

إظهاره بالعبارة التأمين الاجتماعي ، يقصد به النظام الذي يتيح للفرد حماية اجتماعية معينة من خطر اجتماعي معين. فلذلك فإن التأمين الاجتماعي مرتبط بالأخطار الاجتماعية التي تصادف الفرد في حياته وخاصة أثناء أدائه لمهامه¹.

ويعد أقدم الصناديق الموجودة في نظام التأمينات الجزائري، إذ يتواجد منذ نشوء النظام عام 1957 وهو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 8801 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

ويقوم بتغطية الأخطار الاجتماعية لفئة العمال الذين يتقاضون أجور بصفة عامة بالإضافة إلى بعض الفئات الخاصة مثل : (المعوقين المجاهدين، الطلبة، الخ) ويغطي هذا الصندوق مختلف أداءات التأمينات الاجتماعية لفئة الأجراء².

6. منهج الدراسة:

إن دراستنا تنتمي إلى دراسات الوصفية إذ يتم من خلالها وصف دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة توقرت، ومحاولة وتحليل هذه الظاهرة وتفسيرها تفسيراً شاملاً من أجل استخلاص نتائج ودلالات تساعد على الوصول إلى تعميمات حول هذه الظاهرة المدروسة³.

المنهج: يعرف المنهج بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للظاهرة والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث⁴.

¹ حسين عبد اللطيف حمدان، الضمان الاجتماعي واحكامه وتطبيقاته، دراسة تحليلية شاملة، منشورات الحلبي الحقوقية، 2003، ص44.

² عبد القادر ارفيس، اثر اظام الضمان الاجتماعي على الاقتصاد الوطني، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الاجراء وكالة المسيلة، مذكرة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات العامة والتنمية، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2016-2017، ص32.

³ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص51.

⁴ أحمد بن مرسل: مرجع سبق ذكره، ص285.

منهج وصفي: هو الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة". يعرف أيضا بأنه "مجموعة الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي اليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج¹.

7. أدوات الدراسة:

1. أدوات جمع البيانات:

الشائع حول أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، هو أنها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستخدمة في البحث العلمي ضمن إستخدامه لمنهج معين أو أكثر.²

تم استخدام إستمارة الإستبيان كأداة ووسيلة رئيسية لجمع البيانات، وذلك راجع لما توفره ممن جهد ووقت وتكلفة، واهتمامها بالحجم الكبير، حيث تساعد في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في وقت قصير.

تعريف إستمارة الإستبيان:

"هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، تتموضع في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على

¹ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 1999، ص 46.

² عمار بوحوش، محمد محمود اليبات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ص107.

أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق¹.

وكذلك تعرف بأنها "وسيلة للحصول على إجابات على أسئلة و ذلك باستعمال إستمارة يقوم المجيب تكوين الإجابات عليها حيث تعتبر وسيلة مناسبة لجمع البيانات المحددة أو الحصول على آراء واتجاهات المجيبين بخصوص متغيرات البحث"².

وقد تضمنت الدراسة "3" محاور أساسية مرتبطة بتساؤلات الدراسة وهي:

1. ما هو واقع الاتصال الرقمي المستخدم في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت؟

2. كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات بصندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت؟

3. ما تقييم العاملين بالاتصال الرقمي وكيفية تأثيره على ادائهم الوظيفي في صندوق الوطني للضمان اجتماعي بوكالة تقرت؟
وأدرجنا ضمنها 26 سؤالاً.

حيث مرت استمارة الاستبيان في إنجازها بعدة مراحل أهمها:

✓ صياغة الأسئلة مبدئياً ثم عرضها على الأستاذ المشرف لوضع ملاحظات حول سلامة الصياغة وتناسق وترابط الأسئلة.

✓ إعادة ضبط وصياغة الأسئلة بعد الاخذ بالملاحظات بعين الاعتبار.

✓ اخضاع الأسئلة للتحكيم من طرف "3" أساتذة "تخصص علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية"، جامعة قاصدي مرباح، لمعرفة مدى ترابط وتناسق الأسئلة مع محاور الدراسة ووضع ملاحظاتهم حولها.

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج لبحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعية، ط 4، الجزائر، 2007، ص 67

² ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص 9.

- ✓ إعادة ضبط الأسئلة مرة أخرى مع الأستاذ المشرف وفقا لما أشار اليه الأساتذة المحكمين.
- ✓ اعداد الاستمارة في شكلها النهائي لعينة الدراسة .
- ✓ توزيع الاستمارة و تسليمها ورقيا
- ✓ استرجاع النتائج من طرف عينة الدراسة .
- ✓ استرجاع النتائج من طرف عينة الدراسة وتفرغها في برنامج التحليل الاحصائي «spss».
- ✓ تحليل وتفسير البيانات المتوصل اليها

8. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع دراسة: إن أساس نجاح تعيين عينة الدراسة، يقوم على مدى ربط وتحديد حجم مجتمع البحث، والمقصود به المجموعة الكلية التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليها، وعلى الباحث أن يحدد مجتمع البحث تحديدا دقيقا، حيث ينبغي أن يكون مجتمع البحث هو نفسه الذي نختار منه العينة، فالمجتمع يشمل جميع الأفراد أو العناصر أو الأشياء الذين لهم خصائص واحدة التي يمكن ملاحظتها، وأهم محكم لمجتمع وجود خاصية واحدة بين جميع الأفراد التي يمكن ملاحظتها.¹

يقصد بمجتمع البحث مجموع محدود أو غير محدود من مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.²

يتمثل مجتمع دراستنا في عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة توقرت 100 عامل وعاملة.

1. عينة الدراسة:

¹ محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر (، عالم الكتاب، الأردن، 2012 ص25.

² احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2010.ص166.

تعرف العينة بأنها: مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً أو متكافئاً من المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه، ويعد اختيار العينة هدفاً مهماً وواعياً لكل الدارسين والباحثين، ويتوقف عليه استخلاص النتائج، ومن ثم تعميم نتائج الظاهرة المقاسة لمجتمع الأصل الذي اشتقت منه الظاهرة العلمية موضوع الدراسة والبحث، وهي جزء من المجتمع أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها بيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي.

اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية.

و **العينة القصدية**: هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناءاً على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة ممثلة لكافة جهات النظر ولكنها تعتبر أساساً متيناً للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة.¹

9. المقرب النظري:

❖ النظرية البنائية الوظيفية:

تستند البنائية الوظيفية إلى مفهوم البناء structure والوظيفية function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وتربط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، أما الوظيفية فيشير بها إلى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي.²

¹نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017، ص 240.

² محمد غربي، إبراهيم قلو، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، أكتوبر 2016، ص 185

قد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي:

✓ ان أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وانه تنظيم للأنشطة المتكررة التي يكمل كل منها الآخر.

✓ يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، بحيث لو حصل أي نوع من التنافر داخله، فإن قوى معينة سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

بعض الأنشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجوده، بمعنى ان هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ودونها لا يمكنه ان يستمر.¹

10. الدراسات السابقة:

♦ الدراسة الأولى:

دراسة الطالب " كشيدة محمد الصادق " ، موضوعها: " دور الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية بالجزائر دراسة ميدانية بكلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة صالح بوبندير - قسنطينة 3 - ".
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة السنة الجامعية 2021 / 2022.

طرحت الدراسة لتجيب عن التساؤل التالي: ما دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بكلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة صالح بوبندير - قسنطينة 3؟

ولتفكيك السؤال الجوهري قدمت مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هي وسائل وأساليب الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسة الجامعية محل الدراسة؟

- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تعزيز الكفاءة المهنية وتحسين الأداء الوظيفي للأساتذة والموظفين؟

¹ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص125.

- ما مدى رضا العاملين بالمؤسسة الجامعية عن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في تسيير العمل والتواصل الداخلي؟
 - ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الجامعية الجزائرية؟
 - هل توجد علاقة بين مستوى استخدام الاتصال الرقمي ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة؟
- هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الإتصال الرقمي وقنوات الاتصال الرقمية المستخدمة في كلية العلوم الإعلام والإتصال والسمعي البصري بجامعة صالح بوندير قسنطينة -3-، وكذلك تقييم الأداء الوظيفي ومعرفة كيف يساهم الإتصال الرقمي في تحسينه و تحديد العراقيل التي تواجه الاستفادة من مزايا الاتصال الرقمي ومحاولة إيجاد حلول لهذه العراقيل.
- الإجراءات المنهجية للدراسة :
- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية واستخدمت الدراسة منهج المسح الشامل على جميع الموظفين والأساتذة العاملين في الكلية والمزودين بتكنولوجيا الإتصال الرقمي المدرسة (جهاز الحاسوب، والشبكات الاتصالية ،هاتف، فاكس)، مستعينين في جمع المعلومات على أداتي المقابلة والاستبيان .
- توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- أن الكلية تستخدم الإتصال الرقمي وهذا يعكس مدى مواكبة كلية علوم الإعلام والإتصال لتطورات الحديثة التي مست قطاع التعليم العالي بالجزائر من خلال الإستفادة من الخدمات الرقمية التي يتيحها الإتصال الرقمي واستفادة من المزايا التي يقدمها في سرعة تناقل المعلومات وسهولة تخزينها ، وأن السبب الرئيسي وراء انتهاء الجامعة للاتصال الرقمي لم تكن مواجهة التحديات الصحية العالمية الأخيرة بل كان مواكبة التطور التكنولوجي في ميدان الإعلام والإتصال ومحاولة رفع كفاءه التعليم الجامعي وتخلي عن الروتينيات السابقة في التعامل داخل الجامعة فان الاتصال الرقمي قد ساهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين وكان ذلك من خلال تغيير في أسلوب وطريقة العمل و يليه تغيير في أسلوب إيصال الرسالة وتغيير في مستويات وأشكال الإتصال.

♣ تعقيب على الدراسة السابقة :

أوجه التشابه:

تتفق الدراسة الحالية والدراسة السابقة أن الدراستين تقومان على دراسة الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة ، واعتمدتا في منهجها على الدراسات الوصفية واستخدم أداة الاستبيان .

أوجه الاختلاف :

اعتمدت الدراسة السابقة على دور الإتصال الرقمي في تحسين أداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية بالجزائر أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة المقدمة المؤمنين ،اعتمدت دراستي على أداة الاستبيان بينما اعتمدت الدراسة السابقة على أداتي الاستبيان والمقابلة معا .
نقاط الإستفادة من الدراسة :

أفادتني الدراسة أكثر في صياغة الإشكالية والتساؤلات الفرعية و الحصول أكثر على مصادر ومراجع حول الدراسة.

❖ الدراسة الثانية:

دراسة الطالبين "خاي حمزة ، مصمودي محمد " موضوعها : " دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية ببلدية أدرار " . مذكرة تخرج مكملية لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال تخصص: صحافة مطبوعة إلكترونية السنة الجامعية 2021 / 2022 .

جاءت الدراسة لتجيب عن التساؤل التالي هل للاتصال الإلكتروني دور في تحسين خدمات المؤسسات العمومية ؟

ولتفكيك السؤال الجوهرى قدمت مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بالاتصال الإلكتروني؟
- هل ساهم الإتصال الإلكتروني في تقديم خدمات للمؤسسات العمومية ؟
- فيما تتجلى تحديات الإتصال الإلكتروني في البلدية؟
- ما هو دور الإتصال الإلكتروني في تحسين خدمات بلدية أدرار؟

هدفت الدراسة إلى توضيح الأهمية التي يحظى بها الإتصال الإلكتروني في الوقت الراهن ، والتعرف على دوافع استخدام الإتصال الإلكتروني في البلدية والخدمات التي يقدمها ، وكذلك إبراز الدور الذي يؤديه الإتصال الإلكتروني في تحسين خدمات المؤسسات العمومية ، ومعرفة أهم العراقيل والعوائق التي تواجه إستخدام خدمات الإتصال .

الإجراءات المنهجية للدراسة :

تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة ، وذلك بالاعتماد على أداة الاستمارة وتحليل آراء الموظفين في المؤسسة عن طريق العديد من الوحدات التي يعتمد عليها في تحليل الخطاب الإنساني.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

أن أغلبية المبحوثين لبلدية أدرار يرون استخدام البلديه لتكنولوجيا الإتصال بصفة دائمة ومستمرة وكذلك يعتمد المبحوثين على استخدام الوسائط الجديدة في نقل الملفات سواء داخلها أو بينها وبين المؤسسات الأخرى وكذلك استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البلدية بغرض الحصول على المعلومات والمعارف التي ترفع من المؤسسة و أحدث تكنولوجيا الإتصال الحديثة نوع من التغيير في بلدية ادرار بحيث أن أغلبية العاملين رأوا أنها استطاعت أن تحسن من جودة الإتصال لديهم.

تعقيب على الدراسة السابقة :

أوجه التشابه:

تقوم الدراسة السابقة على دور الاتصال الالكتروني لتحسين خدمة وكذلك تقوم دراستنا على معرفة الدور الذي يلعبه الإتصال الرقمي في تحسين الخدمة ، وكذلك اعتمدت الدراستين على المنهج الوصفي و أداة الإستبيان.

أوجه الاختلاف :

تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا في أنها تدرس دور الإتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات في المؤسسات العمومية أما في الدراسة الحالية تدرس الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين.

نقاط الإستفادة من الدراسة :

استفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي صياغة الإشكالية والتساؤلات الفرعية و إتباع الخطوات المنهجية .

❖ الدراسة الثالثة:

دراسة لطالبيين "ركروك خولة و مبني نور الدين"موضوعها : "الإتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل." مجلة الجزائر للأبحاث والدراسات — المجلة 5. العدد 2 ، أفريل (2022) ص 200- ص217 .

جاءت الدراسة لتجيب على التساؤل التالي : ما هي إسهامات الإتصال الرقمي في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة جيجل؟

ولتفكيك السؤال الجوهرى قدم سؤلين فرعيين:

- إلى أي مدى تعتمد إدارة المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة جيجل على وسائل الإتصال الرقمي؟

- هل يؤدي إستخدام موظفي المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة جيجل لوسائل الإتصال الرقمي إلى إرتفاع في نسبة الإنجاز لديهم؟

- ما هي معوقات الأداء التي يواجهها موظفو المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة جيجل أثناء إستخدامهم لتقنية الإتصال الرقمي ؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي في تفعيل الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية، وذلك من خلال التعرف على درجة استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية وتأثيرها في أداء الموظف المكتبي الإجراءات المنهجية للدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدام أداة الإستبيان كأداة أساسية جمع البيانات والمعلومات بإعتماد أسلوب المسح الشامل لجميع الموظفين بالمكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة جيجل. توصلت الدراسة إلى:

لوجود دور مهم للاتصال الرقمي في استحداث أنماط جديدة للأداء ساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة الجامعية.

تعقيب على الدراسة السابقة :

أوجه التشابه:

اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي واستخدام أداة الاستبيان في الحصول على المعلومات من الموظفين.

أوجه الاختلاف :

الدراسة الحالية هي عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي بينما الدراسة السابقة فهي عبارة عن مجلة للأبحاث والدراسات، تقوم الدراسة الحالية على معرفة دور الإتصال الرقمي في تحسين لخدمة المقدمة مؤمنين أما الدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

السابقة فهي تقوم على الإتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة جيجل.

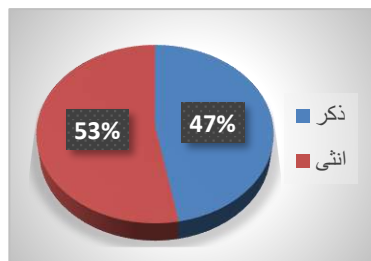
نقاط الإستفادة من الدراسة :

ساهمت هذه الدراسة في صياغة إشكالية الدراسة كما إستفدنا من الجانب الببيلوغرافي والمتمثل في مختلف المصادر والمراجع.

الإطار التطبيقي للدراسة

البيانات الشخصية:

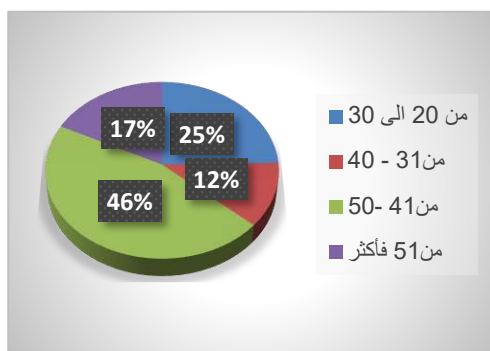
الجدول رقم 01 يمثل توزيع العينة حسب الجنس



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	47
انثى	45	53
المجموع	85	100

يتضح من البيانات أن عدد الذكور في عينة الدراسة بلغ 40 مفردة، وهو ما يمثل نسبة 47.1% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 45 مفردة، أي بنسبة 52.9%. وبذلك يتبين أن نسبة تمثيل الإناث تفوق نسبة الذكور بشكل طفيف، ما يعكس وجود نوع من التوازن بين الجنسين ضمن العينة محل الدراسة، مع ميل بسيط لصالح الإناث.

الجدول رقم 02 يمثل توزيع العينة حسب العمر

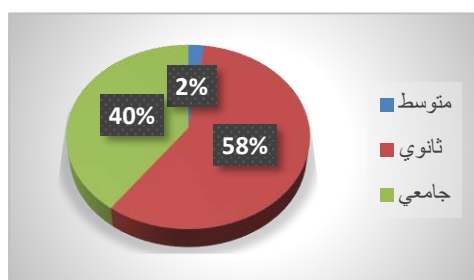


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 30	21	25
من 31 - 40	10	12
من 41 - 50	39	46
من 51 فأكثر	15	18
المجموع	85	100

يعكس هذا الجدول التوزيع العمري لعينة الدراسة المكونة من 85 مفردة. يتبين أن الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 45.9%، تليها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 24.7%، ثم فئة 51 سنة فأكثر بنسبة 17.6%، وأخيراً فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 11.8%.

يشير هذا التوزيع إلى أن أغلبية المشاركين ينتمون إلى فئات عمرية متوسطة إلى متقدمة، مع تمثيل معتبر لفئة الشباب، مما يتيح تنوعاً في وجهات النظر حول فعالية الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين.

الجدول رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

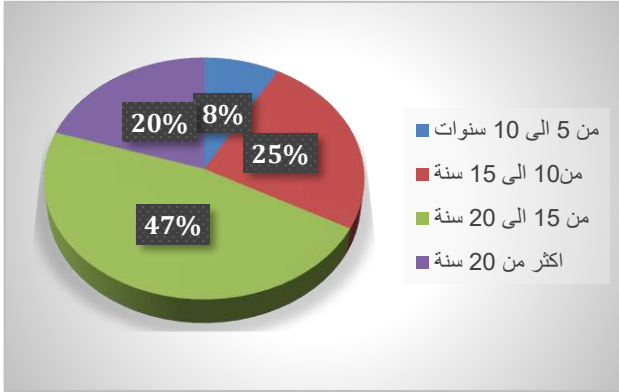


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	2	2
ثانوي	49	58
جامعي	34	40
المجموع	85	100

يوضح هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي. حيث يتبين أن أغلبية المشاركين يحملون مستوى تعليم ثانوي بنسبة 57.6%، يليهم الحاصلون على مستوى جامعي بنسبة 40.0%، في حين أن نسبة ضئيلة فقط تمثل المستوى المتوسط بـ 2.4% من العينة.

يشير هذا التوزيع إلى أن العينة يغلب عليها الطابع المتعلم، مما قد ينعكس إيجاباً على فهم واستيعاب المشاركين لوسائل الاتصال الرقمي والخدمات المرتبطة بها، ويساعد على تقييمها بشكل أكثر موضوعية ووعي.

الجدول رقم 04 يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



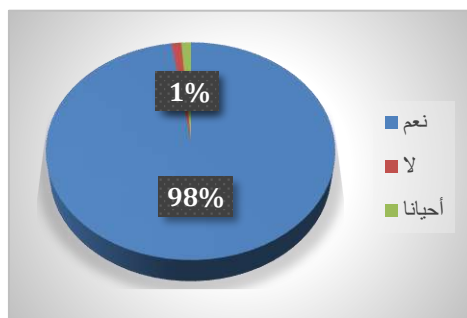
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
من 5 الى 10 سنوات	7	8
من 10 الى 15 سنة	21	25
من 15 الى 20 سنة	40	47
اكثر من 20 سنة	17	20
المجموع	85	100

يعرض هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية. يتضح أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة من 15 إلى 20 سنة من الخبرة، حيث بلغ عددها 40 مفردة، بنسبة 47.1% من إجمالي العينة. تليها فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 24.7%، ثم فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 20.0%، وأخيراً فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 8.2% فقط.

يشير هذا التوزيع إلى أن أغلب المشاركين لديهم سنوات خبرة طويلة نسبياً داخل المؤسسة، وهو ما يمنح الدراسة قاعدة قوية من الآراء المبنية على تجارب مهنية ممتدة في التعامل مع خدمات الصندوق، سواء قبل أو بعد إدراج أدوات الاتصال الرقمي.

المحور الاول : الوسائل الرقمية المستخدمة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة توقرت.

الجدول رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون الحاسوب في إنجاز الأعمال الخاصة بمؤسسة الضمان الاجتماعي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	98
لا	1	1
أحياناً	1	1
المجموع	85	100

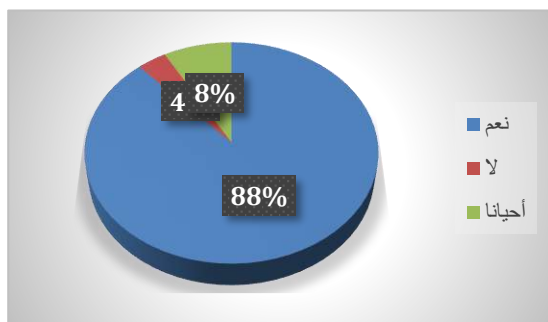
تشير بيانات الجدول إلى أن النسبة الساحقة من أفراد العينة، وتحديداً 97.6%، صرّحوا باستخدامهم الحاسوب في إنجاز الأعمال المرتبطة بمؤسسة الضمان الاجتماعي، في حين أن نسبة ضئيلة جداً، لا تتجاوز 2.4%، توزعت بالتساوي بين من لا يستخدمونه إطلاقاً ومن يستخدمونه أحياناً فقط.

تعكس هذه النتائج درجة عالية من الاعتماد على الوسائل الرقمية في أداء المهام اليومية داخل المؤسسة، مما يدل على أن استخدام الحاسوب أصبح جزءاً أساسياً من سير العمل. كما يوحي ذلك بوجود بنية تحتية رقمية ملائمة، وتوفر الأجهزة الضرورية للموظفين، إضافة إلى قدر من التكوين أو التأهيل الذي يسمح لهم باستخدام التكنولوجيا في محيطهم المهني.

النسبة المرتفعة لمستخدمي الحاسوب قد تكون مؤشراً إيجابياً على قابلية تطبيق وسائل الاتصال الرقمي الحديثة، مثل البريد الإلكتروني المهني، الأنظمة الداخلية، أو المنصات الرقمية المخصصة لمعالجة الملفات والرد على استفسارات المؤمنين. هذا يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة وسرعة الاستجابة، ويقلص من الإجراءات الورقية التقليدية.

أما نسبة الذين لا يستخدمون الحاسوب أو يستخدمونه أحياناً فهي هامشية، ويمكن أن تكون ناتجة عن طبيعة مهامهم التي قد لا تتطلب بالضرورة استعمالاً دائماً للأدوات الرقمية، أو ربما تعكس بعض التحديات الفردية المتعلقة بالكفاءة التقنية أو التكوين.

الجدول رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب هل تعتمدون على الماسح الضوئي (scan) في تحويل الوثائق من ورقية إلى رقمية؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	75	88
لا	3	4
أحياناً	7	8
المجموع	85	100

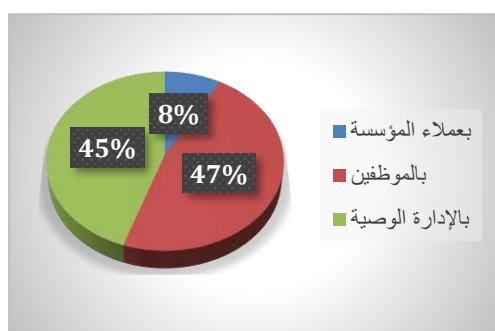
تُظهر نتائج الجدول أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 88.2%، يعتمدون على الماسح الضوئي في تحويل الوثائق الورقية إلى رقمية، مقابل نسبة صغيرة جداً تبلغ 3.5% صرّحوا بعدم استخدامهم لهذه الوسيلة، بينما أفاد 8.2% بأنهم يستخدمونها أحياناً فقط.

هذه النتائج تعكس مدى انتشار استعمال تقنيات التحويل الرقمي للوثائق داخل المؤسسة، وهو ما يعد خطوة أساسية في مسار الرقمنة الإدارية. استخدام الماسح الضوئي بشكل واسع يدل على وجود وعي بأهمية تسريع وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتقليص الاعتماد على الوثائق الورقية، بما ينعكس إيجاباً على فعالية الأداء وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمؤمنين.

كما أن ارتفاع نسبة المستخدمين بصفة دائمة يُشير إلى أن عملية رقمنة الأرشيف والمراسلات الإدارية أصبحت مدمجة بشكل عملي في سير العمل اليومي، ما

يعزز من كفاءة الاتصال الداخلي والخارجي ويقلل من حجم المعاملات اليدوية. بالمقابل، النسبة القليلة التي لا تعتمد على هذه التقنية قد ترتبط إما بطبيعة المهام التي لا تستلزم استخدام الماسح الضوئي، أو بعدم توفر الأجهزة الكافية أو التكوين اللازم في بعض الحالات.

الجدول رقم 07 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون البريد الإلكتروني في الاتصال؟ بـ:

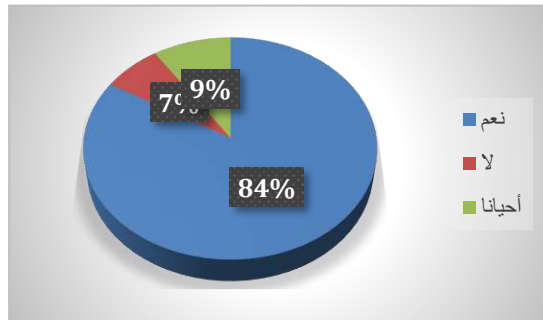


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
بعملاء المؤسسة	7	8
بالموظفين	40	47
بالإدارة الوصية	38	45
المجموع	85	100

توضح بيانات الجدول أن استخدام البريد الإلكتروني في الاتصال داخل المؤسسة يتوزع بشكل متفاوت حسب الجهة المستهدفة. حيث أن النسبة الأكبر من الموظفين، أي 47.1%، يستخدمونه في التواصل مع زملائهم داخل المؤسسة، في حين أن 44.7% يستخدمونه للتواصل مع الإدارة الوصية، أما نسبة ضئيلة فقط، لا تتجاوز 8.2%، فتستعمله في الاتصال مع عملاء المؤسسة.

تشير هذه النتائج إلى أن البريد الإلكتروني يُستخدم بشكل أساسي كأداة اتصال داخلي، سواء بين الموظفين أنفسهم أو مع الإدارة المركزية، ما يعكس دور هذه الوسيلة في تسهيل التنسيق الإداري وتبادل المراسلات الرسمية والمستندات بين مختلف المستويات التنظيمية. ويبدو أن هذه الوسيلة لم تُوظف بعد بشكل واسع في التعامل مع المؤمنين أو الزبائن، وهو ما قد يطرح تساؤلات حول محدودية انفتاح المؤسسة على الاستخدام الخارجي للبريد الإلكتروني، سواء بسبب نقص في التكوين، أو بسبب تفضيل قنوات اتصال أخرى مثل الاستقبال المباشر أو الهاتف

الجدول رقم 08 يمثل توزيع العينة حسب تستخدم الشاشة الإلكترونية في عرض الخدمات والمواعيد ومختلف العمليات.



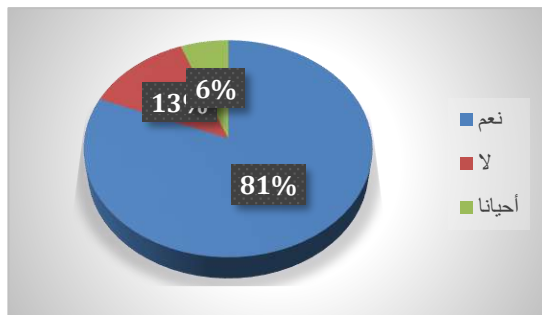
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	71	84
لا	6	7
أحياناً	8	9
المجموع	85	100

تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، تُقدّر بـ 83.5%، صرّحوا باستخدامهم للشاشة الإلكترونية في عرض الخدمات والمواعيد ومختلف العمليات داخل المؤسسة. في المقابل، أفاد 7.1% بعدم استخدامها، بينما ذكر 9.4% أنهم يستخدمونها أحياناً فقط.

تعكس هذه الأرقام توجهاً واضحاً نحو إدماج الوسائط الرقمية البصرية في تسيير العلاقة مع جمهور المستفيدين، حيث تُعد الشاشة الإلكترونية وسيلة فعالة لنشر المعلومات بشكل سريع ومرئي، مما يساعد على تحسين تجربة الزبون وتسهيل فهمه للإجراءات والخدمات المتاحة. كما أن استخدامها بهذا الشكل الواسع يشير إلى وعي المؤسسة بأهمية تبني أدوات تواصل عصرية تتماشى مع متطلبات العصر وتوقعات المؤمنين.

في المقابل، تبرز النسبة المحدودة من غير المستخدمين أو من يستخدمونها أحياناً احتمال وجود تفاوت في توزيع هذه الوسائل بين مختلف المكاتب أو الأقسام، أو قد تعود إلى انقطاعات في الخدمة أو ضعف في التكوين على كيفية إدارتها.

الجدول رقم 09 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون بطاقات الشفاء في تسهيل العمليات الخاصة بالعملاء.



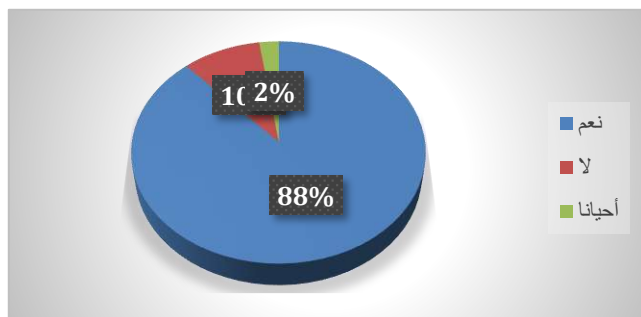
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	69	81
لا	11	13
أحياناً	5	6
المجموع	85	100

تشير البيانات إلى أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 81.2%، يستخدمون بطاقات الشفاء في تسهيل العمليات الخاصة بالعملاء، بينما بلغت نسبة الذين لا يستخدمونها 12.9%، وذكر 5.9% أنهم يستخدمونها أحياناً فقط.

تعكس هذه النسبة المرتفعة مدى انتشار اعتماد بطاقة الشفاء كأداة أساسية في تسريع وتبسيط الإجراءات المتعلقة بالمؤمنين، مما يدل على دورها الفعال في تحسين جودة الخدمة وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات. استخدام بطاقات الشفاء يعكس أيضاً توجه المؤسسة نحو تبني حلول رقمية تسهل على العملاء الاستفادة من خدمات الضمان الاجتماعي بشكل أكثر يسر وسلاسة.

في المقابل، تظل هناك نسبة من الموظفين لا يعتمدون على هذه البطاقة بشكل كامل، وهو ما قد يعزى إلى اختلاف طبيعة بعض العمليات أو محدودية وصول بعض الأقسام إلى هذه التقنية، أو ربما إلى بعض التحديات التقنية أو الإدارية التي تحتاج إلى معالجة.

الجدول رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمون الطابعات في إخراج البيانات الرقمية الخاصة بتسيير أعمال المؤسسة.



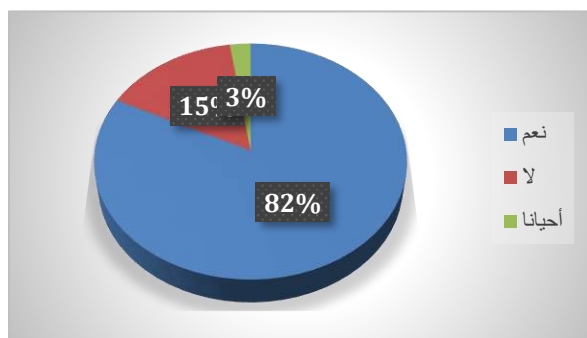
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	75	88
لا	8	9
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، بلغت 88.2%، يستخدمون الطابعات في إخراج البيانات الرقمية الخاصة بتسيير أعمال المؤسسة، في حين أن 9.4% منهم لا يستخدمونها، و2.4% يستخدمونها أحياناً فقط.

تعكس هذه النسبة المرتفعة أهمية الطابعات كأداة مساعدة في العمل الإداري، حيث تظل الطباعة ضرورية في العديد من الحالات مثل إعداد التقارير، الوثائق الرسمية، أو نسخ للمعاملات التي تتطلب وجود نسخ ورقية. يُظهر هذا الاعتماد المستمر على الطباعة أن التحول الرقمي في المؤسسة لا يعني الاستغناء الكامل عن الوسائل التقليدية، بل يجمع بين الرقمي والورقي لضمان سير العمل بسلاسة.

أما النسبة التي لا تستخدم الطابعات بشكل منتظم فقد تكون مرتبطة بنوع المهام التي لا تتطلب إخراجاً ورقياً، أو بسبب الاعتماد الكامل على الأرشفة الإلكترونية في بعض الأقسام.

الجدول رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب لديكم حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي كفضاء إضافي لتواصل العملاء مع إدارة المؤسسة



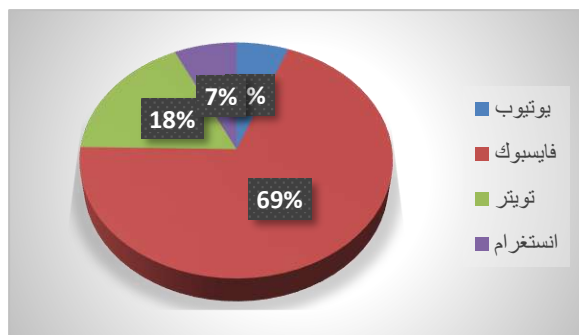
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	70	82
لا	13	15
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

تظهر نتائج الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، بلغت 82.4%، أفادوا بامتلاك المؤسسة حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي تُستخدم كمنصات إضافية للتواصل مع العملاء. بينما ذكر 15.3% أنهم لا يمتلكون مثل هذه الحسابات، وأفاد 2.4% بأن استخدامها يتم أحياناً فقط.

هذا الانتشار الكبير لحسابات المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي يعكس وعيها بأهمية هذه القنوات الرقمية في تعزيز التواصل مع المؤمنين وتسهيل وصولهم إلى المعلومات والخدمات. وسائل التواصل الاجتماعي توفر قناة تفاعلية تسمح باستقبال الاستفسارات، نشر الأخبار، والتفاعل المباشر مع المستفيدين، ما يسهم في تحسين تجربة العملاء ويزيد من شفافية العمل.

من جهة أخرى، وجود نسبة غير قليلة ممن لا يعتمدون على هذه الوسائل قد يشير إلى وجود تفاوت في مدى اعتماد الأقسام المختلفة على هذه القنوات، أو إلى حاجات تدريبية لموظفي بعض الوحدات لتعزيز استخدامها بشكل فعال.

الجدول رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تطبيقات التواصل الاجتماعي المعتمدة



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
يوتيوب	5	6
فايسبوك	59	69
تويتر	15	18
انستغرام	6	7
المجموع	85	100

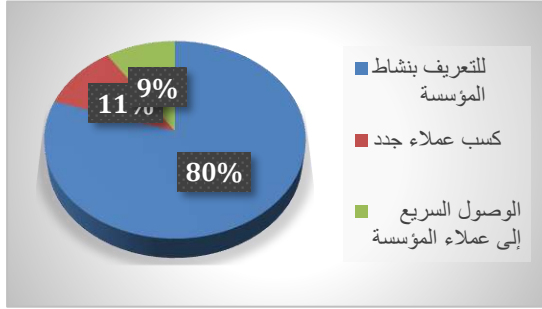
تشير البيانات إلى أن أكثر تطبيقات التواصل الاجتماعي المستخدمة من قبل المؤسسة هي فايسبوك، حيث يستعملها 69.4% من المشاركين، تليها تويتر بنسبة 17.6%، ثم انستغرام بنسبة 7.1%، وأخيراً يوتيوب بنسبة 5.9%.

يعكس هذا التوزيع تركيز المؤسسة على استخدام منصات التواصل الاجتماعي التي تتميز بانتشار واسع وقابلية للتفاعل المباشر مع الجمهور، خصوصاً فايسبوك، التي تُعتبر منصة رئيسية للتواصل مع مختلف الفئات العمرية وتوفير محتوى متنوع بين النصوص، الصور، والفيديوهات.

أما الاعتماد الأقل على يوتيوب وانستغرام فيشير إلى وجود اهتمام نسبي بهذه المنصات، ربما بسبب طبيعة الجمهور أو نوعية المحتوى المنشور، في حين أن تويتر يحتل مركزاً متوسطاً بفضل قدرته على التواصل السريع ونشر الأخبار والمستجدات.

بالتالي، يمكن القول إن المؤسسة تعتمد بشكل أساسي على فايسبوك كمنصة رئيسية في تواصلها الاجتماعي، مع تنوع حضورها على منصات أخرى لتعزيز التفاعل والوصول إلى شرائح مختلفة من الجمهور، مما يعزز من فعالية استراتيجية الاتصال الرقمي لديها.

الجدول رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب فيما تستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
للتعريف بنشاط المؤسسة	68	80
كسب عملاء جدد	9	11
الوصول السريع إلى عملاء المؤسسة	8	9
المجموع	85	100

تشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين، بنسبة 80%، يستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي للتعريف بأنشطة المؤسسة، مما يعكس اهتماماً واضحاً بتعزيز الوعي العام بخدمات وبرامج الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

في المقابل، يستخدم 10.6% فقط هذه التطبيقات بهدف كسب عملاء جدد، بينما يلجأ 9.4% إلى استخدامها للوصول السريع إلى عملاء المؤسسة الحاليين. هذا يوضح أن التركيز الأكبر ينصب على نشر المعلومات والتعريف بالمؤسسة، مقارنة بالاستخدامات التسويقية أو التواصلية المباشرة.

يمكن القول إن هذه النتائج تدل على توجه المؤسسة لاستثمار منصات التواصل الاجتماعي كأداة إعلامية تهدف إلى زيادة الشفافية وتعريف الجمهور بالخدمات، مع وجود إمكانيات أقل حالياً للاستفادة من هذه الوسائل في جذب عملاء جدد أو تعزيز التفاعل الفوري مع المستفيدين.

المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

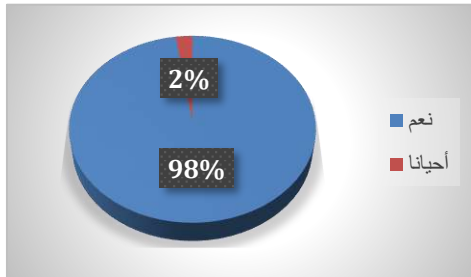
الجدول رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب هل ترى أن الرقمنة خففت من طول الوقت في إجراء العمليات

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	85	100

تشير نتائج هذا السؤال إلى إجماع تام بين جميع المشاركين، حيث أجاب 100% منهم بـ "نعم" على أن الرقمنة ساهمت في تخفيف طول الوقت المستغرق في إجراء العمليات داخل المؤسسة.

هذا الاتفاق الكامل يعكس الأثر الإيجابي الواضح للتحويل الرقمي في تسريع وتبسيط الإجراءات، مما يحسن من كفاءة العمل ويقلل من زمن الانتظار للمؤمنين. ويؤكد ذلك نجاح استراتيجيات الرقمنة في تحسين سير المعاملات وتقليل البيروقراطية، وهو مؤشر قوي على رضا الموظفين تجاه الأدوات الرقمية المعتمدة وأثرها المباشر في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب بعد العملاء عن مكان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي جعل الرقمنة تقرب المسافات بالحصول على الوثائق المطلوبة بسرعة



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	98
أحيانا	2	2
المجموع	85	100

تشير نتائج الجدول إلى أن غالبية المشاركين بنسبة 97.6% يؤكدون أن الرقمنة ساهمت في تقليل تأثير بعد العملاء عن موقع الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي، إذ أصبحت المسافات أقرب وتم تسهيل الحصول على الوثائق المطلوبة بسرعة أكبر. بينما يرى 2.4% فقط أن ذلك يحدث أحياناً.

يعكس هذا التقييم الإيجابي مدى نجاح الرقمنة في تخطي الحواجز الجغرافية وتقريب الخدمات من المستفيدين، مما يسهل عليهم الوصول إلى مستنداتهم دون الحاجة إلى التنقل الفعلي أو الانتظار الطويل. هذا يوضح أن تطبيق التكنولوجيا الرقمية ساعد في تعزيز سهولة الوصول وسرعة إنجاز المعاملات، وهو أمر بالغ الأهمية لتحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد أن الرقمنة اختزلت الوقت المستغرق في إشعار العملاء

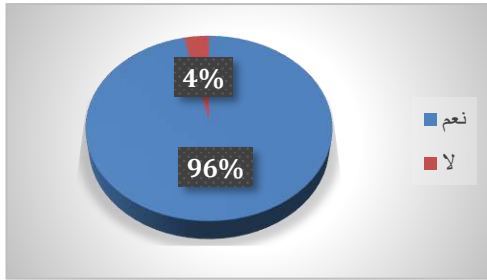
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	85	100

تُظهر نتائج هذا السؤال إجماعاً كاملاً بين أفراد العينة، حيث بلغت نسبة الموافقة 100%، ما يدل على اقتناع تام بأن الرقمنة ساهمت في اختزال الوقت المستغرق في إشعار العملاء.

هذا الإجماع يؤكد فعالية الوسائل الرقمية المعتمدة في المؤسسة، سواء عبر البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، أو حتى التطبيقات والمنصات الرقمية، في إيصال المعلومات والإشعارات للعملاء بسرعة وفعالية. لم يعد المستفيد مضطراً للانتظار أو التردد إلى المؤسسة من أجل معرفة مستجدات ملفه أو مواعيده، بل أصبحت هذه المعلومات تصل إليه فوراً أينما كان.

وتبرز هذه النتيجة الدور الحيوي الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الاتصال وتقصير الفجوة الزمنية بين إصدار المعلومات وتلقيها، مما يعزز من شفافية المعاملات، ويُسهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور.

الجدول رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب ترى ان الوسائل الرقمية قضت على كثرة الوثائق الورقية المستخدمة في تسيير أعمال الصندوق



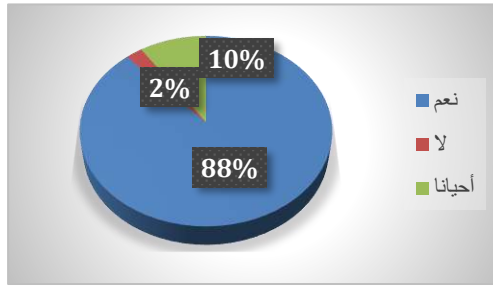
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	82	96
لا	3	4
المجموع	85	100

تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة كبيرة جداً من المشاركين، تمثل 96.5%، يرون أن الوسائل الرقمية قد أسهمت فعلياً في القضاء على كثرة الوثائق الورقية المستخدمة في تسيير أعمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، في حين عبّر 3.5% فقط عن رأي مخالف.

تعكس هذه النتيجة مدى تأثير التحول الرقمي في تبسيط وتحديث أساليب العمل داخل المؤسسة، حيث أدى اعتماد الأنظمة الرقمية إلى تقليص الحاجة إلى المعاملات الورقية التي كانت تُثقل كاهل الإدارة وتُبطئ من سير الإجراءات. لم تعد الحاجة ملحة لطباعة نسخ متعددة أو أرشفة ملفات ضخمة في الأرشيفات التقليدية، بل أصبحت معظم العمليات تتم بطريقة إلكترونية أكثر كفاءة وتنظيماً.

ورغم النسبة الضئيلة التي ترى العكس، والتي قد تكون مرتبطة ببعض الأقسام التي لا تزال تعتمد جزئياً على الوثائق الورقية بسبب طبيعة مهامها أو لاعتبارات قانونية وتنظيمية، فإن الاتجاه العام يؤكد أن الرقمنة لعبت دوراً محورياً في الحد من التراكم الورقي وتسهيل الوصول إلى البيانات، بما يسهم في رفع جودة الأداء وترشيد الموارد المادية والبشرية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب رأيك هل توفير المواقع الإلكترونية أنقص من الأسئلة المتتالية للعملاء حول الخدمات



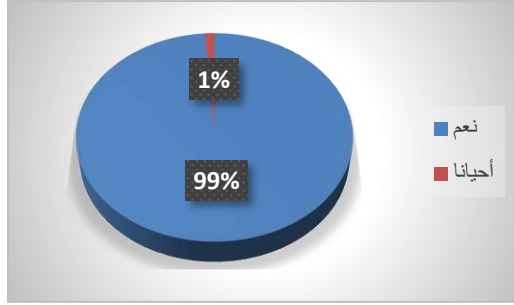
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	75	88
لا	2	2
أحياناً	8	9
المجموع	85	100

تُظهر نتائج الجدول أن غالبية المشاركين، بنسبة 88.2%، يرون أن توفير المواقع الإلكترونية ساهم فعلياً في تقليص الأسئلة المتكررة التي يطرحها العملاء حول الخدمات، بينما عبّر 2.4% فقط عن عدم موافقتهم، وأشار 9.4% إلى أن هذا التأثير يحدث أحياناً فقط.

تدل هذه النتيجة على الدور المحوري الذي تلعبه المواقع الإلكترونية في توفير المعلومات بشكل مباشر وشفاف، حيث تسمح للعملاء بالوصول إلى تفاصيل الخدمات، الوثائق المطلوبة، مواعيد العمل، وآليات الاستفادة من مختلف العمليات دون الحاجة إلى الاتصال أو التنقل نحو المؤسسة. وهو ما يقلل من حجم الضغط على الموظفين، ويوجه العملاء نحو الاعتماد على النفس في البحث عن المعلومة.

رغم وجود نسبة محدودة ترى أن التأثير غير دائم أو غير كافٍ، إلا أن الاتجاه العام يشير إلى فعالية هذه الوسائل الرقمية في تحسين جودة التواصل، وتخفيف العبء الناتج عن كثرة الاستفسارات الروتينية، مما يتيح للموظفين التركيز أكثر على معالجة الملفات وتقديم خدمات نوعية في وقت أسرع.

الجدول رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب الحصول على الخدمات في أسرع وقت ممكن. من طرف العملاء عن طريق موقع cnas elhanaa سهل في عمليات الصندوق عن بعد.



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	84	99
أحياناً	1	1
المجموع	85	100

تشير نتائج الجدول إلى أن الغالبية الساحقة من المشاركين، بنسبة 98.8%، يعتقدون أن الحصول على الخدمات عن طريق موقع CNAS El Hanaa ساهم في تسهيل العمليات التي تُنجز عن بُعد، بينما عبّر 1.2% فقط عن أن هذا التسهيل يتحقق أحياناً.

هذا الرأي الجماعي تقريباً يعكس نجاح تجربة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تفعيل منصته الرقمية كوسيلة فعالة لتقديم الخدمات للمؤمنين بطريقة سلسة وسريعة، دون الحاجة إلى التنقل نحو المقرات الإدارية. المنصة الإلكترونية أتاحت للمستخدمين إمكانية متابعة ملفاتهم، استخراج وثائق، الإطلاع على وضعيتهم، وطرح استفساراتهم، وهو ما خفف الضغط على المكاتب وحسّن من جودة المعالجة.

ويمكن القول إن موقع "الهنا" أصبح أداة مركزية في استراتيجية الرقمنة التي تبنتها المؤسسة، لما له من أثر مباشر في تحسين تجربة المستخدم، تقليص الزمن اللازم لإتمام المعاملات، وزيادة مستوى الشفافية والثقة بين المؤسسة والمواطن.

الجدول رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب ساهم الإشهار بالمؤسسة على نطاق واسع من خلال منصات التواصل الاجتماعي في التعريف بنشاط المؤسسة وتفعيل عملها

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	85	100

تشير نتائج الجدول إلى إجماع تام بين أفراد العينة، حيث أجاب جميع المشاركين بنسبة 100% بـ"نعم"، مؤكدين أن الإشهار بالمؤسسة على نطاق واسع عبر منصات التواصل الاجتماعي ساهم بشكل فعال في التعريف بأنشطتها وتفعيل عملها.

يعكس هذا الإجماع إدراكاً واسعاً لأهمية الإعلام الرقمي كأداة استراتيجية في تعزيز حضور المؤسسة في الوسط المهني والاجتماعي، خاصة من خلال الوسائط الحديثة مثل فايسبوك وتويتر ويوتيوب وغيرها. هذه المنصات تمثل فضاءً مفتوحاً للتواصل مع الجمهور، ونشر المعلومات، والتفاعل الفوري مع استفسارات المؤمنين، وهو ما يمنح المؤسسة صورة أكثر ديناميكية وانفتاحاً على محيطها.

كما أن هذا الاستخدام الواسع للإشهار الرقمي ساعد في إيصال الرسائل التوعوية والخدمات الجديدة إلى شرائح واسعة من المواطنين بكفاءة عالية وتكلفة أقل مقارنة بالوسائل التقليدية، مما ساعد في تفعيل العمل الإداري وتوسيع قاعدة المستفيدين من خدمات الصندوق.

بالتالي، يمكن اعتبار هذا الإجماع مؤشراً واضحاً على نجاح استراتيجية الاتصال الرقمي للمؤسسة، وقدرتها على استخدام أدوات الإعلام المعاصر لتعزيز فعاليتها ومكانتها لدى الجمهور.

المحور الثالث : رضى موظفي الصندوق حيال استغلال رقمنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

الجدول رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد ان إدخال الرقمنة في العمليات بالصندوق يشعرك بالراحة في العمل لسهولة التطبيق

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	85	100

تُظهر نتائج هذا السؤال أن نسبة كبيرة جداً من المشاركين، بلغت 97.6%، يشعرون بالراحة في العمل نتيجة إدخال الرقمنة في عمليات الصندوق، نظراً لسهولة تطبيقها. في حين يرى 2.4% فقط أن هذا الإحساس بالراحة يتحقق أحياناً.

تعكس هذه النتائج مدى القبول الإيجابي الذي تحظى به الرقمنة لدى الموظفين، حيث يُنظر إليها كأداة عملية تساهم في تبسيط الإجراءات، تقليل الجهد، وتجاوز العديد من التعقيدات الإدارية المرتبطة بالأساليب التقليدية. كما أن سهولة استخدام الوسائل الرقمية يعزز من فعالية الأداء ويقلل من فرص الخطأ، وهو ما ينعكس مباشرة على راحة الموظف وزيادة رضاه المهني.

وتبرز هذه المؤشرات أن الرقمنة لم تُفرض كعبء جديد، بل تم استيعابها بشكل سلس في بيئة العمل، مما ساعد على تحسين المناخ التنظيمي وخلق بيئة عمل أكثر مرونة وفعالية. وهذا يعد دليلاً إضافياً على نجاح المؤسسة في تنفيذ التحول الرقمي بطريقة ميسرة ومدروسة.

الجدول رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب تحس أن استغلال الرقمنة في تسيير عمل الصندوق ساهم في تحقيق علاقات أكثر مع العملاء.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	98
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

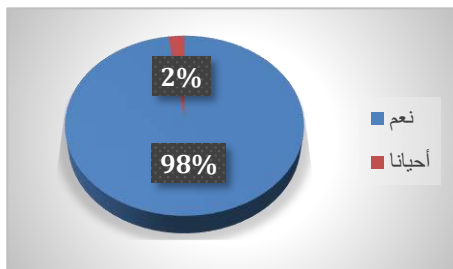
تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة 97.6% من المشاركين يرون أن استغلال الرقمنة في تسيير عمل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ساهم فعلاً في تحقيق علاقات أكثر مع العملاء، بينما عبّر 2.4% فقط عن أن هذا الأثر يظهر أحياناً.

تعكس هذه النتيجة اقتناعاً واسعاً بأن الرقمنة لم تقتصر فقط على تسريع العمليات الإدارية، بل تجاوزت ذلك لتلعب دوراً مهماً في تحسين جودة العلاقة مع المستفيدين. من خلال الوسائل الرقمية مثل البريد الإلكتروني، المواقع الإلكترونية، وتطبيقات التواصل الاجتماعي، أصبحت المؤسسة أكثر قرباً وتفاعلاً مع جمهورها، ما عزز من فرص التواصل، الاستجابة السريعة، والمتابعة المستمرة.

كما أن هذه الوسائل ساعدت على توفير قنوات تواصل بديلة وغير تقليدية، سمحت للعملاء بطرح استفساراتهم أو متابعة ملفاتهم في أي وقت، دون الحاجة إلى التنقل أو الانتظار، مما ساهم في بناء علاقة أكثر ثقة ومرونة بين المؤسسة والمتعاملين معها.

وبناءً على هذا الإجماع، يمكن القول إن الرقمنة ساهمت بفعالية في تطوير العلاقة مع العملاء، من خلال تحسين التفاعل، تسهيل الوصول إلى الخدمات، وتعزيز صورة المؤسسة كمرفق عمومي عصري ومواكب للتطورات التكنولوجية.

الجدول رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب تشعُر أن توظيف الرقمنة بالصندوق عمل على تكوين الموظف في العلاقات العامة على تقنيات الرقمنة



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	98
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

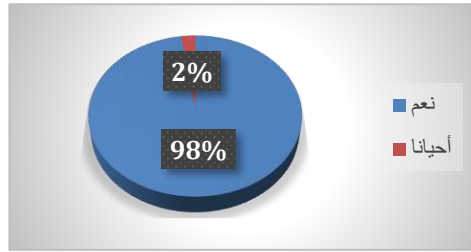
تُظهر نتائج الجدول أن الغالبية الساحقة من أفراد العينة، بنسبة 97.6%، يشعرون أن توظيف الرقمنة داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ساهم في تكوين الموظفين في مجال العلاقات العامة، وخاصة فيما يتعلق باستخدام تقنيات الرقمنة. في المقابل، يرى 2.4% فقط أن هذا التأثير يتحقق أحياناً.

تعكس هذه النتائج وعياً عالياً لدى الموظفين بأهمية الرقمنة ليس فقط كوسيلة تقنية، بل كأداة فعالة لتعزيز مهارات التواصل مع العملاء. فقد أدّى التحول الرقمي إلى دفع الموظفين لتعلم مهارات جديدة تتعلق بكيفية التعامل مع المنصات الإلكترونية، إدارة الاستفسارات الرقمية، والتواصل عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، مما عزز من كفاءتهم في مجال العلاقات العامة.

كما أن استخدام الرقمنة فرض على المؤسسة تهيئة بيئة مهنية تواكب التحولات، من خلال تنظيم دورات تكوينية، وتوفير أدوات رقمية فعالة، ساعدت الموظف على تطوير مهاراته، وتقديم خدمة أكثر جودة واحترافية.

بالتالي، تدل هذه النتيجة على أن الرقمنة لم تكن مجرد نقلة في الوسائل، بل كانت أيضاً محفزاً لتطوير العنصر البشري وتوسيع مداركه، بما ينعكس إيجاباً على صورة المؤسسة وفعالية تواصلها مع جمهورها.

الجدول رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب تعتقد أن استخدام الوسائل الرقمية حقق لك مرونة في العمل بالعلاقات العامة مع باقي الموظفين.



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	98
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

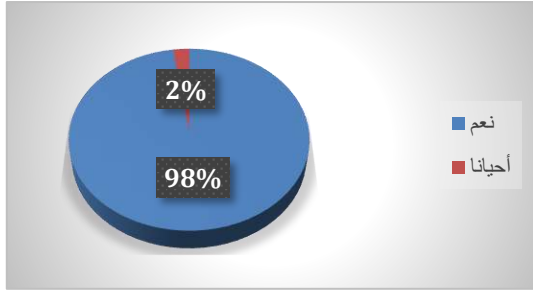
تُظهر نتائج الجدول أن 97.6% من الموظفين يعتقدون أن استخدام الوسائل الرقمية قد وفر لهم مرونة في العمل بمجال العلاقات العامة مع باقي الزملاء داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، فيما يرى 2.4% فقط أن هذا التأثير يظهر أحياناً.

تعكس هذه النتيجة أن الرقمنة لم تُسهم فقط في تحسين العلاقة مع العملاء، بل كان لها أيضاً دور محوري في تعزيز التعاون الداخلي بين الموظفين. فالوسائل الرقمية مثل البريد الإلكتروني، المنصات الداخلية لتبادل المعلومات، وتقنيات التخزين السحابي، سهلت عملية التنسيق والتواصل بين الفرق الإدارية، وقُلّصت من الاعتماد على الاجتماعات المباشرة أو تبادل الوثائق الورقية، مما أضفى مرونة أكبر على سير العمل اليومي.

كما أن هذه المرونة ساعدت على تعزيز روح العمل الجماعي، وزيادة فعالية الأداء الجماعي، حيث أصبح بالإمكان مشاركة الملفات والمعلومات بشكل فوري، واتخاذ القرارات بسرعة أكبر، فضلاً عن تخفيف الضغط الناتج عن الروتين الإداري.

بناءً عليه، تعكس هذه النتائج نجاح الرقمنة في تحسين بيئة العمل الداخلية للمؤسسة، ليس فقط من خلال تسهيل الإجراءات، وإنما أيضاً عبر تمكين الموظفين من التواصل والتنسيق فيما بينهم بشكل أكثر سلاسة وفعالية.

الجدول رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب تشعر بأن رقمنة العلاقات العامة تدفعتك لتحقيق أهدافك



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	98
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

تشير نتائج هذا الجدول إلى إجماع تام بين جميع أفراد العينة بنسبة 100%، حيث عبّروا عن شعورهم بأن رقمنة العلاقات العامة دفعتهم نحو تحقيق أهدافهم داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

هذا الإجماع يعكس وعياً واضحاً وملموساً بأثر الرقمنة في تحسين فعالية العمل، لا سيما في ميدان العلاقات العامة، الذي يعتمد أساساً على سرعة التواصل، جودة التفاعل، ومرونة الوصول إلى الجمهور المستهدف. فقد مكنت الوسائل الرقمية الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة أعلى، سواء عبر استخدام البريد الإلكتروني، المنصات الاجتماعية، التطبيقات المؤسسية، أو حتى الأنظمة الرقمية الداخلية التي تسهل المتابعة والتقييم.

كما ساعدت هذه الرقمنة على فتح آفاق جديدة للابتكار في طريقة تقديم الخدمة، وزادت من قدرة الموظفين على التفاعل الإيجابي مع مختلف التحديات، من خلال أدوات مرنة تساهم في حل المشكلات بسرعة، وتحقيق رضا العملاء.

بالتالي، فإن هذا الإجماع القوي يمكن اعتباره مؤشراً حاسماً على نجاح تجربة الرقمنة في تعزيز فعالية العلاقات العامة داخل المؤسسة، وجعلها أداة حقيقية لبلوغ الأهداف المهنية والتنظيمية.

الجدول رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن الرقمنة قللت من حركتك في ميدان العمل ووفرة لك الراحة الصحية

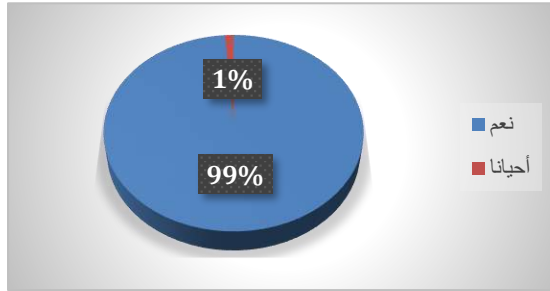
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	85	100

تكشف نتائج هذا السؤال أن غالبية الموظفين بنسبة 98.8% يشعرون بأن الرقمنة ساهمت في تقليل الحركة الميدانية داخل العمل، ووفرت لهم نوعاً من الراحة الصحية، فيما يرى 1.2% فقط أن هذا التأثير يظهر أحياناً.

تعكس هذه النتائج تأثير الرقمنة في تحسين ظروف العمل من الجانب الجسدي والوظيفي، حيث أصبح بالإمكان تنفيذ عدد كبير من المهام عبر أنظمة إلكترونية دون الحاجة إلى التنقل المستمر بين المصالح أو التعامل اليدوي مع الوثائق. هذا التغير ساعد في تقليل الجهد البدني المرتبط بالتنقل وحمل الملفات، وقلل من الضغوط الناتجة عن الاكتظاظ وسوء التنظيم في الأماكن الإدارية.

كما أن العمل الرقمي يوفر بيئة أكثر هدوءاً وتنظيماً، ويمنح الموظف إمكانية التركيز على المهام الأساسية دون إهدار الوقت في العمليات الروتينية أو الميدانية المعقدة. وهذا من شأنه أن يرفع من مستوى الراحة النفسية والجسدية، ويُحسن من جودة الحياة المهنية بشكل عام.

الجدول رقم 27 يمثل توزيع العينة حسب تفضل عدم الغياب عن العمل في ظل توفير الرقمنة بسبب جو العمل المريح



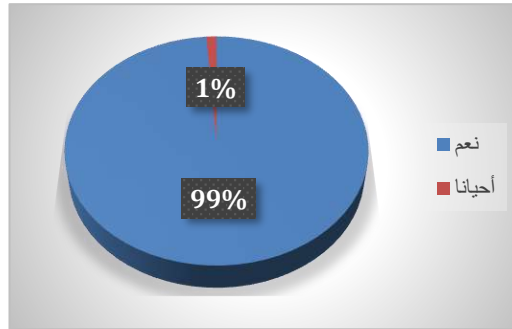
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	84	99
أحياناً	1	1
المجموع	85	100

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن 95.3% من أفراد العينة يفضلون عدم الغياب عن العمل في ظل توفر الرقمنة، بسبب ما توفره من بيئة عمل مريحة، في حين أعربت نسبة ضئيلة بلغت 4.7% عن رأي مخالف.

تعكس هذه النتيجة ارتباطاً إيجابياً بين تطبيق الرقمنة وتحسين جودة الحياة المهنية للموظفين. فبفضل تسهيل المهام الإدارية، وتبسيط الإجراءات، وتوفير أدوات عمل حديثة، أصبح جو العمل أكثر مرونة وأقل توتراً، مما ساهم في خلق مناخ وظيفي محفز يحفز على الاستمرارية والالتزام بالحضور.

ويُفهم من هذا التوجه أن الموظف يشعر بقيمة حضوره اليومي في بيئة عمل تعتمد على أدوات رقمية فعّالة، تسهل أداءه وتخفف من الضغوط، ما يرفع من مستوى رضاه المهني ويقلل من دوافع الغياب غير الضروري. كما أن توافر منصات رقمية تضمن سير العمل بسلاسة يساهم في تعزيز روح الانتماء والمسؤولية لدى الموظفين.

الجدول رقم 28 يمثل توزيع العينة حسب مدى احتمالية البحث عن وظيفة أخرى خارج الضمان الاجتماعي في ظل رقمنة العلاقات العامة



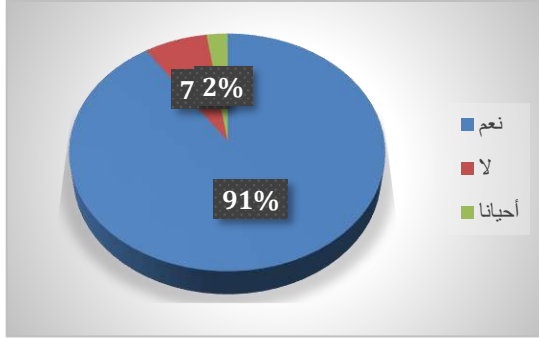
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
احتمال متوسط	1	1
احتمال ضعيف	84	99
المجموع	85	100

تكشف نتائج هذا السؤال عن مؤشر دالٍ للغاية، حيث صرّح 98.8% من أفراد العينة بأن احتمال بحثهم عن وظيفة أخرى خارج الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ضعيف، في ظل رقمنة العلاقات العامة، بينما يرى 1.2% فقط أن هذا الاحتمال متوسط.

تعكس هذه النتائج درجة عالية من الاستقرار الوظيفي والرضا المهني لدى الموظفين، الناتج مباشرة عن إدخال الرقمنة في بيئة العمل. فالرقمنة، من خلال ما توفره من سهولة في أداء المهام، وراحة في التفاعل مع الزملاء والعملاء، وفرص لتطوير المهارات الرقمية، عززت شعور الموظف بالانتماء المؤسسي، وجعلته أكثر ارتباطاً بمكان عمله.

ويبدو أن تحسين ظروف العمل الناتج عن الرقمنة لعب دوراً في تقليص الرغبة في التغيير المهني، خصوصاً إذا ما قورنت بيئات العمل الرقمية الحديثة بالأساليب التقليدية المعتمدة في مؤسسات أخرى. فشعور الموظف بأن المؤسسة تواكب التطور التكنولوجي وتمنحه أدوات حديثة لأداء عمله بكفاءة، يُعتبر دافعاً قوياً للاستقرار وعدم التفكير في المغادرة.

الجدول رقم 29 يمثل توزيع العينة حسب يقدم صندوق الضمان الاجتماعي الفرص الكافية لتطوير المهارات المهنية من خلال استعمال الرقمنة.



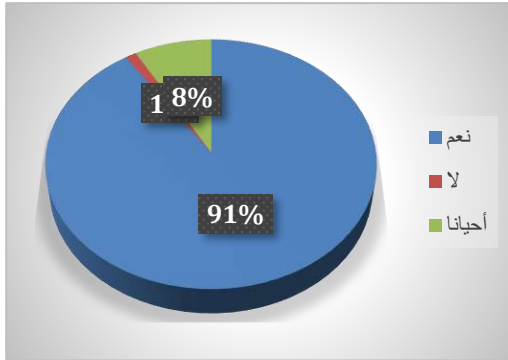
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	77	91
لا	6	7
أحياناً	2	2
المجموع	85	100

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن نسبة 90.6% من الموظفين يرون أن صندوق الضمان الاجتماعي يوفر فرصاً كافية لتطوير المهارات المهنية من خلال استعمال الرقمنة، في حين يرى 7.1% عكس ذلك، ويعتقد 2.4% أن هذه الفرص تتوفر أحياناً فقط.

تعكس هذه النتيجة إدراكاً واسعاً لدى الأغلبية لأهمية الرقمنة كأداة تطوير مهني داخل المؤسسة. فاعتماد الوسائل الرقمية في إنجاز المهام اليومية دفع الموظفين إلى اكتساب مهارات تقنية جديدة، سواء في استخدام البرمجيات الإدارية، أو أدوات التواصل الرقمي، أو المنصات الإلكترونية الخاصة بخدمة العملاء. هذه المهارات باتت ضرورية في بيئة العمل الحديثة، ويمثل توفرها مؤشراً على تطور الأداء الفردي والمؤسسي معاً.

كما توحى النتائج بأن المؤسسة قد نجحت في استثمار التحول الرقمي ليس فقط كوسيلة لتبسيط العمل، بل كفرصة لتعزيز القدرات البشرية وتطوير كفاءات الموظفين، من خلال التكوين المستمر أو التعلم الذاتي المدعوم بالأدوات الرقمية

الجدول رقم 30 يمثل توزيع العينة حسب لديك كل الأدوات و الموارد اللازمة للقيام بعملك بشكل جيد



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	77	91
لا	1	1
أحياناً	7	8
المجموع	85	100

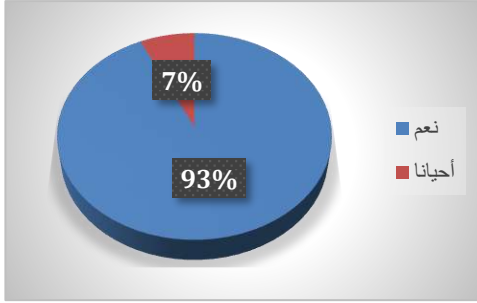
تُظهر نتائج هذا السؤال أن 90.6% من الموظفين يؤكدون توفرهم على جميع الأدوات والموارد اللازمة لأداء عملهم بشكل جيد، بينما يرى 8.2% أن ذلك يتحقق أحياناً، في حين عبّر 1.2% فقط عن غياب هذه الموارد بشكل تام.

تعكس هذه النتائج رضا عاماً عن البيئة المادية والتقنية التي وفرتها المؤسسة في سياق التحول الرقمي. فتوفر الموارد، سواء كانت أجهزة حواسيب حديثة، طابعات، ماسحات ضوئية، برمجيات متخصصة، أو حتى اتصال جيد بالشبكة، يعدّ شرطاً أساسياً لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمل داخل بيئة تعتمد بشكل كبير على الرقمنة.

كما أن هذا التوفر يشير إلى وجود اهتمام من قبل إدارة الصندوق بضمان جاهزية الموظف لأداء مهامه بأفضل صورة، وهو ما يُعدّ دعماً مباشراً لنجاح مشاريع الرقمنة المؤسسية، ويسهم في رفع معنويات العاملين ويعزز شعورهم بالقدرة على الإنجاز.

أما نسبة الذين أجابوا بـ"أحياناً"، فهي تعطي انطباعاً بأن هناك بعض التفاوت في التوزيع أو التحديث الدوري لهذه الموارد، مما قد يتطلب من الإدارة مزيداً من المتابعة لضمان توفير الدعم التقني الكامل لجميع الأقسام دون استثناء.

الجدول رقم 31 يمثل توزيع العينة حسب ترى ان فريق القيادة لديك يتبع الشفافية في العمل في ظل رقمنة العلاقات العامة.



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	79	93
أحياناً	6	7
المجموع	85	100

تشير نتائج هذا السؤال إلى أن نسبة كبيرة بلغت 92.9% من الموظفين يرون أن فريق القيادة يتبع الشفافية في العمل، خصوصاً في ظل رقمنة العلاقات العامة، بينما يرى 7.1% فقط أن الشفافية تتوفر أحياناً.

هذه النتيجة تعكس مدى ثقة الموظفين في إدارة المؤسسة وقدرتها على تطبيق مبادئ الشفافية، خاصة مع إدخال الرقمنة التي عادة ما تزيد من وضوح العمليات وسهولة متابعة الإجراءات. فالأنظمة الرقمية تتيح توثيق كل خطوة في العمل، وتوفر آليات واضحة لتبادل المعلومات بين القيادة والموظفين، مما يقلل من حالات الغموض أو الانحياز.

كما أن الشفافية في بيئة رقمية تعزز الشعور بالعدالة والمساواة، حيث يصبح من الصعب إخفاء المعلومات أو تحريفها، ويزيد ذلك من مستوى الانضباط والمسؤولية داخل المؤسسة.

هذا الدعم الإداري من خلال الشفافية يعزز بيئة العمل الإيجابية ويحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهد، ويؤكد على نجاح الرقمنة كأداة ليس فقط لتحسين الأداء التقني، وإنما أيضاً لتعزيز ثقافة العمل المؤسسي السليمة.

❖ نتائج الدراسة

1- الوسائل الرقمية المستخدمة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي -

وكالة توقرت:

أظهرت البيانات أن الصندوق يعتمد بشكل واسع على الوسائل الرقمية في تسيير أعماله اليومية. حيث أفاد من الموظفين أنهم يستخدمون الحاسوب في إنجاز الأعمال الإدارية، و أكدوا اعتمادهم على الماسح الضوئي (السكرانير) في تحويل الوثائق الورقية إلى رقمية. كما أشار إلى استخدام الشاشة الإلكترونية لعرض الخدمات والمواعيد، يستعملون الطابعات لطباعة البيانات الرقمية.

أما بالنسبة لوسائل التواصل الاجتماعي، فإن من الموظفين أقرروا بوجود حسابات رسمية للمؤسسة على هذه المنصات، أبرزها فيسبوك تلييه تويتر مما يدل على انخراط المؤسسة في الإعلام الرقمي بشكل فعال.

ومن جهة أخرى، تم التأكيد على الاستخدام الواسع لبطاقات الشفاء والموقع الإلكتروني CNAS Elhanaa الذي اعتبره أداة لتسهيل الحصول على الخدمات عن بعد.

2. مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

تشير النتائج إلى دور محوري للاتصال الرقمي في تحسين نوعية الخدمات المقدمة. فقد أجمع 100% من المشاركين على أن الرقمنة ساهمت في تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات، و 97.6% أكدوا أنها سهّلت على العملاء، خاصة من المناطق البعيدة، الوصول إلى الوثائق والخدمات بشكل أسرع.

كما عبّر 96.5% عن اعتقادهم بأن الرقمنة ساعدت على الحد من كثرة الوثائق الورقية، وأشار 95.3% إلى أن توفير المواقع الإلكترونية قلل من الأسئلة المتكررة من العملاء حول الخدمات.

وفي السياق نفسه، يرى 100% من الموظفين أن الإشهار الرقمي من خلال المنصات الاجتماعية ساهم في التعريف بالمؤسسة وتفعيل دورها، وهو ما يعزز فعالية الاتصال الرقمي في بناء علاقة تفاعلية مع الجمهور.

3. رضى موظفي الصندوق حيال استغلال الرقمنة:

بيّنت النتائج أن مستوى رضا الموظفين عن عملية الرقمنة مرتفع جداً. فقد عبّر 97.6% عن شعورهم بالراحة في أداء مهامهم بفضل سهولة تطبيق الوسائل الرقمية، واعتبر 97.6% أيضاً أن الرقمنة ساهمت في تعزيز علاقتهم بالعملاء، وتحسين التعاون مع الزملاء في العلاقات العامة.

وأجمع 100% على أن الرقمنة ساعدتهم على تحقيق أهدافهم، بينما اعتبر 98.8% أنها خففت من الجهد البدني ووفرت لهم الراحة الصحية. كما أكد 95.3% أنهم يفضلون عدم الغياب عن العمل بسبب البيئة الرقمية المريحة.

من جهة أخرى، صرّح 98.8% أن احتمال بحثهم عن وظيفة أخرى خارج المؤسسة ضعيف جداً، مما يشير إلى رضا عام وشعور بالاستقرار الوظيفي. كما رأى 90.6% أنهم يمتلكون كل الموارد اللازمة لأداء مهامهم، و92.9% أكدوا على وجود شفافية في العمل من قبل فريق القيادة في ظل الرقمنة.

❖ نتائج عامة

يمكن استخلاص مجموعة من النتائج العامة التي تعكس واقع استخدام الاتصال الرقمي وأثره على أداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة توقرت، سواء من حيث تحسين الخدمة أو من حيث تأثيره على بيئة العمل الداخلية:

1. توظيف واسع للوسائل الرقمية: أظهرت الدراسة أن الصندوق يعتمد على حزمة متنوعة من الأدوات الرقمية في تسير أعماله اليومية، بما في ذلك الحواسيب، الطابعات، الماسحات الضوئية، الشاشات الإلكترونية، وبطاقات

الشفاء، إضافة إلى الاستعانة بالموقع الإلكتروني الرسمي ومنصات التواصل الاجتماعي لتسهيل الخدمات الإدارية والتواصل مع العملاء.

2. دور فعال للاتصال الرقمي في تقريب الخدمة من المواطن: يتجلى من خلال النتائج أن الرقمنة أسهمت بشكل فعال في تجاوز الكثير من القيود الجغرافية والزمنية، إذ أصبحت الوثائق والمعاملات الإدارية متاحة بشكل أسرع وأسهل، ما يعزز من جودة الخدمة ويُحسِّن تجربة العملاء.

3. التقليل من البيروقراطية والورقيات: تؤكد البيانات أن الرقمنة ساعدت على الحد من الاعتماد على الوثائق الورقية، مما ساهم في تسريع الإجراءات وتحسين تنظيم الملفات وتخزينها، إلى جانب تخفيف الأعباء على الموظفين.

4. رفع مستوى الكفاءة الداخلية وفعالية العمل الجماعي: ساهمت الرقمنة في تعزيز بيئة العمل داخل المؤسسة، من خلال تحسين أساليب الاتصال بين الزملاء، وتسهيل تنسيق المهام، وتحقيق المزيد من المرونة في الأداء اليومي، مما جعل الموظفين أكثر ارتياحاً وتحفيزاً.

5. تحسين صورة المؤسسة وتفاعلها مع محيطها الخارجي: من خلال اعتمادها على وسائل الإعلام الرقمية، تمكنت المؤسسة من التعريف بنشاطها بشكل أوسع، وجذب اهتمام فئات جديدة من العملاء، إضافة إلى تسهيل نقل المعلومات والإعلانات الهامة للجمهور.

6. رضى مرتفع لدى الموظفين: تُظهر النتائج أن الموظفين يشعرون بارتياح عام تجاه توظيف الرقمنة، إذ يعتبرون أنها سهّلت عملهم اليومي، ووفرت بيئة أكثر راحة، وساهمت في دعم استقرارهم المهني وتطوير مهاراتهم.

7. دعم إداري فعال للتحويل الرقمي: يظهر أن القيادة داخل المؤسسة تمارس مستوى جيداً من الشفافية، وتوفر أغلب الموارد والتجهيزات المطلوبة لإنجاح الرقمنة، ما يعكس وجود إرادة حقيقية في دعم التغيير وتحقيق التحويل المؤسسي المنشود.

خاتمة

لقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع الاتصال الرقمي داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي - وكالة توقيت، من خلال التركيز على دوره في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين، خاصة في ظل التوجه العام نحو الرقمنة والتحول الرقمي في مختلف الإدارات العمومية بالجزائر. ومن خلال تحليل النتائج الميدانية، تبين أن الاتصال الرقمي أصبح يشكل أداة فعالة في تسهيل التواصل بين الإدارة والمواطن، خاصة عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الرقمية التي تم تطويرها لهذا الغرض.

كما أظهرت الدراسة أن تبني وسائل الاتصال الرقمي مثل البريد الإلكتروني، المواقع الرسمية، تطبيقات الهاتف، ومنصات الشكاوى والتفاعل الرقمي، قد ساهم بشكل ملموس في تسريع الإجراءات، تقليص زمن الانتظار، وتحسين مستوى الاستجابة لانشغالات المؤمنين. غير أن النتائج كشفت أيضاً عن وجود بعض العراقيل التقنية والبشرية التي قد تحد من فعالية الاتصال الرقمي، مثل ضعف التكوين الرقمي لبعض الموظفين، وانخفاض الوعي الرقمي لدى فئات معينة من المتعاملين.

انطلاقاً من هذه المعطيات، يمكن القول إن الاتصال الرقمي بات ضرورة إدارية لا يمكن الاستغناء عنها، لما يوفره من مزايا تتعلق بالكفاءة والسرعة والشفافية. ومن هنا، توصي الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية بالمؤسسات الخدمية، وتكثيف جهود التكوين والتوعية لدى كل من الموظفين والمتعاملين، بالإضافة إلى تطوير أنظمة تفاعلية مرنة تراعي خصوصيات مختلف الفئات الاجتماعية.

إن التحول الرقمي في ميدان الاتصال الإداري ليس فقط مسألة تقنية، بل هو ثقافة إدارية جديدة تتطلب دعماً تنظيمياً وتخطيطاً استراتيجياً يضمن استدامة الخدمات وجودتها، خدمة للمواطن وبناء مؤسسة عمومية أكثر كفاءة واستجابة.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
2. صادق الأسود، علم الاجتماع السياسي (أسسه وأبعاده)، مطبعة دار الحكمة، جامعة بغداد، 1990.
3. ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي منظور محلي مقارنة، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1995.
4. إبراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972.
5. إحسان محمد حسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط1، بيروت، 1999.
6. أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
7. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
8. حسين عبد اللطيف حمدان، الضمان الاجتماعي وأحكامه وتطبيقاته، دراسة تحليلية شاملة، منشورات الحلبي الحقوقية، 2003.
9. سلوى عثمان الصديقي هناء يدوي حافظ، أبعاد العملية الاتصالية المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، 1999.
10. صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، مصر، 2003.
11. عمار بوحوش، محمد محمود اليبات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر..
12. محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر (، عالم الكتاب، الأردن، 2012.
13. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير دار الكتب القاهرة، مصر، الطبعة (ط1) 2000.

14. محمد عبدالمجيد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
15. منير نوري، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015.
16. ابن منظور، لسان العرب الجزء (ج) 11 دار المعارف، دون بلد النشر، 2003.
17. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001.
18. عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات، مناهج لبحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعية، ط 4، الجزائر، 2007.
19. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 1999.
20. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017.

مذكرات الجامعية:

1. عبد القادر ارفيس، اثر اظام الضمان الاجتماعي على الاقتصاد الوطني، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الاجراء وكالة المسيلة، مذكرة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات العامة والتنمية، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2016-2017.
2. لمهيدي الذهبي لمحمد السباعي، محمد معمري، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، جامعة احمد درارية، ادرار، 2019.
3. زيرمي نعيمة، الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطورات في الجزائر، ملتقى الدولي بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2012.
4. أعياد عبد الرضا العبدال، دور مصر في النظام الشرق أوسطي وأفاقه المستقبلية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (أبن رشد)، جامعة بغداد، 2006.
5. محمد غربي، إبراهيم قلاوا، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية جديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث للاجتماعية، أكتوبر 2016.

مراجع باللغة الاجنبية:

1. New websters Dictionary, U.S.A Lexicon Publications, 1993.

قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

المستوى: ثانية ماستر

إستمارة التحكيم:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ، تخصص اتصال جماهيري ووسائط الجديدة
بعنوان: الاتصال الرقمي ودوره في تحسين الخدمة المقدمة للمؤمنين دراسة ميدانية على مستوى
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة توقرت.
نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بغرض تحكيمها وتعديلها بما يناسب.

تحت إشراف:

من إعداد:

أ. ربوح ياسين

التجاني هدى ❖

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- 2- السن: من 20 الى 30 ☐ من 31 - 40 ☐ من 41- 50 ☐ من 51 فأكثر ☐
- 3- المستوى الدراسي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 4- الوظيفة:
- 5- الخبرة المهنية: من 5 الى 10 سنوات ☐ من 10 الى 15 سنة ☐ من 15 الى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

المحور الاول : الوسائل الرقمية المستخدمة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة توقرت

- 1- هل تستخدمون الحاسوب في إنجاز الأعمال الخاصة بمؤسسة الضمان الاجتماعي؟
نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 2- هل تعتمدون على الماسح الضوئي (scan) في تحويل الوثائق من ورقية إلى رقمية؟
نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 3- هل تستخدمون البريد الإلكتروني في الاتصال؟ ب:
بعملاء المؤسسة ☐ بالموظفين ☐ بالإدارة الوصية ☐
- 4- هل تستخدم الشاشة الإلكترونية في عرض الخدمات والمواعيد ومختلف العمليات؟
نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 5- هل تستخدمون بطاقات الشفاء في تسهيل العمليات الخاصة بالعملاء؟
نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 6- هل تستخدمون الطابعات في إخراج البيانات الرقمية الخاصة بتسيير أعمال المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

7- هل لديكم حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي كفضاء إضافي لتواصل العملاء مع إدارة المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

8- ما هي تطبيقات التواصل الاجتماعي المعتمدة؟

يوتيوب ☐ فايسبوك ☐ تويتر ☐ انستغرام ☐

أخرى أذكرها

9- فيما تستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي ؟

للتعريف بنشاط المؤسسة ☐ كسب عملاء جدد ☐ الوصول السريع إلى عملاء المؤسسة ☐

المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

10- هل ترى أن الرقمنة خففت من طول الوقت في إجراء العمليات ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

11- هل بعد العملاء عن مكان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي جعل الرقمنة تقرب

المسافات بالحصول على الوثائق المطلوبة بسرعة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

12- هل تعتقد أن الرقمنة اختزلت الوقت المستغرق في إشعار العملاء؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

13- هل ترى ان الوسائل الرقمية قضت على كثرة الوثائق الورقية المستخدمة في تسير أعمال الصندوق؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

14- حسب رأيك هل توفير المواقع الالكترونية أنقص من الأسئلة المتتالية للعملاء حول الخدمات؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

15- هل الحصول على الخدمات في أسرع وقت ممكن. من طرف العملاء عن طريق موقع cnas elhanaa سهل في عمليات الصندوق عن بعد؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

16- هل ساهم الإشهار بالمؤسسة على نطاق واسع من خلال منصات التواصل الاجتماعي في التعريف بنشاط المؤسسة وتفعيل عملها؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الثالث : رضى موظفي الصندوق حيال استغلال رقمنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

17- هل تعتقد ان إدخال الرقمنة في العمليات بالصندوق يشعرك بالراحة في العمل لسهولة التطبيق ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

23. هل تحس أن استغلال الرقمنة في تسيير عمل الصندوق ساهم في تحقيق علاقات أكثر مع العملاء؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

18- هل تشعر أن توظيف الرقمنة بالصندوق عمل على تكوين الموظف في العلاقات العامة على تقنيات الرقمنة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

19- هل تعتقد أن استخدام الوسائل الرقمية حقق لك مرونة في العمل بالعلاقات العامة مع باقي الموظفين؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

- 20- هل تشعر بأن رقمنة العلاقات العامة تدفعك لتحقيق أهدافك؟
- نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 21- هل تشعر أن الرقمنة قللت من حركتك في ميدان العمل ووفرة لك الراحة الصحية؟
- نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 22- هل تفضل عدم الغياب عن العمل في ظل توفير الرقمنة بسبب جو العمل المريح؟
- نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 23- ما مدى احتمالية البحث عن وظيفة أخرى خارج الضمان الاجتماعي في ظل رقمنة العلاقات العامة؟
- احتمال كبير ☐ احتمال متوسط ☐ احتمال ضعيف ☐
- 24- هل يقدم صندوق الضمان الاجتماعي الفرص الكافية لتطوير المهارات المهنية من خلال استعمال الرقمنة؟
- نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 25- هل لديك كل الأدوات و الموارد اللازمة للقيام بعملك بشكل جيد؟
- نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
- 26- هل ترى ان فريق القيادة لديك يتبع الشفافية في العمل في ظل رقمنة العلاقات العامة؟
- نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

وشكرا على تعاونكم معنا