

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لإتمام متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع اتصال

ب عنوان

**دور الإتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بمديرية النقل لولاية توقرت**

إعداد الطالبة

سهام حمادة

نوقشت المذكرة علنا يوم :

2026/06/07

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر -ب-	د. هيبية بوعروج
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر -ب-	د. قصي عطية
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر -ب-	د. عصام براهيم

السنة الجامعية: 2025-2026

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لإتمام متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع اتصال

بمعنوان

**دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بمديرية النقل لولاية توقرت**

إعداد الطالبة

سهام حمادة

نوقشت المذكرة علنا يوم :

2026/06/07

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر -ب-	د. هيبية بوعروج
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر -ب-	د. قصي عطية
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر -ب-	د. عصام براهيم

السنة الجامعية: 2025-2026

بهدية

﴿وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تتحقق الغايات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع، وحصيلة سنوات من السعي والاجتهاد والبحث...

إلى والديّ العزيزين

إلى من كان دعاؤهما سرّاً توفيقِي، ورضاهما سبيل نجاحي، ومن بذلا الغالي والنفيس من أجل أن أصل إلى هذه اللحظة المباركة...

أطال الله في عمرهما، وألبسهما لباس الصحة والعافية، وجزاها عني خير الجزاء، فمهما كتبت من كلمات فلن توفيها حقهما، ومهما عبّرت فلن أبلغ مقدار فضلها عليّ.

إلى أخي العزيز

الذي كان خير سندٍ وعونٍ في مختلف مراحل حياتي، فله مني خالص المحبة والتقدير والامتنان.

إلى أخواتي الغاليات

اللواتي كنّ مصدرًا للمحبة والطمأنينة والدعم، وإلى أبنائهنّ الأعزاء الذين أضفوا على حياتي البهجة والسرور.

إلى عائلتي الكريمة كافة

التي أحاطتني بالرعاية والتشجيع والدعاء الصادق، فكانت خير داعٍ وسند.

إلى زملائي وزميلاتي

رفقاء الدرب العلمي، الذين شاركوني مشوار التحصيل والاجتهاد، وتقاسمنا معًا لحظات التعب والأمل والنجاح.

إلى كل أستاذٍ علّمني حرفًا

وإلى كل من قدّم لي نصيحة نافعة أو كلمة طيبة أو دعوة صادقة بالتوفيق.

أهدي هذا العمل المتواضع عربون وفاء ومحبة وتقدير، راجيًا من الله تعالى أن يجعله خالصًا لوجهه الكريم، وأن يوفق

الجميع إلى ما فيه الخير والنجاح والسداد.

والحمد لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ﴾

سورة النمل: 19

شكر وعرفان

الحمد لله حمداً يوافي نعمه ويكافئ مزيده، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تتحقق الغايات، والصلاة والسلام على سيد الخلق وخاتم الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف

الدكتور قصي عطية

الذي تفضل بقبول الإشراف على هذه المذكرة، وأحاطها بعنايته العلمية وتوجيهاته السديدة، فكان خير موجّه وناصر، ولم يخل عليّ بعلمه وخبرته ووقته، فأسهمت ملاحظاته القيمة وتوجيهاته الرصينة في إثراء هذا العمل وتقويمه وإخراجه بالصورة المرجوة.

فله مني أسمى عبارات الشكر والتقدير والاحترام.

كما يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر وعميق الامتنان إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرة، لتفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة وتقييمها، وتحملهم عناء الاطلاع عليها، وإثرائها بملاحظاتهم العلمية القيمة التي لا شك أنها ستسهم في تطوير هذا العمل والارتقاء بمستواه العلمي.

فجزاهم الله خير الجزاء، وبارك في علمهم وجهودهم.

ولا يفوتني أن أعبر عن بالغ تقديري واحترامي لجميع أساتذتي الكرام الذين تتلمذت على أيديهم خلال مشواري الجامعي، والذين كان لهم الفضل، بعد الله تعالى، في تكويني العلمي والمعرفي، وغرس قيم الاجتهاد والبحث والتحصيل.

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى كل من قدم لي يد المساعدة والدعم، مادياً كان أو معنوياً، وساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

وفي الختام، أسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يجزي كل من ساهم في إنجازه خير

الجزء، وأن يديم عليهم نعمة العلم والعطاء والتوفيق.
والحمد لله أولاً وآخراً وظاهراً وباطناً.



مُلخَص الدِّراسة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي داخل مديرية النقل لولاية توقرت ، من خلال التعرف على واقع استخدام وسائل الاتصال الرقمي ومدى مساهمتها في رفع كفاءة العمل الاداري وتحسين جودة الاداء المهني .

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي الذي يتمثل في معرفة مدى تأثير الاتصال الرقمي على الاداء الوظيفي ، مع افتراض وجود علاقة ايجابية بين استخدام وسائل الاتصال الرقمي وتحسن مستوى الاداء الوظيفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الموضوع ، كما تم الاستناد الى نظرية انتشار المبتكرات لتفسير درجة تبني الموظفين لوسائل الاتصال الرقمي الحديثة . وتمثلت ادوات جمع البيانات في الاستبيان الموجه لموظفي مديرية النقل ، اضافة الى الملاحظة والمقابلة ، بهدف الحصول على بيانات دقيقة حول واقع الممارسات الاتصالية الرقمية داخل المؤسسة.

وتناولت الدراسة مختلف الجوانب المرتبطة بالاتصال الرقمي، من حيث مفهومه وخصائصه وأدواته ومتطلبات تفعيله ، إضافة الى المعوقات التنظيمية والتقنية التي تحد من فعاليته. كما ركزت على ابراز دور البعد الالكتروني والمنصات التشاركية والشبكات الداخلية في تسريع تبادل المعلومات ، وتحسين التنسيق بين الموظفين ن وتسهيل إنجاز المهام.

وتوصلت الدراسة الى ان الاتصال الرقمي يمثل اداة فعالة في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تعزيز سرعة التواصل ، وتقليل الوقت والجهد ، وتحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة ، بما ينعكس إيجابا على جودة العمل والإنتاجية . كما أظهرت النتائج أن نجاح تطبيق الاتصال الرقمي يرتبط بتوفير البنية التحتية المناسبة ، والتكوين المستمر للموظفين وتعزيز الثقافة الرقمية داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية :

الدور الاتصال الرقمي ، الأداء الوظيفي ، المؤسسة

Abstract:

Abstract

This study aims to highlight the role of digital communication in improving job performance within the Directorate of Transport in Touggourt Province by identifying the reality of digital communication usage and its contribution to enhancing administrative efficiency and professional performance. The study was based on a main research question concerning the extent to which digital communication affects employees' job performance within the Directorate. It also assumed the existence of a positive relationship between the use of digital communication tools and the improvement of job performance.

The study adopted the descriptive-analytical method due to its suitability for the nature of the topic. It was also grounded in the Diffusion of Innovations Theory to explain employees' adoption of modern digital communication tools. Data were collected through a questionnaire administered to a sample of employees at the Directorate of Transport, in addition to observation and interviews when necessary, in order to obtain accurate information about the reality of digital communication practices within the institution.

The study addressed various aspects of digital communication, including its concept, characteristics, tools, requirements for implementation, and the organizational, technical, and human obstacles that may limit its effectiveness. It also focused on demonstrating the impact of digital communication tools, such as e-mail, collaborative platforms, and intranet networks, on accelerating information exchange, improving coordination among employees, and facilitating the completion of administrative tasks.

The findings revealed that digital communication is an effective tool for improving job performance by enhancing communication speed, reducing time and effort, and improving the flow of information within the institution, which positively affects work quality and productivity. The results also showed that the successful implementation of digital communication depends on the availability of appropriate technological infrastructure, continuous employee training, and the promotion of a strong digital culture within the organization.

Keywords:

Role –Digital Communication –Job Performance –Institution

فهرس المٌحتويات

فهرس المحتويات:

III.....	إهداء
VI.....	ملخص الدراسة
IX	فهرس المحتويات
XII	-فهرس الجداول و الأشكال
أ.....	المقدمة
13.....	الفصل الأول: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة
15.....	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي
15.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرقمي وخصائصه
16.....	المطلب الثاني: خصائص ومميزات الاتصال الرقمي
17.....	المطلب الثالث: أنواع وأدوات الاتصال الرقمي
18.....	المطلب الرابع: معوقات الاتصال الرقمي
21.....	الفصل الثاني: الأداء الوظيفي وأثر الاتصال الرقمي في تحسينه
23.....	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي في المؤسسة
23.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأبعاده
25.....	المبحث الثاني: مساهمة الاتصال الرقمي في رفع كفاءة الأداء
25.....	المطلب الأول: أثر الرقمنة على سرعة وجودة العمل
28.....	الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت
31.....	01.التعريف بالمؤسسة
31.....	02. تحليل وتفسير البيانات
53.....	03. النتائج العامة للدراسة.
56.....	خاتمة
58.....	قائمة المصادر والمراجع
64.....	الملاحق

1-فهرس الجداول و الأشكال:

1-1-فهرس الجداول:

31	جدول 1 يمثل وزيع أفراد العينة حسب الجنس
32	جدول 2 يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن
33	جدول 3 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
34	جدول 4 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة
34	جدول 5 يوضح توزيع فئات العينة حسب الخبرة المهنية
35	جدول 6 يوضح استخدام المؤسسة للبريد الالكتروني في العمل
35	جدول 7 يوضح مدى اعتماد المؤسسة على تطبيقات التواصل Whats APP/Teams
36	جدول 8 يوضح هل يتم استخدام الحاسوب بشكل يومي في العمل؟
36	جدول 9 يوضح هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت للموظفين؟
37	جدول 10 يوضح هل تستخدم المنصات الرقمية في تبادل المعلومات ؟
38	جدول 11 يوضح أكثر وسيلة اتصال رقمي تستخدمها المؤسسة
38	جدول 12 يوضح هل الاتصال الرقمي يسهل التواصل داخل المؤسسة؟
39	جدول 13 يوضح هل يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟
39	جدول 14 يوضح هل الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة؟
40	جدول 15 يساهم الاتصال الرقمي في سرعة الاستجابة للمواطنين
40	جدول 16 يوضح هل تعتمد المؤسسة على وسائل رقمية للتواصل الخارجي ؟
41	جدول 17 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات
41	جدول 18 يوضح إجابات السؤال المفتوح
42	جدول 19 يوضح هل يساعد الاتصال الرقمي على انجاز عملك بسرعة ؟
43	جدول 20 يوضح هل الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء في العمل؟
44	جدول 21 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسن إنتاجيتك
44	جدول 22 يوضح هل تشعر بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية ؟
45	جدول 23 يوضح مساعدة الاتصال الرقمي في تنظيم العمل
46	جدول 24 يوضح هل اثر الاتصال الرقمي ايجابيا على أدائك
46	جدول 25 يوضح هل تعاني من ضعف شبكة الانترنت
47	جدول 26 هل تعاني من صعوبات في استخدام التكنولوجيا ؟
47	جدول 27 يوضح هل لقيت تكويننا في استخدام الوسائل الرقمية
48	جدول 28 يوضح نقص التكوين يؤثر على الأداء
49	جدول 29 يوضح هل توجد تجهيزات كافية داخل المؤسسة
49	جدول 30 يوضح هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا ؟
50	جدول 31 يوضح المعوقات التقنية تؤثر على الأداء الوظيفي
50	جدول 32 هل ترى أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل؟
51	جدول 33 يوضح هل ترغب في تطوير مهاراتك الرقمية ؟

- جدول 34 يوضح إجابات السؤال المفتوح(ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي ؟ 51
- جدول 35 يوضح إجابات السؤال المفتوح(ما اقتراحاتك لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة 52

1-2 فهرس الأشكال:

- شكل 1 يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس 32
- شكل 2 يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن 32
- شكل 3 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 33
- شكل 4 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة 34
- شكل 5 يوضح توزيع فئات العينة حسب الخبرة المهنية 34
- شكل 6 يوضح استخدام المؤسسة للبريد الإلكتروني في العمل 35
- شكل 7 يوضح مدى اعتماد المؤسسة على تطبيقات التواصل Whats APP/Teams 35
- شكل 8 يوضح هل يتم استخدام الحاسوب بشكل يومي في العمل؟ 36
- شكل 9 يوضح هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت للموظفين؟ 37
- شكل 10 يوضح هل تستخدم المنصات الرقمية في تبادل المعلومات ؟ 37
- شكل 11 يوضح أكثر وسيلة اتصال رقمي تستخدمها المؤسسة 38
- شكل 12 يوضح هل الاتصال الرقمي يسهل التواصل داخل المؤسسة؟ 38
- شكل 13 يوضح هل يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟ 39
- شكل 14 يوضح هل الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة؟ 39
- شكل 15 يساهم الاتصال الرقمي في سرعة الاستجابة للمواطنين 40
- شكل 16 يوضح هل تعتمد المؤسسة على وسائل رقمية للتواصل الخارجي ؟ 40
- شكل 17 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات 41
- شكل 18 يوضح إجابات السؤال المفتوح(ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي ؟ 41
- شكل 19 يوضح هل يساعد الاتصال الرقمي على إنجاز عملك بسرعة 42
- شكل 20 يوضح هل الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء في العمل؟ 43
- شكل 21 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين إنتاجيتك 44
- شكل 22 يوضح هل تشعر بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية 44
- شكل 23 يوضح مساعدة الاتصال الرقمي في تنظيم العمل 45
- شكل 24 يوضح هل اثر الاتصال الرقمي ايجابيا على أدائك ؟ 46
- شكل 25 يوضح هل تعاني من ضعف شبكة الانترنت؟ 46
- شكل 26 هل تعاني من صعوبات في استخدام التكنولوجيا ؟ 47
- شكل 27 هل لقيت تكويننا في استخدام الوسائل الرقمية ؟ 47
- شكل 28 يوضح نقص التكوين يؤثر على الأداء 48
- شكل 29 هل توجد تجهيزات كافية داخل المؤسسة ؟ 49
- شكل 30 يوضح هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا ؟ 49
- شكل 31 يوضح هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا ؟ 49
- شكل 32 يوضح المعوقات التقنية تؤثر على الأداء الوظيفي 50

شكل 33 هل ترى أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل؟	51
شكل 34 يوضح إجابات السؤال المفتوح (ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي؟)	51

المقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات عميقة ومتسارعة مست مختلف مجالات الحياة ، نتيجة التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والذي أدى إلى بروز ما يعرف بالاتصال الرقمي كأحد أبرز ملامح العصر الحديث . فقد ساهمت هذه الثورة الرقمية في إحداث تغيرا جذريا في أساليب التواصل ، سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي ، حيث انتقل الاتصال من شكله التقليدي أشكال أكثر سرعة ومرونة وتفاعلية ، تعتمد على الوسائط الرقمية الحديثة .

وفي ظل هذه التحولات وجدت المؤسسات نفسها أمام تحديات جديدة فرضتها البيئة الرقمية ، مما استدعى ضرورة التكيف مع هذه التغيرات من خلال تبني أساليب حديثة في التسيير والتواصل . ويعد الاتصال الرقمي من بيناهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات المعاصرة ، لما له من دور فعال في تسهيل تبادل المعلومات وتعزيز التنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية وتحسين عملية اتخاذ القرار ، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء العام للمؤسسة .

ومن جهة أخرى يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات إذ يعكس مدى كفاءة وفعالية الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية ولم يعد الأداء الوظيفي يقتصر على إنجاز المهام فقط بل أصبح مرتبط بمدى قدرة العاملين على التكيف مع التغيرات التكنولوجية واستغلال الإمكانيات المتاحة لتحقيق أفضل النتائج . لذا تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحسين أداء موظفيها من خلال توفير بيئة عمل ملائمة تعتمد على استخدام الوسائل الرقمية في التواصل والعمل .

وفي هذا السياق يبرز دور الاتصال الرقمي كعامل أساسي يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسريع نقل المعلومات وتقليل الجهد والوقت ، وتعزيز التعاون بين الموظفين إضافة الدعم الابتكار داخل المؤسسة ، غير أن هذا الدور لا يخلو من التحديات حيث قد تواجه المؤسسات صعوبات في تطبيق الاتصال الرقمي بشكل فعال نتيجة ضعف البنية التحتية التكنولوجية أو نقص التكوين لدى العاملين أو مقاومة التغيير .

وانطلاقا من أهمية هذا الموضوع ، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي داخل المؤسسة من خلال محاولة الكشف عن مدى تأثير استخدام وسائل الاتصال الرقمية في تحسين أداء العاملين ، وتحديد العوامل التي تعزز أو تعيق هذا التأثير ، كما تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها التعرف على مفهوم الاتصال الرقمي وخصائصه وتحليل مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته ودراسة العلاقة بينهما ، إضافة إلى الكشف عن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل المؤسسة .

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين أساسيين حيث تناول الفصل الأول الاتصال الرقمي الفصل الثاني الأداء الوظيفي والأخير للدراسة الميدانية بمديرية النقل توفرت وتحليل النتائج واختبار الفرضيات ، الخاتمة وقائمة المصادر والمراجع والملاحق .



الإطار المنهجي

- 1- الإشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم
- 6- النظرية
- 7- الخلفية النظرية للدراسة
- 8- الدراسات السابقة
- 9- حدود الدراسة
- 9-1- المنهج
- 9-2- مجتمع البحث
- 9-3 أدوات جمع البيانات

1. الإشكالية:

صاحبت الظاهرة الاتصالية الإنسان في جميع مراحل تكوينه وتطويرة وإنشائها لمجتمع بشري ، ومع التغيرات التي شهدها العالم في كافة المجالات من بينها التطور التكنولوجي الذي أحدث ثورة علمية مما جعله الأساس في الحياة اليومية والمقياس الذي يقيس تقدم الأمم والمجتمعات نتيجة ما يصدر منه من اختراعات جديدة والخصائص التي يتميز بها جعله ينال الاهتمام المتزايد من طرف الأفراد خاصة الباحثين والمختصين.

ففي ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم ، خاصة مع التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال برز الاتصال الرقمي كأحد أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تسير أنشطتها وتحقيق أهدافها، فقد أدى الانتشار الواسع للوسائط الرقمية إلى إحداث تغييرات جوهرية في أنماط الاتصال داخل المؤسسات حيث انتقل من شكله التقليدي إلى أشكال أكثر سرعة ومرونة وتفاعلية ، مما ساهم في إعادة تشكيل العلاقات المهنية وأساليب العمل.

وفي هذا السياق أصبح الأداء الوظيفي يمثل أحد أهم المؤشرات التي تقيس مدى كفاءة المؤسسة وفعاليتها ، إذ لم يعد يقتصر على إنجاز المهام فقط بل أصبح مرتبطا بمدى قدرة العاملين على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، واستغلال الوسائل الرقمية لتحقيق أفضل النتائج لذلك تسعى المؤسسات إلى تحسين أداء مواردها البشرية من خلال تبني استراتيجيات حديثة، يأتي في مقدمتها الاعتماد على الاتصال الرقمي كوسيلة لتسهيل تدفق المعلومات وتعزيز التنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية ودعم عملية اتخاذ القرار.

غير إن هذا التحول نحو الرقمنة لا يخلو من التحديات حيث تواجه العيد من المؤسسات صعوبات في توظيف الاتصال الرقمي بشكل فعال سواء بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية أو نقص كفاءة الموارد البشرية في استخدام هذه الوسائل، أو حتى بسبب المقاومة التنظيمية للتغيير كما أن الاستخدام غير الفعال للاتصال الرقمي قد يؤدي إلى نتائج عكسية مثل تشتت المعلومات لو ضعف التواصل الإنساني المباشر مما قد يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي بدل تحسينه.

ومن جهة أخرى، يظل الأداء الوظيفي ظاهرة معقدة تتداخل فيها عدة عوامل تنظيمية نفسية وتكنولوجية، الأمر الذي يطرح إشكالية حقيقية حول مدى قدرة الاتصال الرقمي وحده على إحداث تحسين ، فعلي في أداء العاملين فهل يعتبر الاتصال الرقمي عاملا حاسما في رفع كفاءة الأداء الوظيفي، أم انه مجرد أداة مساعدة تتوقف فعاليتها على كيفية توظيفها داخل المؤسسة .

الإطار المنهجي:

انطلاقاً من هذه المعطيات ، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي ، خاصة في ظل سعى المؤسسات الجزائرية إلى مواكبة التحول الرقمي وتحقيق التميز التنظيمي ، وعليه تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يساهم الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية النقل لولاية توفرت؟

ويتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية :

1. ماهي أهم وسائل الاتصال الرقمي التي يتم استخدامها في مديرية النقل توفرت؟
2. كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟
3. ما أهم المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي ؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات ، تم اقتراح مجموعة من الفرضيات من أبرزها :

الفرضية العامة: يساهم الاتصال الرقمي مساهمة فعالة في تحسين الاداء الوظيفي لدى موظفي مديرية النقل توفرت .

الفرضيات الفرعية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الاتصال الرقمي داخل مديرية النقل.
- يساهم الاتصال الرقمي بشكل ايجابي في تحسين صورة المؤسسة وتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المتعاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التقنية والتنظيمية وضعف فعالية الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي.

2. أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع والبحث فيه إلى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية

1.2 الأسباب الذاتية :

- الميل العلمي والرغبة في البحث في مجال تكنولوجيا الاتصال والبحث عن كيفية استغلالها في بيئة العمل.
- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.
- الطموح المهني أي اكتساب مهارات ومعارف تفيد الباحث مستقبلا.
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع.

2.2 الأسباب الموضوعية :

الإطار المنهجي:

- الأهمية المتزايدة للرقمنة والرغبة في تسليط الضوء على التحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات وأثره على العنصر البشري.
- حداثة الموضوع وندرة الدراسات التي تربط بين أدوات الاتصال الرقمي الحديثة ومؤشرات الأداء الوظيفي بدقة.
- إثراء المكتبة الجامعية وهذا بتقديم اضافة علمية للمكتبة الأكاديمية حول موضوع حيوي.

3. أهداف الدراسة :

- التعرف على طبيعة الأدوات الرقمية المستخدمة في التواصل داخل المؤسسة
- قياس مستوى الأداء الوظيفي في ظل التحول من الاتصال التقليدي إلى الرقمي
- تحديد العلاقة الارتباطية بين كفاءة القنوات الرقمية ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين وإنتاجيتهم.

4. أهمية الدراسة :

1.4 الأهمية العلمية :

- إثراء الدراسات في مجال الاتصال الرقمي.
- الربط بين متغيرين مهمين الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي.

2.4 الأهمية التطبيقية :

- مساعدة المؤسسات على تحسين أدائها
- تقديم توصيات عملية لتطوير الاتصال الداخلي.
- دعم التحول الرقمي داخل المؤسسات.

5. تحديد المفاهيم :

تعد المفاهيم في أي دراسة أو بحث مهمة وتحديدتها يعد ضرورة معرفية ومنهجية وتتلخص المفاهيم فيما يلي :

1.5 الدور:

لغة : جمع ادوار وتعني (مصدر. دار) ، دور كلمة أصلها اسم في صورة مفرد مذكر وجمعها دور وتحليلها (ال + دور)¹

محمد عبد حميد، احمد عبد الوهاب، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة 2005، ص104.¹

اصطلاحاً: ويعرف الدور على أنه نموذج للسلوك الاجتماعي المرتبط بالوضع أو المركز الاجتماعي للفرد وهو أيضاً مجموعة السلوكيات المتوقعة والمتفقة عليها لأداء عمل أو وظيفة معينة ويتطلب الدور القيام بأفعال وسلوكيات محددة مثقفة عليها اجتماعياً.¹

2.5 الاتصال الرقمي :

هو عملية اجتماعية يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها المتنوعة.²

التعريف الإجرائي (في بيئة العمل)

في سياق المؤسسة، يمكن تعريف الاتصال الرقمي بأنه: منظومة الاتصال الداخلي والخارجي التي تعتمد على الأدوات والبرمجيات الإلكترونية (مثل البريد الإلكتروني، منصات التراسل الفوري كـ Slack أو Teams ، والإنترنت) لتسهيل تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، بهدف تسريع وتيرة العمل وتحقيق التنسيق الفعال".

3.5 الأداء :

لغة: يعني انجاز عمل ما ، فقد عرفه العلماء والباحثون بأنه الأداء البشري حيث تم إهمال بقية الموارد الأخرى اصطلاحاً: هو سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة متخصصة أو نشاط جزئي تقوم به الأداء لتحقيق هدف معين.³

4.5 الأداء الوظيفي :

مفهومه: عرف الأداء الوظيفي بأنه كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وإمكانات خدمتية مميز فان كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فانه يحقق الغرض منه أما اذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب

عبدالناصر سليم حامد، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2012، ص 265
محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة 2007، ص 103، ص 104

فلاح حسين الحسين، إدارة المشروعات الصغيرة مدخل استراتيجي للمنافسة والميز، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن 2006، ص 243

فانه يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.¹

5.5 المؤسسة :

لغة: أسس مثل أسوأساس ، وجمع أساس ، أس مثل سبب وأسباب والاسيس أصل كل شيء وأسس الإنسان قلبه لأنه أول ماتكون في الرحم وهو من أسماء المشتركة وأسس البناء مبدؤه وقد أسس البناء يؤسسه وأسس تأسيسا.²

اصطلاحا: لقد اختلفت مسميات المؤسسة ولكن جوهرها واحد لا يتغير فهناك من يطلق عليها مصطلح التنظيم ، منشأ أو منظمة وعلى الرغم من الاختلاف الجوهري بين كل هذه المسميات إلا أنها تشير إلى المعنى الذي يتضمنه مصطلح المؤسسة.

فالمؤسسة هي وحدة أو منظمة تتبع نظاما تمارس من خلاله نشاط إنتاجي أو خدمي أو تجاري بغية تحقيق أهدافها وللمؤسسة أنواع عدة يتماشى منها مع طبيعة أهدافها وفق إطار قانوني واجتماعي معين ، وللمؤسسة استقلالية مالية تؤهلها لممارسة نشاطها ضمن بيئة داخلية أخرى وخارجية في زمان محدد.³

06: الخلفية النظرية للدراسة (انتشار المبتكرات):

انطلقت نظرية انتشار المبتكرات على يد عالم الاجتماع "روجر" حيث بدأت من خلال المطالبة بتحديد المجتمع الريفي الأمريكي وجعله مواكباً للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي جعلت الولايات المتحدة الأمريكية قوة عظمى بعد الحرب العالمية الثانية، حيث ركزت على كيفية تبني الجهود للمستحدثات أي كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك من خلال ما يلي:⁴

- إدخال أساليب جديدة في العمليات الإدارية داخل المؤسسة.
- انتشار أفكار جديدة تنظم المؤسسة.
- اقتناء أجهزة حديثة لتفادي أي مشاكل في العمل.

1موفق عدنان عبد الجبار الحميري ،أمين احمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، افكار حديثة ورؤية مستقبلية ،دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان ،2011، ط1، ص720

ابن المنظور ،لسان العرب دار صادر ،بيروت، دس ،ص105
فوزي محيرق ،محاضرات في اقتصاد المؤسسة ، جامعة الوادي، 2015، افريل ،ص243
بسام عبد الرحمن مشاقبة ،ص105 مرجع سابق.⁴

قام روجرز بمراجعة أكثر من 500 دراسة متعلقة بانتشار كل ماهو مبتكر، وقد مرت نظرية تبني المبتكرات بعدة مراحل، فقبل أن نتطرق إليها نتحدث أولاً عن مصطلح التبني، إذ أن عملية التبني تُعرف على أنها العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه بعملية الابتكار إلى أن ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية، ومن خلال هذا التعريف الذي وضعه روجرز تمكن من تحديد مراحل عملية التبني والتي انطلقت من خلال ما يلي:

الوعي بالفكرة: في هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويشعر بالحاجة ماسة للحصول على معلومات كافية عنها.

مرحلة الاهتمام بالفكرة: يسعى الفرد إلى تطوير الفكرة.

مرحلة التلقيح: يعتمد الفرد في هذه المرحلة على عقله ويقرر بعدها ما إذا كان عليه أن يجرب الفكرة أو لا يجربها.

مرحلة التجريب: يستخدم الفرد ويجرب الفكرة تمهيداً لتطبيق الفكرة كلياً.

مرحلة التبني: يقوم هنا الفرد بالتبني أو باتخاذ موقف لتطبيق الفكرة¹.

1.6 تطبيق النظرية على الدراسة :

تنطلق هذه الدراسة من نظرية انتشار المبتكرات لـ "روجرز" التي تفترض أن تبني الأفراد لأي ابتكار جديد يتأثر بمجموعة من الخصائص المرتبطة بذلك الابتكار، والتي تنعكس بدورها على سلوك الأفراد وأدائهم داخل المؤسسة. وفي إطار الدراسة الحالية يمثل الاتصال الرقمي الابتكار محل الدراسة، بينما يمثل الأداء الوظيفي المتغير التابع. وترى الباحثة أن تأثير الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي لا يكون تأثيراً مباشراً فقط، بل يمر عبر مجموعة من المتغيرات الوسيطة التي تساعد على تفسير هذه العلاقة.

وتتمثل خصائص الابتكار المؤثرة في:

أولاً: الميزة النسبية

تشير إلى مدى إدراك الموظفين أن الاتصال الرقمي أفضل من وسائل الاتصال التقليدية

في مديرية النقل:

سرعة تبادل المعلومات والتعليمات.

تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات.

تحسين التنسيق بين المصالح والأقسام.

كلما شعر الموظفون بهذه المزايا، زاد استخدامهم للاتصال الرقمي وتحسن أدائهم الوظيفي.

ثانياً: التوافق

يقصد به مدى توافق الاتصال الرقمي مع طبيعة العمل والقيم التنظيمية داخل المديرية.

في مديرية النقل:

، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص105 عامر مصباح ، الإقناع الاجتماعي خلفيته النظرية وآلياته العلمية¹

الإطار المنهجي:

ملاءمة الأنظمة الرقمية للمهام الإدارية اليومية.
توافقها مع الإجراءات المعمول بها.
مساهمتها في تسهيل العمل بدل تعقيده.
عندما يكون الاتصال الرقمي متوافقاً مع بيئة العمل، يزداد الإقبال على استخدامه.

ثالثاً: التعقيد

يعبر عن مدى صعوبة أو سهولة استخدام وسائل الاتصال الرقمي.

في مديرية النقل:

سهولة استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية.
توفر التدريب والدعم الفني.
كلما انخفضت درجة التعقيد، ارتفع مستوى التبني وتحسن الأداء الوظيفي.

رابعاً: إمكانية التجريب

ويقصد بها قدرة الموظفين على تجربة الوسائل الرقمية قبل الاعتماد الكامل عليها.

في مديرية النقل:

المشاركة في دورات تدريبية.
اختبار الأنظمة الرقمية الجديدة..
يساعد ذلك على تقليل التخوف من التكنولوجيا وزيادة الثقة في استخدامها.

خامساً: قابلية الملاحظة

وهي مدى وضوح النتائج الإيجابية الناتجة عن استخدام الاتصال الرقمي.

في مديرية النقل:

ملاحظة سرعة إنجاز المعاملات.
تحسن تدفق المعلومات بين الموظفين.
ارتفاع مستوى التنسيق بين المصالح.
عندما يلاحظ العاملون هذه النتائج، يزداد انتشار استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.

7. الدراسات السابقة :

من بين الدراسات الجزائرية التي تناولت موضوع الاتصال الرقمي وعلاقته بالأداء الوظيفي،
1.7 دراسة مديحه حموش (2020) بجامعة المسيلة، بعنوان الاتصال الرقمي وتأثيره على الاداء الوظيفي هدفت
هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي داخل المؤسسات العمومية، مع اتخاذ بلدية

أولاد دراج نموذجاً للدراسة، وإبراز أهمية الاتصال الرقمي في تحسين العمل الإداري.
المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .
أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبيان (استمارة الاستبيان) لجمع البيانات من أفراد الدراسة .
أهم النتائج:

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير للاتصال الرقمي على أداء الموظفين داخل المؤسسة، كما بينت أن الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من المشكلات التنظيمية وتحسين سير العمل .

2.7 كما توصلت دراسة تومي فضيلة وآخرون (2022) بجامعة ورقلة بعنوان الاتصال المؤسسي الرقمي وأثره

في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - ورقلة . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاتصال المؤسسي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بورقلة.
المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة
أدوات جمع البيانات:

اعتمدت على الاستمارة (الاستبيان) والملاحظة .
أهم النتائج:

أثبتت الدراسة أن الاتصال المؤسسي الرقمي فعال في تحسين الأداء الوظيفي، ويسهم في تعزيز التعاون بين الموظفين ورفع الإنتاجية، كما يساعد على الإبداع والابتكار رغم وجود بعض المعوقات التقنية والتنظيمية للمؤسسة الإقتصادية.

3.7 وفي نفس السياق، أكدت دراسة كشيده محمد الصادق ونعيمة قشي (2022) بجامعة قسنطينة 3 بعنوان

دور الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية بالجزائر ، دراسة ميدانية بكلية علوم الاعلام و الاتصال والسمعي البصري بجامعة صالح بونيدر قسنطينة 3 ،هدفت إلى دراسة دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية الجزائرية وإبراز أهميته في تطوير الأداء الإداري والمهني
المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج:

خلصت الدراسة إلى أن الاتصال الرقمي أصبح من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الجامعية لتحسين الأداء الوظيفي وتطوير العمل الإداري، من خلال تسهيل تبادل المعلومات وتحسين الاتصال بين العاملين.

إضافة إلى ذلك، تناولت دراسة نيدجويرية وبنقلية كنزه (2025) بجامعة الواد يدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، مؤكدة أهمية تبني التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات.

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن أغلبها ركزت على إبراز الدور الإيجابي للاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل مختلف المؤسسات، سواء كانت عمومية أو اقتصادية أو جامعية، حيث أكدت نتائجها على أهمية استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تسريع تبادل المعلومات، وتعزيز التنسيق بين الموظفين، وتحسين جودة الأداء.

تشابه هذه الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تناولها لمتغيري ، الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي ، كما تستفيد من نتائجها في بناء الاطار النظري ، وصياغة الفرضيات . غير أن الدراسة الحالية تختلف عنها من حيث المجال التطبيقي ، إذ تركزت على مديرية النقل لولاية توقرت باعتبارها مؤسسة إدارية محلية وتسعى الى معرفة مدى مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي لدى موظفيها وهو ما يمنح هذه الدراسة خصوصية.

8. حدود الدراسة :

8.1 الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة بمديرية النقل لولاية توقرت باعتبارها مؤسسة عمومية تعتمد على وسائل الاتصال الرقمي في تسيير أعمالها الإدارية.

8.2 الحدود الزمنية:

أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2025-2026، وتم جمع البيانات الميدانية خلال الفترة الممتدة من شهر مارس إلى شهر ماي 2026.

8.3 الحدود البشرية:

شملت الدراسة موظفي مديرية النقل لولاية توقرت بمختلف الرتب والمصالح الإدارية.

8.4 الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على بحث دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية النقل، من خلال التركيز على وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل المؤسسة

منهج البحث:

بناءً على طبيعة الموضوع، سيتم الاعتماد على:

1.9 المنهج الوصفي: لوصف واقع الاتصال الرقمي والأداء الوظيفي داخل مديرية النقل لولاية توقرت ، ومن ثم

تحليل البيانات المجمعة لاستخلاص النتائج.

9.2. مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي مديرية النقل لولاية توقرت ،قمنا بمسح شامل لان العدد كان 48 موظفا ليس بالعدد الكبير، ومن مبررات اختيار مديرية النقل كعينة للدراسة مايلي:

-ارتباط المؤسسة بموضوع الدراسة:

تم اختيار مديرية النقل لكونها من المؤسسات العمومية التي تعتمد بشكل متزايد على وسائل الاتصال الرقمي في تسير الأعمال الإدارية وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح.

-أهمية التحول الرقمي في القطاع:

يشهد قطاع النقل تطوراً ملحوظاً في استخدام التقنيات الرقمية، مما يجعل المديرية بيئة مناسبة لدراسة أثر الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي.

-توفر مجتمع الدراسة:

تضم المديرية عدداً من الموظفين الذين يستخدمون وسائل الاتصال الرقمي في أداء مهامهم اليومية، وهو ما يسمح بالحصول على بيانات مرتبطة مباشرة بمتغيرات الدراسة.

-إمكانية الوصول إلى الميدان:

تم اختيار المديرية لسهولة الوصول إلى أفراد العينة وتوفر الظروف المناسبة لإجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات.

- الأهمية التطبيقية للدراسة :

يكن ان تسهم نتائج الدراسة في تقديم مؤشرات علمية تساعد إدارة المؤسسة على تطوير اليات الاتصال الرقمي وتحسين الاداء الوظيفي للموظفين

9.3 أدوات جمع البيانات :

- **الاستمارة (الاستبيان):** قمنا بتقسيم الاستبيان الى خمسة محاور ،
- المحور الاول : البيانات الشخصية
- المحور الثاني:واقع استخدام الاتصال الرقمي
- المحور الثالث: أثر الاتصال الرقمي على الاداء الوظيفي
- المحور الرابع: معوقات الاتصال الرقمي
- المحور الخامس التقييم العام والمقترحات.
- وزع على عينة من الموظفين لجمع البيانات الكمية.
- **المقابلة:** مع مديري المصالح أو مسؤولي الاتصال لتعميق الفهم.

- الملاحظة: لمعينة كيفية تفاعل الموظفين مع الوسائل الرقمية في بيئة العمل.

الفصل الأول:

ماهية الاتصال الرقمي في

المؤسسة

تمهيد:

أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تحولات عميقة في أساليب التواصل داخل المجتمعات والمؤسسات، حيث أصبح الاعتماد على الوسائل الرقمية ضرورة تفرضها متطلبات العصر الحديث. وقد ساهم الاتصال الرقمي في إحداث نقلة نوعية في طرق تبادل المعلومات من خلال توفير قنوات اتصال أكثر سرعة وفاعلية، مما مكّن المؤسسات من تحسين عملياتها الإدارية وتعزيز التنسيق بين مختلف أقسامها. وفي ظل هذه التحولات، برز الاتصال الرقمي كأداة استراتيجية تدعم الأداء المؤسسي وتساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة أكبر. وعليه، يتناول هذا الفصل ماهية الاتصال الرقمي من خلال التعرف على مفهومه وأهم خصائصه ومميزاته، إضافة إلى استعراض أدواته المختلفة ودوره في تطوير بيئة العمل الحديثة.

الفصل الأول: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرقمي وخصائصه

أولاً: التعريف اللغوي والاصطلاحي

1. لغوياً: كلمة "اتصال" مشتقة من الجذع اللغوي "وصل"، وتعني الربط بين طرفين أو إقامة صلة. أما "الرقمي" فهي تعود إلى "الرقم (Digit)"، وهي ترجمة للمصطلح اللاتيني الذي يشير إلى نظام العد الثنائي (0 و 1) الذي تقوم عليه لغة الحاسوب.

2. اصطلاحاً: هو تلك العملية التي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار والرسائل بين طرفين أو أكثر باستخدام الوسائط التكنولوجية التي تعتمد على تحويل البيانات (نصوص، أصوات، صور) إلى إشارات رقمية، ومعالجتها ثم إرسالها عبر شبكات سلكية أو لاسلكية (الإنترنت، الشبكات المحلية) ليتم استقبالها وفك تشفيرها من طرف المستهدف¹.

ثانياً: التعريف الإجرائي (في بيئة العمل)

في سياق المؤسسة، يمكن تعريف الاتصال الرقمي بأنه: منظومة الاتصال الداخلي والخارجي التي تعتمد على الأدوات والبرمجيات الإلكترونية (مثل البريد الإلكتروني، منصات التراسل الفوري كـ Slack أو Teams، والإنترنت) لتسهيل تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، بهدف تسريع وتيرة العمل وتحقيق التنسيق الفعال².

ثالثاً: أنواع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة

يمكن تقسيم الاتصال الرقمي حسب اتجاهاته إلى:

- الاتصال الرقمي النازل: من الإدارة إلى الموظفين (تعليمات، قرارات عبر البريد الإلكتروني).
- الاتصال الرقمي الصاعد: من الموظفين إلى الإدارة (تقارير الأداء، الاقتراحات عبر المنصات الداخلية).
- الاتصال الرقمي الأفقي: بين الموظفين في نفس المستوى (التنسيق بين الزملاء عبر مجموعات العمل الرقمية)².

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، 2010، ص 45

² بشير العلاق، الإدارة الرقمية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2015، ص 88

الفصل الأول: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة

المطلب الثاني: خصائص ومميزات الاتصال الرقمي.

1. التفاعلية (Interactivity)

تعد التفاعلية السمة الأبرز، حيث تتيح تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بشكل آني. في المؤسسة، لا يكتفي الموظف باستقبال التعليمات، بل يمكنه التعليق، الاستفسار، وتقديم التغذية الراجعة (Feedback) فوراً عبر المنصات الرقمية، مما يكسر حاجز البيروقراطية.

2. التزامنية (Synchronicity)

يسمح الاتصال الرقمي بنقل الرسائل واستقبالها في أوقات مختلفة دون الحاجة لتواجد جميع الأطراف في نفس الوقت. البريد الإلكتروني أو منصات العمل الجماعي تتيح للموظف الإطلاع على المهام وتنفيذها في الوقت الذي يناسب جدول عمله، مما يعزز من مرونة الأداء الوظيفي¹.

3. قابلية التحرك والتحلل من القيود المكانية (Mobility)

بفضل التقنيات اللاسلكية والحوسبة السحابية، لم يعد الاتصال مرتبطاً بالمكتب أو التواجد الفيزيائي داخل المؤسسة. يمكن للموظف الوصول إلى البيانات، التواصل مع زملائه، وأداء مهامه من أي مكان، وهو ما عزز مفهوم "العمل عن بُعد".

4. الاندماج والوسائط المتعددة (Multimedia)

يتميز الاتصال الرقمي بالقدرة على دمج النصوص، الأصوات، الصور، والفيديوهات في رسالة واحدة. هذا التنوع يسهل عملية شرح المهام المعقدة (عبر الرسوم البيانية أو الفيديوهات التوضيحية)، مما يقلل من سوء الفهم ويرفع دقة التنفيذ².

5. التخزين والاسترجاع (Storage & Retrieval)

تتميز الرسائل الرقمية بسهولة الأرشفة والحفظ الرقمي. هذا يضمن للمؤسسة بناء "ذاكرة مؤسسية" قوية، حيث يمكن استرجاع المراسلات والقرارات السابقة بضغطة زر، مما يسهل عمليات الرقابة والتقييم.

¹ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 201
² علي عبد الفتاح الداوي، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار الحامد، عمان، 2014، ص 56

الفصل الأول: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة

ثانياً: مميزات الاتصال الرقمي في بيئة العمل

تنعكس هذه الخصائص على شكل مميزات تطبيقية تخدم الأداء الوظيفي للمؤسسة:

1. السرعة الفائقة وتقليص الزمن

في البيئة الرقمية، تنتقل المعلومة بسرعة الضوء. هذا يقلل من زمن "دورة المعلومة" داخل الأقسام.

2. خفض التكاليف التشغيلية

يساهم الاتصال الرقمي في تقليل الاعتماد على الأوراق، الطباعة، والبريد التقليدي، بالإضافة إلى تقليل تكاليف التنقل للاجتماعات.¹

3. تعزيز الشفافية وتدفق المعلومات

يسمح الاتصال الرقمي بتدفق المعلومات بشكل أفقي وعمودي وبكل اتجاهات المؤسسة. عندما تتوفر المعلومات لجميع الموظفين المعنيين بوضوح، تقل الشائعات، وتزداد ثقة الموظف في الإدارة، مما ينعكس إيجاباً على روحه المعنوية وإنتاجيته.

4. تحسين العمل الجماعي والتعاون الافتراضي

من خلال أدوات مثل (Slack, Microsoft Teams, Zoom)، أصبح بإمكان الفريق العمل على مشروع واحد في آن واحد رغم تباعدهم الجغرافي.

المطلب الثالث: أنواع وأدوات الاتصال الرقمي

أولاً: البريد الإلكتروني (E-mail)

يعد البريد الإلكتروني الأداة الرقمية الأكثر رسمية واستخداماً في بيئة العمل، وهو البديل الحديث للمراسلات الورقية والفاكس.

ثانياً: منصات العمل التشاركية (Collaboration Platforms)

¹ سعيد يس عامر، الإدارة والاتصال في منظمات الأعمال، مركز الإدارة العامة، القاهرة، 2008، ص 134

الفصل الأول: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة

هي بيئات عمل افتراضية متكاملة تهدف إلى جمع الموظفين في "فضاء رقمي واحد" يتجاوز حدود المكاتب الفيزيائية، ومن أشهرها¹. (Microsoft Teams, Slack, Trello)

ثالثاً: الشبكة الداخلية "الإنترانت (Intranet)"

هي شبكة خاصة بالمؤسسة، لا يمكن الوصول إليها من الخارج، وتعتبر بوابة الموظف للحصول على المعلومات.

فهي تساهم في تعزيز "الثقافة المؤسسية" وتضمن وصول المعلومة الصحيحة والموحدة لجميع الموظفين، مما يقلل من الإشاعات أو تضارب المعلومات².

المطلب الرابع: معوقات الاتصال الرقمي

أولاً: المعوقات التنظيمية (Organizational Barriers)

تتعلق هذه المعوقات بالبناء الإداري للمؤسسة وثقافتها السائدة، وهي غالباً ما تكون أصعب في المعالجة من المعوقات المادية:

1. **مقاومة التغيير:** يميل الكثير من الموظفين (خاصة القدامى منهم) إلى التمسك بالأنماط التقليدية في العمل والاتصال الورقي، خوفاً من عدم القدرة على استيعاب التقنيات الجديدة أو ظناً منهم أن الرقمنة قد تهدد أمانهم الوظيفي.
2. **البيروقراطية الرقمية:** في بعض الأحيان، تصر الإدارة على الجمع بين الاتصال الورقي والرقمي في آن واحد (مثل طلب نسخة ورقية موقعة بجانب البريد الإلكتروني)، مما يؤدي إلى ازدواجية العمل، وبدل أن يسرع الاتصال الرقمي الأداء، يصبح عبئاً إضافياً.
3. **غياب الاستراتيجية الواضحة:** عدم وجود خطة مدروسة للتحويل الرقمي، حيث يتم توفير الوسائل دون تحديد "بروتوكولات" واضحة لاستخدامها (متى نستخدم البريد؟ متى نستخدم المنصات؟)، مما يؤدي إلى تشتت المعلومة بين القنوات المختلفة.
4. **ضعف الحوافز:** غياب الدعم المعنوي والمادي للموظفين المتميزين رقمياً، مما يقلل من دافعية البقية لتطوير مهاراتهم الاتصالية التكنولوجية³.

¹ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2011، ص 42

²أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص 310

³كمال السايح، الأداء الوظيفي والرقمنة، دار الهدى، الجزائر، 2013، ص 55

الفصل الأول: ماهية الاتصال الرقمي في المؤسسة

ثانياً: المعوقات التقنية (Technical Barriers)

تتعلق بالجانب المادي، البرمجي، وظروف البيئة التكنولوجية التي تعمل فيها المؤسسة:

1. مشاكل البنية التحتية: ضعف تدفق الإنترنت أو الانقطاعات المتكررة للشبكة، مما يؤدي إلى تعطيل قنوات الاتصال وتأخير إنجاز المهام، وهو ما ينعكس سلباً على مؤشرات الأداء الوظيفي.
2. تقادم الأجهزة والبرمجيات: استخدام حواسيب قديمة أو أنظمة تشغيل غير متوافقة مع المنصات الحديثة، مما يسبب بطءاً في المعالجة وصعوبة في تبادل الملفات الضخمة.
3. الفجوة الرقمية: (Digital Divide) تفاوت المستويات التقنية بين الموظفين داخل المؤسسة الواحدة، مما يخلق صعوبة في التنسيق الجماعي؛ حيث يبرز موظفون يستوعبون التقنية بسرعة مقابل آخرين يجدون صعوبة بالغة في مواكبتها¹.
4. مشاكل التوافق: (Compatibility) عدم قدرة الأنظمة البرمجية المختلفة في المؤسسة على "التحدث" مع بعضها البعض (مثلاً نظام المحاسبة لا يرتبط بنظام المراسلات الإدارية)، مما يضطر الموظف لإدخال البيانات يدوياً أكثر من مرة.

ثالثاً: أثر هذه المعوقات على الأداء الوظيفي

إن وجود هذه العوائق يؤدي إلى نتائج عكسية، منها:

- ضياع الوقت: بدلاً من سرعة الإنجاز، يضيع وقت الموظف في محاولة حل المشاكل التقنية أو الانتظار.
- سوء الفهم: غياب البروتوكولات التنظيمية قد يؤدي إلى وصول معلومات ناقصة أو خاطئة.
- الإحباط الوظيفي: يشعر الموظف بالضغط عندما يطالب بأداء عالي في ظل غياب الوسائل التقنية المساعدة أو الدعم التنظيمي².

¹ يحيى سليم، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر، دمشق، 2012، ص 104

² مريم شريف، الاتصال الداخلي الرقمي، أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة، 2017، ص 142

خلاصة الفصل:

خلص هذا الفصل إلى أن الاتصال الرقمي يمثل أحد أهم مظاهر التحول التكنولوجي المعاصر، حيث يعتمد على استخدام الوسائط والتقنيات الرقمية لتبادل المعلومات بسرعة وكفاءة. وقد تبين أن هذا النوع من الاتصال يتميز بمجموعة من الخصائص الأساسية، أهمها التفاعلية، واللاتزامنية، والقدرة على التخزين والاسترجاع، وتعدد الوسائط، والانتشار الواسع. كما يساهم في تحسين تدفق المعلومات وتعزيز التعاون بين العاملين وتقليل الوقت والتكاليف، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي للمؤسسة. ورغم المزايا العديدة التي يوفرها، فإن نجاحه يتطلب توافر بنية تقنية ملائمة وكفاءات بشرية قادرة على استغلاله بالشكل الأمثل، مع ضرورة تجاوز المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية التي قد تحد من فعاليته.

الفصل الثاني:

الأداء الوظيفي وأثر الاتصال

الرقمي في تحسينه

تمهيد:

يُعدّ العنصر البشري الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وضمان استمراريته، لذلك أصبح الاهتمام بالأداء الوظيفي من الأولويات التي تسعى الإدارات إلى تطويرها باستمرار. فكلما ارتفع مستوى أداء العاملين، زادت قدرة المؤسسة على تحقيق الكفاءة والتميز في بيئة تتسم بالمنافسة والتغير المستمر.

وفي هذا السياق، برز الاتصال الرقمي كأحد أهم المستجدات التي فرضتها الثورة التكنولوجية، حيث أسهم في إحداث تغييرات جوهرية في أساليب العمل والتواصل داخل المؤسسات. فقد أتاح إمكانيات جديدة لتبادل المعلومات والتنسيق بين العاملين بسرعة ودقة، مما جعله عاملاً مؤثراً في تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية.

وانطلاقاً من أهمية هذين المتغيرين، يتناول هذا الفصل الإطار النظري للأداء الوظيفي من حيث مفهومه وأبعاده والعوامل المؤثرة فيه، كما يسلط الضوء على الاتصال الرقمي ومختلف أدواته، مع بيان دوره وأثره في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي في المؤسسة

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأبعاده

أولاً: التأصيل اللغوي والاصطلاحي للأداء

1. **المفهوم اللغوي:** كلمة "أداء" في اللغة العربية مشتقة من الفعل "أدى"، أي قام بالعمل وقضاه، ويُقال "أدى الأمانة" أي أوصلها لأهلها. أما في اللغة الإنجليزية، فالمصطلح المقابل هو (Performance)، المشتق من اللاتينية (Performare)، والذي يعني إعطاء الشكل النهائي للعمل أو إتمامه وفق صورة محددة.

2. **المفهوم الاصطلاحي:** تعددت تعريفات الأداء الوظيفي بتعدد الزوايا التي ينظر منها الباحثون:

- **منظور السلوك:** هو مجموعة من السلوكيات والنشاطات التي يمارسها الموظف خلال ساعات العمل والتي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
- **منظور النتائج:** هو المحصلة النهائية لما حققه الموظف من إنجازات ملموسة (كمية ونوعية) مقارنة بما هو مطلوب منه في الوصف الوظيفي.
- **التعريف الجامع:** هو قيام الموظف بالمهام الموكلة إليه بكفاءة (استغلال أمثل للموارد) وفاعلية (تحقيق الأهداف)، مع مراعاة المعايير الزمنية والتقنية المطلوبة¹.

ثانياً: الأبعاد والمكونات الأساسية للأداء الوظيفي

لا يمكن فهم الأداء بمعزل عن العناصر التي تشكله، وهي ثلاثة أركان تتبادل التأثير فيما بينها:

1. **الجهد: (Effort)** وهو الطاقة الفيزيائية والعقلية التي يبذلها الموظف. في البيئة الرقمية، لم يعد الجهد يُقاس بالعضلات بقدر ما يُقاس بالتركيز والقدرة على معالجة البيانات عبر الوسائط الحديثة.
2. **القدرة: (Ability)** وتتمثل في المؤهلات العلمية والمهارات الفنية. واليوم، تبرز "المهارة الرقمية" كأهم قدرة يجب أن يمتلكها الموظف ليكون أداؤه متميزاً.

¹ هاني الجزار، الوسائط المتعددة والاتصال، دار جوهر، القاهرة، 2013، ص 119

3. إدراك الدور: (**Role Perception**) وهو مدى فهم الموظف لمهامه. هنا يلعب الاتصال الرقمي دور الموجه، فكلما كان الاتصال واضحاً، عرف الموظف ما هو مطلوب منه، فتوجه جهده وقدرته نحو الهدف الصحيح¹.

رابعاً: معايير ومؤشرات قياس الأداء الوظيفي

لكي تتحول كلمة "أداء" من مفهوم نظري إلى قيمة قابلة للقياس، تعتمد المؤسسات على المعايير التالية:

1. معيار الجودة: (**Quality**) دقة العمل المنجز وخلوه من الأخطاء. في ظل الرقمنة، يتم قياس ذلك بمدى دقة التقارير الإلكترونية وسرعة معالجة البيانات دون انحرافات.
2. معيار الكمية: (**Quantity**) حجم المخرجات (عدد الملفات المعالجة، عدد الزبائن الذين تمت خدمتهم رقمياً).
3. معيار التكلفة: (**Cost**) مدى قدرة الموظف على إنجاز مهامه بأقل تكلفة ممكنة، حيث يساهم الاتصال الرقمي في تقليل تكاليف الورق والبريد والتنقل.
4. معيار الزمن: (**Time**) الالتزام بالمواعيد النهائية. (Deadlines) الرقمنة جعلت هذا المعيار حاسماً، حيث يُقاس الأداء بمدى سرعة الاستجابة للرسائل الإلكترونية².

خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

- العوامل الذاتية: وتضم الدوافع، الشخصية، الرضا الوظيفي، والمهارات التقنية.
- العوامل البيئية والتنظيمية: وتضم ظروف العمل المادية، نمط القيادة، ونظام الاتصال السائد. فالمؤسسة التي تعتمد اتصالاً رقمياً فعالاً توفر لموظفيها بيئة محفزة ترفع من أدائهم، بينما المؤسسة التقليدية التي تعاني من بطء تدفق المعلومات تتسبب في إحباط الموظف وتدني أدائه³.
- السمات الشخصية: مثل الثقة بالنفس، والقدرة على تحمل ضغوط العمل، والمرونة في التعامل مع التغييرات التكنولوجية المفاجئة⁴.

¹ زياد الشوابكة، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، عمان، 2012، ص 225

² إيمان فوزي، العصر الرقمي والتحديات الإدارية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2016، ص 30

³ نزهة عبد القادر، الرضا الوظيفي والوسائل التقنية، مجلة دراسات، جامعة سطيف، ع 5، 2019، ص 18

⁴ سعاد بن علي، الفعالية التنظيمية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2012، ص 204

- نظام التقييم والخوافز: عندما يشعر الموظف أن أدائه مراقب ومقيم بعدالة (عبر تقارير رقمية دقيقة) وأن هناك مكافآت ترتبط بهذا الأداء، تزداد كفاءته الإنتاجية¹.

ثالثاً: العوامل الاجتماعية والنفسية

يرتبط الموظف ببيئة اجتماعية تؤثر بشكل غير مباشر على عطائه المهني:

1. العلاقات مع الزملاء: يسهم العمل بروح الفريق في تحسين الأداء.
2. الرضا الوظيفي: وهو الشعور العام للموظف تجاه عمله.
3. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: الرقمنة قد تؤثر سلباً، إذا أدت إلى استمرار الاتصال بالموظف خارج أوقات العمل مما يسبب الإحترق الوظيفي وتدني الأداء .
4. القدرة على التعلم الذاتي: سرعة تأقلم الموظف مع التحديثات البرمجية والتقنية الجديدة في نظام الاتصال الخاص بالمؤسسة².

المبحث الثاني: مساهمة الاتصال الرقمي في رفع كفاءة الأداء

المطلب الأول: أثر الرقمنة على سرعة وجودة العمل

في النماذج التقليدية، كانت المعلومة تمر عبر "القنوات البيروقراطية" (مراسلات ورقية، بريد عادي، توقيعات يدوية)، مما قد يستغرق أياماً. أما الاتصال الرقمي فقد جعل تدفق المعلومات لحظياً:

- الفورية: الرسالة تصل من الموظف إلى المدير (أو العكس) في ثوانٍ معدودة عبر البريد الإلكتروني أو منصات العمل.
- التزامن: تتيح الاجتماعات المرئية (Video Conferencing) وتطبيقات الدردشة المهنية نقاش الأزمات والفرص فور وقوعها، مما يمنع تراكم المشكلات³.

¹ منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان، 2016، ص 112
² يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، 2015، ص 210
³ نبيل مرسى، الإدارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص 82

ثانياً: جودة وشفافية المعلومات المتدفقة¹

ثالثاً: انعكاس سرعة القرار على الأداء الوظيفي².

¹سليمان الفارس، الإدارة العامة والرقمنة، منشورات جامعة دمشق، 2012، ص 175
²إبراهيم بختي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في المؤسسة، دار العلوم، الجزائر، 2011، ص 44

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يتضح أن الأداء الوظيفي يمثل عنصرًا محوريًا في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، إذ يعكس مستوى كفاءة العاملين وقدرتهم على إنجاز المهام الموكلة إليهم. كما تبين أن الأداء الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والفردية والتقنية التي تسهم في رفع مستواه أو الحد من فعاليته.

كما أظهرت الدراسة النظرية أن الاتصال الرقمي أصبح من أهم الأدوات الحديثة الداعمة للأداء الوظيفي، لما يوفره من سرعة في تبادل المعلومات، وتحسين التنسيق والتعاون بين العاملين، وتسهيل عمليات المتابعة والرقابة واتخاذ القرار. وعليه، فإن الاستخدام الفعال لوسائل الاتصال الرقمي يساهم في تحسين جودة الأداء وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر، مما يجعل الاستثمار في تقنيات الاتصال الرقمي ضرورة استراتيجية للمؤسسات المعاصرة.

الإطار التطبيقي

١ - تمهيد

01. التعريف بالمؤسسة.

02. تحليل وتفسير البيانات

03. النتائج العامة للدراسة.

تمهيد:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال مسح شامل لموظفي مديرية النقل توقرت البالغ عددهم 48 موظف تم الاعتماد على الاستمارة، والمقابلة مع رؤساء الأقسام لجمع البيانات من المبحوثين ،وقد تم تقسيم الاستمارة إلى خمسة محاور رئيسية وتم عرضها على الأستاذ د المشرف وتحكيمها بمجموعة من الآراء بعدها قمت بتوزيعها على المبحوثين ثم بتفريغها من أجل تحليل البيانات وتفسيرها وقد اعتمدت في ذلك التكرارات والنسب المئوية وعرض النتائج في جداول واشكال بيانية.

01.التعريف بالمؤسسة :

1.1 تعريف بمديرية النقل :

هي هيئة إدارية عمومية تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والنقل ، تعني بتنظيم وتسيير قطاع النقل على مستوى الولاية ، تعمل على تنفيذ السياسات الوطنية في مجال النقل البري والجوي ، وتسهر على مراقبة نشاطات نقل المسافرين والبضائع إضافة إلى تنظيم رخص السياقة ومتابعة مدارس تعليم السياقة وضبط نشاط سيارات الأجرة. كما تقوم بمنح التراخيص ومراقبة احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها بهدف ضمان سلامة و أمن النقل وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

2.1الموقع الجغرافي لمديرية النقل لولاية توقرت :

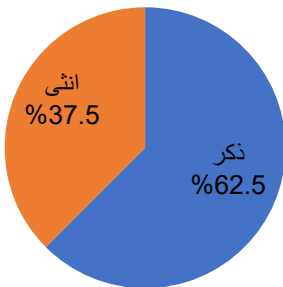
تقع مديرية النقل لولاية توقرت في الجنوب الشرقي للجزائر ، ضمن الحدود الإدارية لولاية توقرت المستحدثة سنة 2019 اد تقع في الحي الإداري حي المستقبل توقرت.

تقع عند خط عرض يقارب 33.10 شمالا وخط طول 6.05 إلى 6.07 شرقا ، تنتمي إلى المجال الصحراوي وتحديدًا إقليم وادي ريغ يحدها شمالا وغربا ورقلة وشرقا وجنوبا الوادي يمنح هذا الموقع الجغرافي مديرية النقل أهمية إستراتيجية نظرا لتموضع الولاية ضمن شبكة طرق تربط بين عدة ولايات جنوبية ، مما يعزز دورها في تنظيم حركة النقل البري للمسافرين والبضائع ووضع الانسيابية داخل الإقليم وخارجه

02. تحليل وتفسير البيانات:

1.2 تحليل البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01 :يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	62.5%
أنثى	18	37.5%

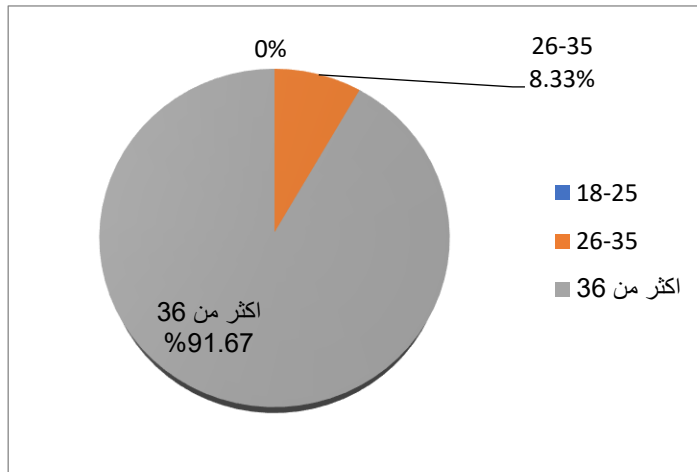
مجموع	48	%100
-------	----	------

الشكل رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

أظهرت نتائج الجدول أن نسبة الذكور بلغت 62.5% مقابل 37.5% للإناث، مما يدل على هيمنة العنصر الذكوري داخل مديرية النقل محل الدراسة. ويمكن تفسير ذلك بطبيعة قطاع النقل الذي يشهد عادةً تمثيلاً أكبر للذكور مقارنة بالإناث، خاصة في الوظائف التقنية والإدارية المرتبطة بتسيير قطاع النقل. كما تعكس هذه النتيجة سياسة التوظيف المعتمدة داخل المؤسسة.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي أجريت في المؤسسات العمومية الجزائرية والتي أظهرت تفوق نسبة الذكور على الإناث في قطاعات الخدمات والنقل والإدارة.

الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



الفئة	التكرار	النسبة
25-18	00	%0.0
35-26	4	%8.33
أكثر من 36	44	%91.67
المجموع	48	%100

شكل 2 يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول أن 91.67% من المبحوثين تتجاوز أعمارهم 36 سنة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية 26-35 سنة 8.33%، ولم تسجل الفئة 18-25 سنة أي حضور. ويشير ذلك إلى أن المؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على موظفين ذوي خبرة مهنية طويلة، وهو ما ينعكس إيجاباً على استقرار العمل واكتساب الخبرات الإدارية المتراكمة.

الفصل الثالث:

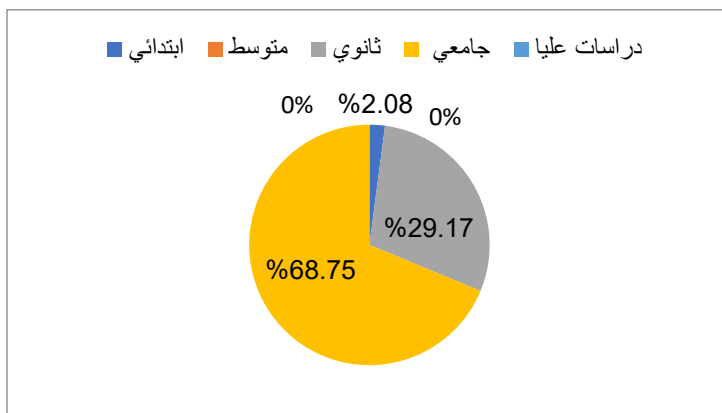
دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

غير أن ضعف تمثيل الفئات الشابة قد يؤثر مستقبلاً على وتيرة التحول الرقمي نظراً لأن الشباب غالباً أكثر تقبلاً للتكنولوجيا الحديثة

مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن المؤسسات العمومية الجزائرية تتميز بارتفاع متوسط أعمار الموظفين نتيجة الاستقرار الوظيفي وضعف التجديد البشري.

الجدول رقم 03 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول 03 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	1	2.08%
متوسط	0	0.0%
ثانوي	14	29.17%
جامعي	33	68.75%
دراسات عليا	0	0.0%
المجموع	48	100%

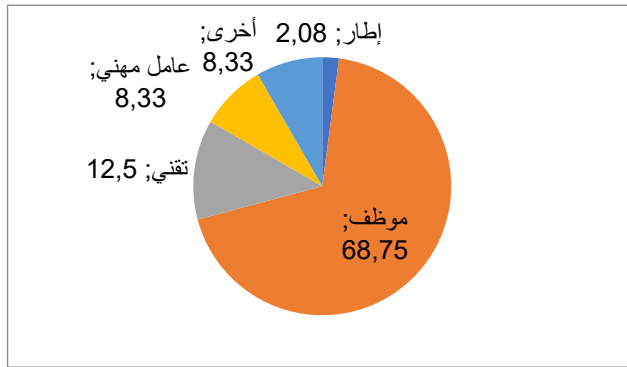
شكل 3 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

أوضحت النتائج أن 68.75% من أفراد العينة يحملون مؤهلاً جامعياً، و 29.17% مستوى ثانوي، و 2.08% فقط مستوى ابتدائي، في حين لم تسجل فئة التعليم المتوسط والدراسات العليا أي نسبة. وتدل هذه المعطيات على ارتفاع المستوى العلمي للموظفين، وهو عامل إيجابي يساعد على استيعاب تقنيات الاتصال الرقمي والتكيف مع متطلبات التحول الرقمي داخل المؤسسة

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع دراسة كشيدة محمد الصادق ونعيمة قشي التي أكدت أن ارتفاع المستوى التعليمي يساهم في تسهيل تبني وسائل الاتصال الرقمي داخل المؤسسات.

الجدول رقم 4 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

جدول 4 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



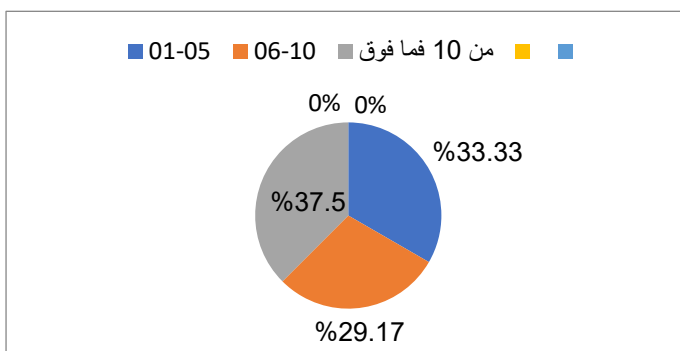
الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار	1	%2.08
موظف	33	%68.75
تقني	6	%12.5
عامل مهني	4	%8.33
أخرى	4	%8.33
المجموع	48	%100

شكل 4 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النتائج إلى أن الموظفين الإداريين يمثلون 68.75% من العينة، يليهم التقنيون بنسبة 12.5%، ثم العمال المهنيون وفئة أخرى بنسبة 8.33% لكل منهما، بينما بلغت نسبة الإطارات 2.08% فقط. ويعكس ذلك الطابع الإداري للمؤسسة محل الدراسة، حيث تعتمد أغلب العمليات اليومية على تبادل المعلومات والوثائق الرقمية مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع الدراسات التي تناولت المؤسسات الإدارية العمومية، والتي بينت أن فئة الموظفين الإداريين تمثل النسبة الأكبر من القوى العاملة.

جدول 5 يوضح توزيع فئات العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم 05 : يوضح توزيع فئات العينة حسب الخبرة المهنية



الفئة	التكرار	النسبة
05-01	16	%33.33
10-06	14	%29.17
من 10 فما فوق	18	%37.5
المجموع	48	%100

شكل 5 يوضح توزيع فئات العينة حسب الخبرة المهنية

أظهرت النتائج أن 37.5% من المبحوثين يمتلكون خبرة تفوق 10 سنوات، و 33.33% خبرتهم بين سنة و 5 سنوات، بينما بلغت نسبة من تتراوح خبرتهم بين 6 و 10 سنوات 29.17%. وتدلل هذه المعطيات على توفر

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

رصيد معتبر من الخبرة المهنية داخل المؤسسة، وهو ما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي والاستفادة من الخبرات المتراكمة في تسيير العمل الإداري

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الأدبيات التي تؤكد أن الخبرة المهنية تعد عاملاً أساسياً في رفع كفاءة الأداء وتحسين القدرة على استخدام أدوات الاتصال الحديثة. المحور الاول: وسائل الاتصال الرقمي.

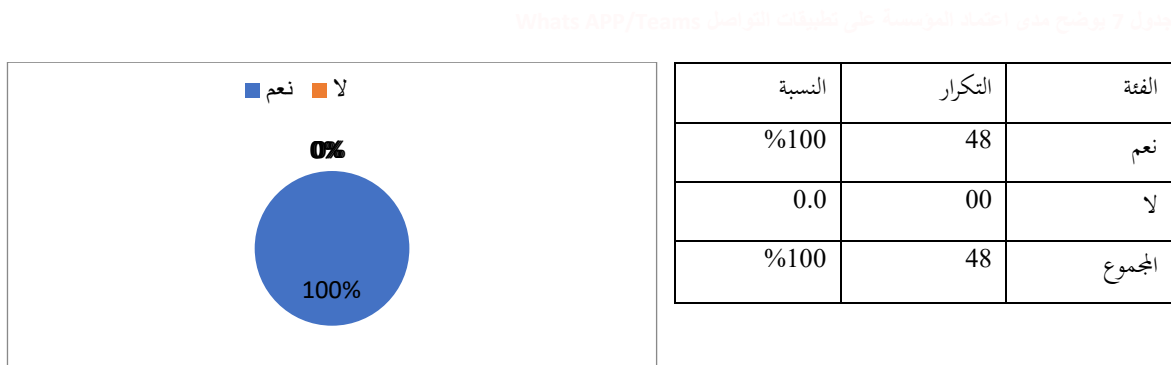
الجدول رقم 06 : يوضح استخدام المؤسسة للبريد الإلكتروني في العمل



تشير نتائج الجدول إلى أن غالبية المبحوثين أكدوا استخدام البريد الإلكتروني في أداء مهامهم الوظيفية، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد عليه كوسيلة رسمية لتبادل المعلومات والوثائق الإدارية. ويعود ذلك إلى ما يوفره البريد الإلكتروني من سرعة في نقل المعلومات وإمكانية حفظ المراسلات والرجوع إليها عند الحاجة، الأمر الذي يساهم في تحسين فعالية الاتصال الإداري داخل المؤسسة.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع دراسة مديحة حموش (2020) التي أكدت أن البريد الإلكتروني يعد من أكثر أدوات الاتصال الرقمي استخداماً داخل المؤسسات الحديثة لما يوفره من سرعة ا.

الجدول رقم 07 : يوضح مدى اعتماد المؤسسة على تطبيقات التواصل Whats APP/Teams

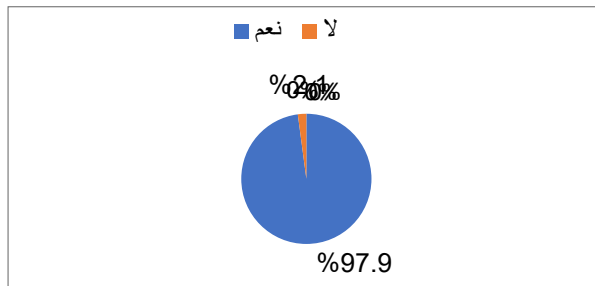


شكل 7 يوضح مدى اعتماد المؤسسة على تطبيقات التواصل Whats APP/Teams

أظهرت النتائج اعتماد المؤسسة على تطبيقات التواصل الرقمي في تبادل المعلومات والتنسيق بين الموظفين، وهو ما يعكس تطور أساليب الاتصال داخل المؤسسة ومواكبتها للتحول الرقمي. كما يدل ذلك على إدراك الإدارة لأهمية هذه التطبيقات في تسهيل التواصل وتقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع دراسة تومي فضيلة وآخرين (2022) التي توصلت إلى أن تطبيقات التواصل الحديثة أصبحت أداة فعالة لتحسين الاتصال التنظيمي ورفع مستوى التنسيق بين العاملين.

الجدول رقم 08: يوضح هل يتم استخدام الحاسوب بشك يومي في العمل؟



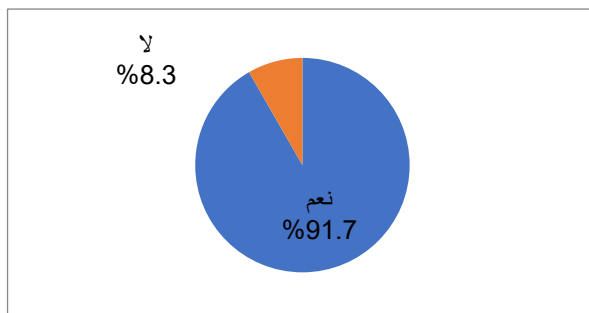
الفئة	التكرار	النسبة
نعم	47	97.9%
لا	1	2.1%
المجموع	48	100%

شكل 8 يوضح هل يتم استخدام الحاسوب بشك يومي في العمل؟

يبين الجدول أن أغلبية الموظفين يستخدمون الحاسوب بشكل يومي في أداء أعمالهم، وهو ما يعكس اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا الرقمية في تنفيذ المهام الإدارية المختلفة. كما تشير هذه النتيجة إلى أن الحاسوب أصبح أداة عمل أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في بيئة العمل الحديثة.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع أغلب الدراسات الحديثة التي اعتبرت الحاسوب الوسيلة الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري.

الجدول رقم 09: يوضح هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت للموظفين؟



جدول 9 يوضح هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت للموظفين؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	44	91.7%
لا	4	8.3%

المجموع	48	%100
---------	----	------

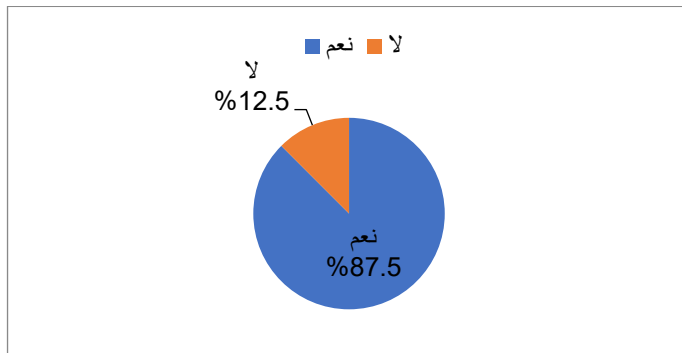
شكل 9 يوضح هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت للموظفين؟

أظهرت النتائج توفر خدمة الإنترنت للموظفين داخل المؤسسة، وهو ما يعكس اهتمام الإدارة بتوفير البنية التحتية الرقمية اللازمة لإنجاز الأعمال. ويعد توفر الإنترنت شرطاً أساسياً للاستفادة من مختلف تطبيقات الاتصال الرقمي. وتبادل المعلومات بسرعة وفعالية.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع دراسة نيد جويرية وبن قلية كنزة (2025) التي أكدت أن توفر الإنترنت داخل المؤسسة يمثل أساس نجاح الاتصال الرقمي وتحقيق الأداء الوظيفي الفعال

الجدول رقم 10 :يوضح هل تستخدم المنصات الرقمية في تبادل المعلومات ؟

جدول 10 يوضح هل تستخدم المنصات الرقمية في تبادل المعلومات ؟



الفئة	التكرار	النسبة
نعم	42	%87.5
لا	6	%12.5
المجموع	48	%100

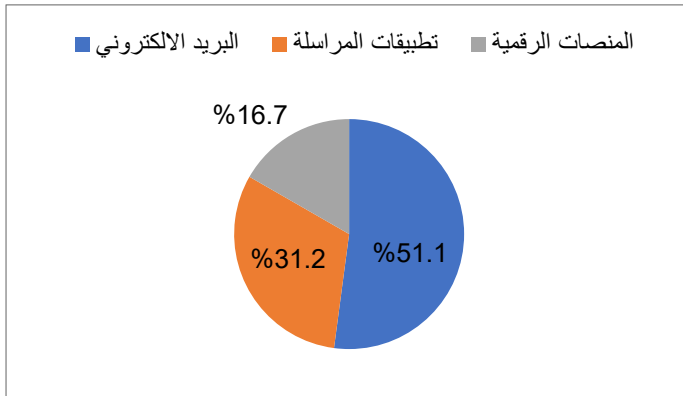
شكل 10 يوضح هل تستخدم المنصات الرقمية في تبادل المعلومات ؟

تشير النتائج إلى اعتماد الموظفين على المنصات الرقمية في أداء مهامهم المهنية، مما يعكس توجه المؤسسة نحو الرقمنة واعتماد الوسائل الحديثة في إدارة العمليات الإدارية. كما يساهم هذا الاستخدام في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين عملية اتخاذ القرار.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن المنصات الرقمية تساهم في تحسين التنسيق الإداري وزيادة كفاءة الأداء المؤسسي.

الجدول رقم 11: يوضح أكثر وسيلة اتصال رقمي تستخدمها المؤسسة.

جدول 11 يوضح أكثر وسيلة اتصال رقمي تستخدمها المؤسسة.



الفئة	التكرار	النسبة %
البريد الإلكتروني	25	52.1%
تطبيقات المراسلة	15	31.2%
المنصات الرقمية	8	16.7%
المجموع	48	100%

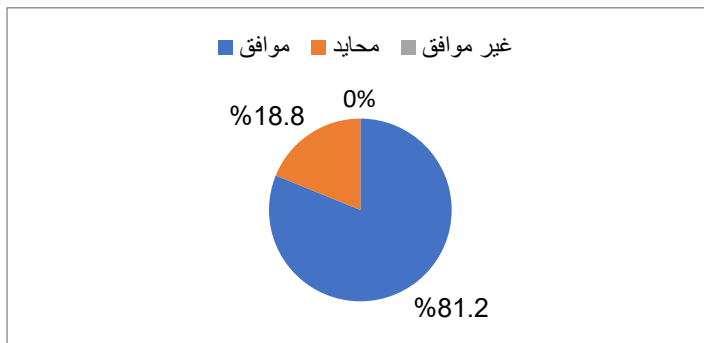
شكل 11 يوضح أكثر وسيلة اتصال رقمي تستخدمها المؤسسة

أوضحت النتائج أن أغلبية المبحوثين يرون أن الاتصال الرقمي يسهل عملية تبادل المعلومات داخل المؤسسة. ويرجع ذلك إلى السرعة التي توفرها الوسائل الرقمية مقارنة بالوسائل التقليدية، مما يساعد على تحسين تدفق المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع دراسة كشيدة محمد الصادق ونعيمة قشي التي أكدت أن الاتصال الرقمي يساهم في تحسين تداول المعلومات داخل المؤسسات..

الجدول رقم 12 : يوضح هل الاتصال الرقمي يسهل التواصل داخل المؤسسة؟

جدول 12 يوضح هل الاتصال الرقمي يسهل التواصل داخل المؤسسة؟



الفئة	التكرار	النسبة %
موافق	39	81.2%
محايد	9	18.8%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%

شكل 12 يوضح هل الاتصال الرقمي يسهل التواصل داخل المؤسسة؟

أظهرت النتائج وجود اتفاق كبير بين أفراد العينة حول دور الاتصال الرقمي في تحسين التنسيق بين الموظفين. ويعكس ذلك أهمية الوسائل الرقمية في تعزيز التعاون المهني وتسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية.

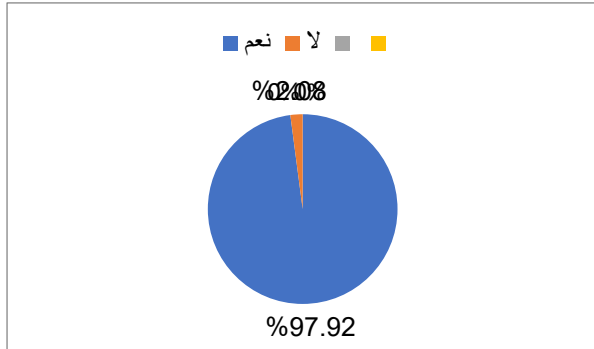
الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع الأدبيات التي تؤكد أن الاتصال الرقمي يعزز العمل الجماعي ويزيد من فعالية التنسيق التنظيمي

المحور الثاني: الاتصال الرقمي وصورة المؤسسة.

الجدول رقم 13: يوضح هل يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟



جدول 13 يوضح هل يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟

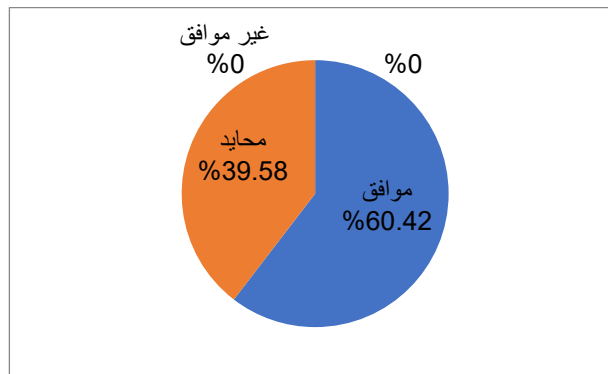
الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	47	97.92%
لا	1	2.08%
المجموع	48	100%

شكل 13 يوضح هل يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟

تشير النتائج إلى أن أغلبية المبحوثين يرون أن الاتصال الرقمي يساهم في تحسين صورة المؤسسة أمام المتعاملين مقارنة والجمهور. ويعود ذلك إلى السرعة والاحترافية التي تتميز بها الوسائل الرقمية في تقديم الخدمات والتواصل بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن التحول الرقمي أصبح عاملاً أساسياً في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات

الجدول رقم 14: يوضح هل الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة؟

جدول 14 يوضح هل الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة ؟



الفئة	التكرار	النسبة
موافق	29	60.42%
محايد	19	39.58%
غير موافق	00	00%
المجموع	48	100%

شكل 14 يوضح هل الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة ؟

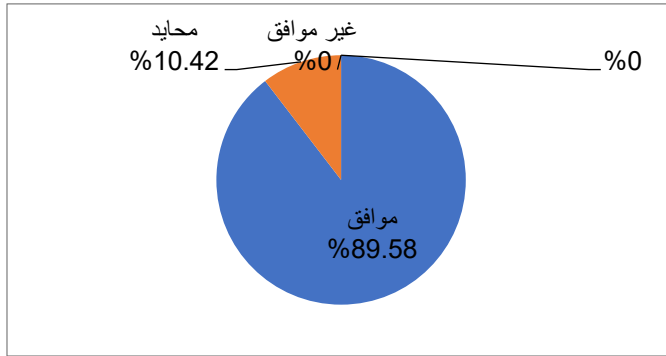
الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بديرية النقل توقرت

أظهرت النتائج أن 60.42% من أفراد العينة يوافقون على أن الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة، بينما يرى 39.58% أن تأثيره متوسط. وتدلل هذه النتيجة على وجود قناعة عامة بأن اعتماد الوسائل الرقمية يعزز

مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع الدراسات التي اعتبرت الرقمنة مؤشراً

الجدول رقم 15: يساهم الاتصال الرقمي في سرعة الاستجابة للمواطنين

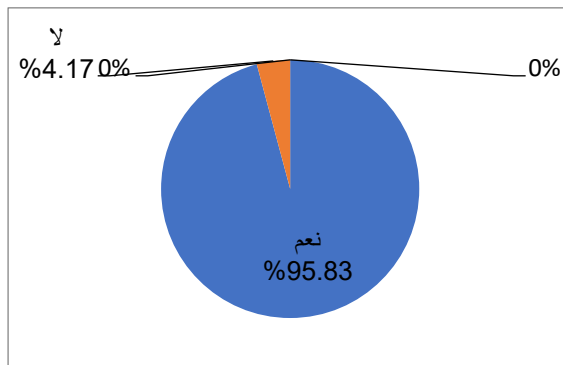


الفئة	التكرار	النسبة %
موافق	43	89.58%
محايد	5	10.42%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%

شكل 15 يساهم الاتصال الرقمي في سرعة الاستجابة للمواطنين

تبين النتائج أن 89.58% من المبحوثين يوافقون على أن الاتصال الرقمي يساهم في سرعة الاستجابة للمواطنين، وهو ما يؤكد فعالية الوسائل الرقمية في تحسين جودة الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع دراسات الإدارة الإلكترونية التي أكدت دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية وتسريع تقديمها للمواطنين.

الجدول رقم 16: يوضح هل تعتمد المؤسسة على وسائل رقمية للتواصل الخارجي ؟



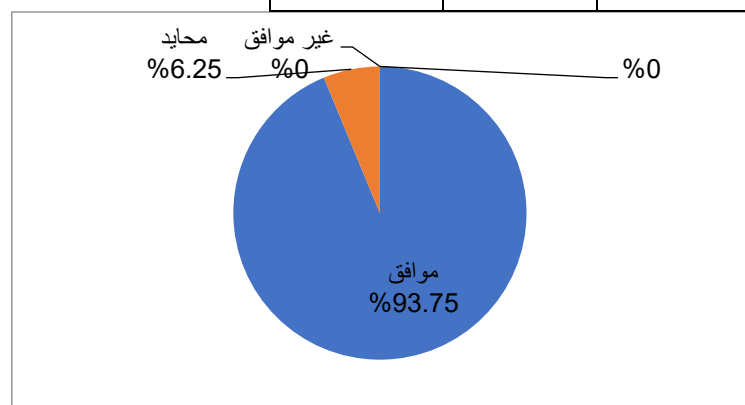
الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	46	95.83%
لا	2	4.17%
المجموع	48	100%

شكل 16 يوضح هل تعتمد المؤسسة على وسائل رقمية للتواصل الخارجي

أظهرت النتائج أن 95.83% من أفراد العينة أكدوا اعتماد المؤسسة على وسائل الاتصال الرقمي في التواصل الخارجي، مما يعكس توجهاً واضحاً نحو الرقمنة في إدارة العلاقات مع مختلف الأطراف الخارجية. مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن المؤسسات الحديثة تعتمد بشكل متزايد على الوسائل الرقمية في الاتصال الخارجي وتحسين علاقتها مع الجمهور

الجدول رقم 17: يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات

الفئة	التكرار	النسبة
موافق	45	93.75%
محايد	3	6.25%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%



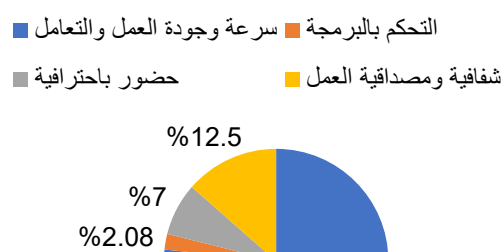
شكل 17 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الخدمات

أظهرت النتائج أن غالبية الباحثين يرون أن الاتصال الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة، وهو ما يعكس أهمية الوسائل الرقمية في تسهيل الإجراءات الإدارية وتسريع معالجة الملفات. كما أن استخدام التقنيات الرقمية يساعد على رفع مستوى الدقة وتقليل الأخطاء، مما ينعكس إيجاباً على رضا المتعاملين. مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية ورفع كفاءة المؤسسات العمومية.

شكل 18 يوضح إجابات السؤال المفتوح

الجدول رقم 18: يوضح إجابات السؤال المفتوح

الفئة	التكرار	النسبة
-------	---------	--------



سرعة وجودة العمل والتعامل	34	70.83%
التحكم بالبرمجة	1	2.08%
حضور باحترافية	7	7%
شفافية ومصداقية العمل	6	12.5%
المجموع	48	100%

أظهرت النتائج أن 70.83% من أفراد العينة يرون أن أهم فائدة للاتصال الرقمي تتمثل في سرعة وجودة العمل والتعامل، بينما أشار 12.5% إلى دوره في تعزيز الشفافية والمصداقية، و7% إلى تعزيز الاحترافية، في حين ركزت نسبة محدودة جداً على التحكم بالبرمجيات

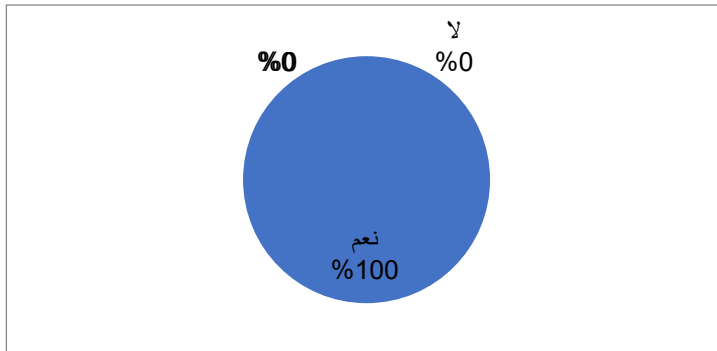
وتدل هذه النتائج على أن الموظفين يربطون الاتصال الرقمي أساساً بتحسين الأداء العملي اليومي من خلال تسريع إنجاز المهام وتحسين جودة العمل

مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع دراسة تومي فضيلة وآخرين (2022) التي أكدت أن أهم مزايا الاتصال الرقمي تتمثل في رفع السرعة والكفاءة وتحسين جودة الأداء المهني

المحور الثالث : الأداء الوظيفي

الجدول رقم 19 : يوضح هل يساعد الاتصال الرقمي على إنجاز عملك بسرعة ؟

جدول 19 يوضح هل يساعد الاتصال الرقمي على إنجاز عملك بسرعة ؟



الفئة	التكرار	النسبة
نعم	48	100%
لا	0	0%
المجموع	48	100%

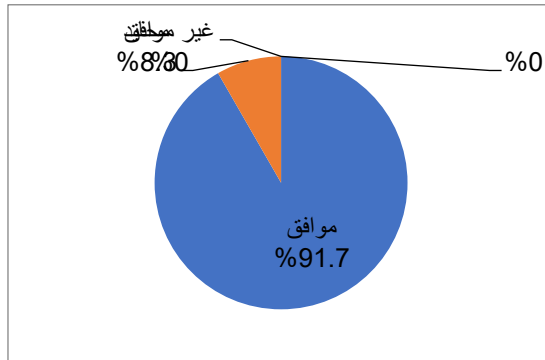
شكل 19 يوضح هل يساعد الاتصال الرقمي على إنجاز عملك بسرعة

أظهرت النتائج أن جميع أفراد العينة (100%) أكدوا أن الاتصال الرقمي يساعدهم على إنجاز أعمالهم بسرعة. وتدل هذه النتيجة على وجود إجماع كامل حول فعالية وسائل الاتصال الرقمية في تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام الإدارية وتسهيل تدفق المعلومات بين الموظفين

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع مختلف الدراسات التي أكدت أن الرقمنة تساهم في تسريع سير العمل وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ الإجراءات الإدارية.

الجدول رقم 20: يوضح هل الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء في العمل؟

جدول 20 يوضح هل الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء في العمل؟



الفئة	التكرار	النسبة %
موافق	44	91.7%
محايد	4	8.3%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%

شكل 20 يوضح هل الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء في العمل؟

أوضحت النتائج أن 91.7% من أفراد العينة يوافقون على أن الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء المهنية، بينما بلغت نسبة المحايدين 8.3%.

ما يعكس ذلك ثقة الموظفين في الوسائل الرقمية باعتبارها أدوات تساعد على تنظيم المعلومات وتوثيقها وتقليل احتمالات الخطأ الناتجة عن التواصل التقليدي.

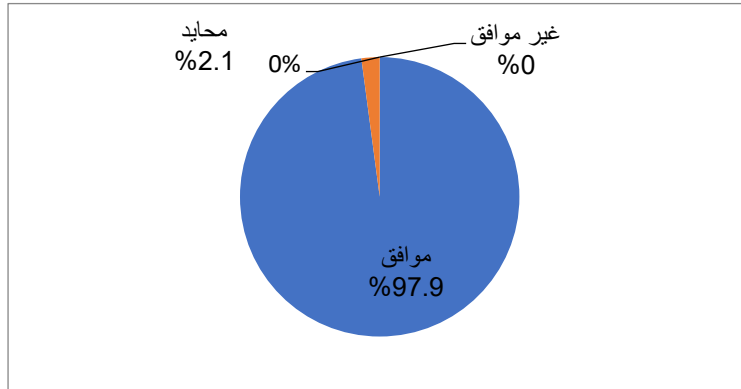
الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن النظم الرقمية تساهم في رفع دقة العمل وتحسين جودة المخرجات الإدارية.

الجدول رقم 21: يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين إنتاجيتك

جدول 21 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين إنتاجيتك



الفئة	التكرار	النسبة %
موافق	47	97.9%
محايد	1	2.1%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%

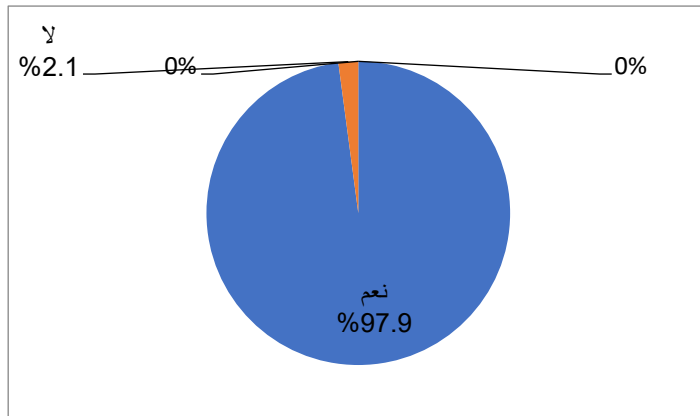
شكل 21 يوضح مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين إنتاجيتك

أظهرت النتائج أن 97.9% من المبحوثين يوافقون على أن الاتصال الرقمي يساهم في تحسين إنتاجيتهم المهنية، مقابل 2.1% فقط من المحايدون. تشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة قوية بين استخدام وسائل الاتصال الرقمي وارتفاع مستوى الإنتاجية، وذلك نتيجة سهولة الوصول إلى المعلومات وسرعة تبادلها.

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع دراسة كشيدة محمد الصادق ونعيمة قشي التي أكدت وجود أثر إيجابي للاتصال الرقمي على الإنتاجية الوظيفية.

الجدول رقم 22: يوضح هل تشعر بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية ؟

جدول 22 يوضح هل تشعر بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية ؟



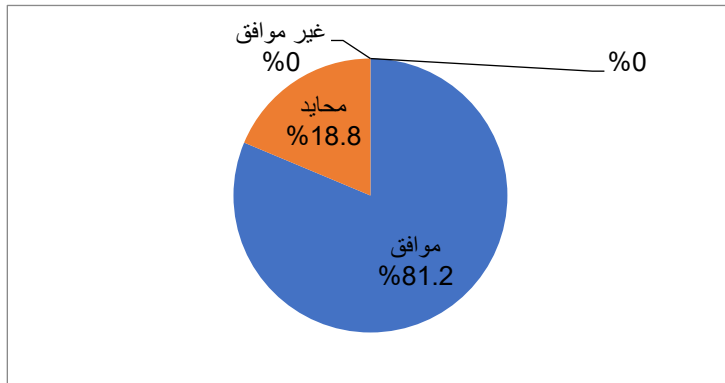
الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	47	97.9%
لا	1	2.1%
المجموع	48	100%

شكل 22 يوضح هل تشعر بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية

تشير نتائج الجدول إلى أن غالبية المبحوثين يرون أن الاتصال الرقمي يساعد في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال توفير المعلومات بسرعة ودقة. ويعكس ذلك أهمية الأنظمة الرقمية في دعم العملية الإدارية وتوفير البيانات اللازمة مقارنة بالدراسات السابقة: تتوافق هذه النتيجة مع الأدبيات الإدارية التي تعتبر المعلومات الدقيقة والسريعة أساساً لاتخاذ القرار الفعال.

الجدول رقم: 23 يوضح مساعدة الاتصال الرقمي في تنظيم العمل

جدول 23 يوضح مساعدة الاتصال الرقمي في تنظيم العمل



الفئة	التكرار	النسبة %
موافق	39	81.2%
محايد	9	18.8%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%

يوضح مساعدة الاتصال الرقمي في تنظيم العمل 23 شكل

أظهرت النتائج أن 81.2% من أفراد العينة يوافقون على أن الاتصال الرقمي يساعد في تنظيم العمل، في حين بلغت نسبة المحايدين 18.8%.

وتدل هذه النتيجة على أن الاتصال الرقمي يساهم في توزيع المهام ومتابعة الأعمال وتحقيق الانسجام بين مختلف المصالح الإدارية.

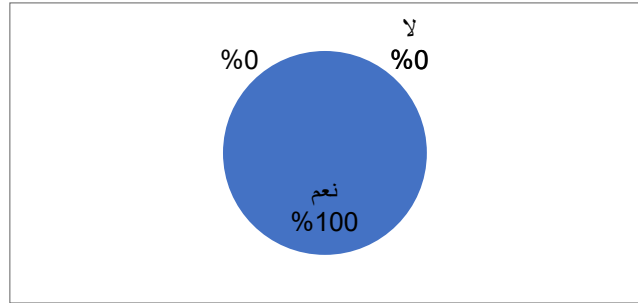
الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت دور الرقمنة في تحسين التنظيم الإداري ورفع مستوى التنسيق بين العاملين. 24: صبح هل اثر الاتصال الرقمي ايجابيا على أدائك ؟

الجدول رقم: 24 يوضح هل اثر الاتصال الرقمي ايجابيا على أدائك ؟

الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	48	%100
لا	0	%00
المجموع	48	%100



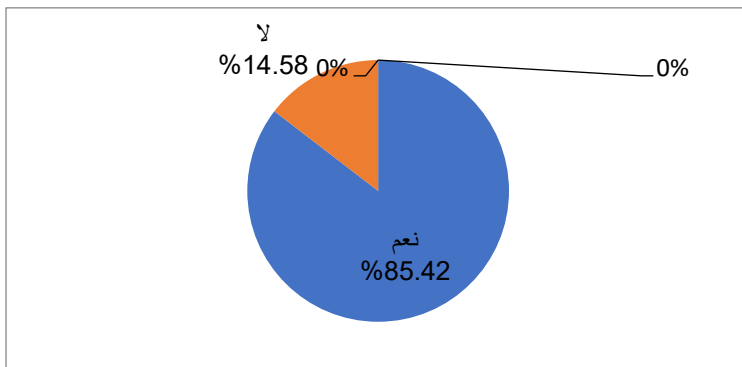
شكل 24 يوضح هل اثر الاتصال الرقمي ايجابيا على أدائك ؟

أظهرت النتائج أن جميع أفراد العينة (%100) أكدوا وجود أثر إيجابي للاتصال الرقمي على أدائهم الوظيفي. مايعكس هذه النتيجة اقتناع الموظفين بأهمية الاتصال الرقمي في تحسين جودة الأداء وزيادة فعالية العمل الإداري. مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع جميع الدراسات تقريباً التي تناولت أثر الرقمنة على الأداء.

المحور الرابع: معوقات الاتصال الرقمي

الجدول رقم: 25 يوضح هل تعاني من ضعف شبكة الانترنت؟

جدول 25 يوضح هل تعاني من ضعف شبكة الانترنت ؟



الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	41	%85.42
لا	7	%14.58
المجموع	48	%100

شكل 25 يوضح هل تعاني من ضعف شبكة الانترنت؟

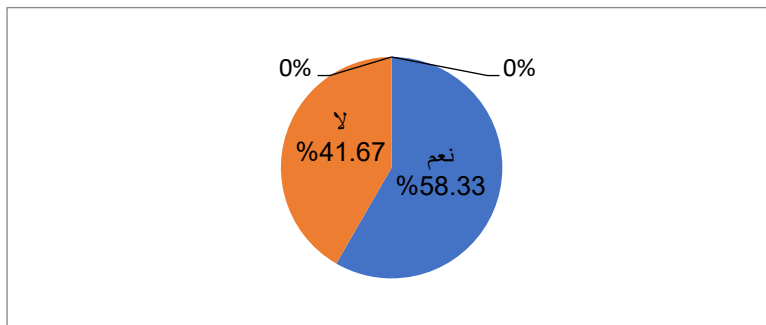
الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

أظهرت النتائج أن 85.42% من المبحوثين يعانون من ضعف شبكة الإنترنت، مقابل 14.58% لا يعانون من

وتشير هذه النتيجة إلى أن ضعف الإنترنت يمثل أحد أهم التحديات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي اعتبرت البنية التحتية الرقمية من أهم المؤسسة عوامل نجاح التحول الرقمي

الجدول رقم 26: هل تعاني من صعوبات في استخدام التكنولوجيا ؟



جدول 26: هل تعاني من صعوبات في استخدام التكنولوجيا ؟

الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	28	58.33%
لا	20	41.67%
المجموع	48	100%

شكل 26: هل تعاني من صعوبات في استخدام التكنولوجيا ؟

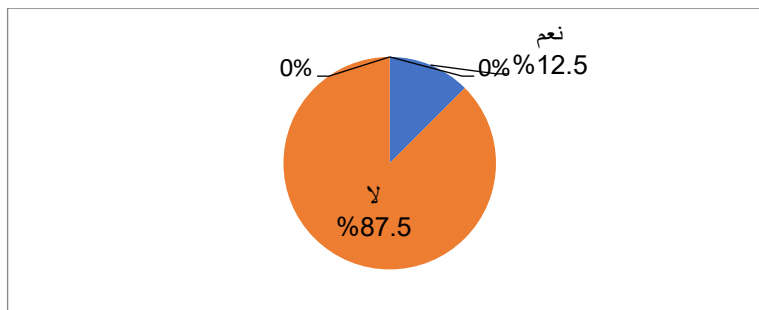
بينت النتائج أن 58.33% من الموظفين يعانون من صعوبات في استخدام التكنولوجيا، مقابل 41.67% لا يواجهون هذه الصعوبات

وتعكس هذه النتيجة وجود حاجة إلى تعزيز المهارات الرقمية لدى بعض العاملين داخل المؤسسة

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي أكدت أن نقص الكفاءات الرقمية يشكل أحد معوقات التحول الرقمي

الجدول رقم 27: يوضح هل لقيت تكويناً في استخدام الوسائل الرقمية ؟

جدول 27: يوضح هل لقيت تكويناً في استخدام الوسائل الرقمية ؟



الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	6	12.5%
لا	42	87.5%
المجموع	48	100%

شكل 27: هل لقيت تكويناً في استخدام الوسائل الرقمية ؟

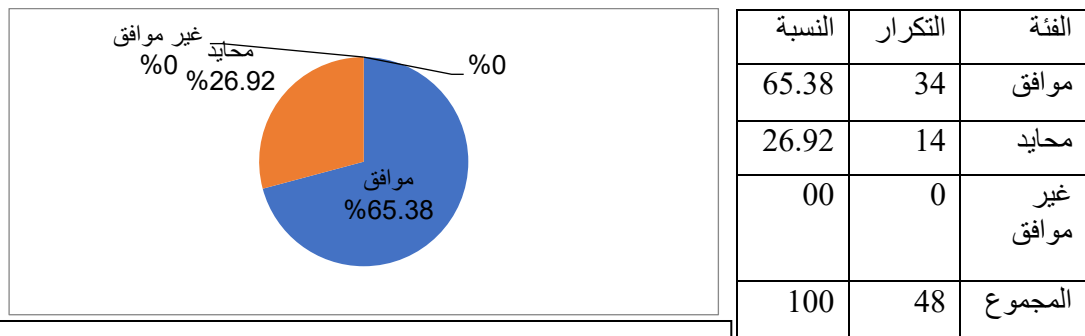
أظهرت النتائج أن 87.5% من المبحوثين لم يتلقوا تكويناً في مجال استخدام الوسائل الرقمية، مقابل 12.5% فقط تلقوا تكويناً

.وتشير هذه النتيجة إلى ضعف البرامج التكوينية الموجهة للموظفين في مجال التكنولوجيا الرقمية

مقارنة بالدراسات السابقة: تتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات الجزائرية التي أكدت محدودية التكوين الرقمي داخل المؤسسات العمومية.

الجدول رقم: 28 يوضح نقص التكوين يؤثر على الأداء

جدول 28 يوضح نقص التكوين يؤثر على الأداء



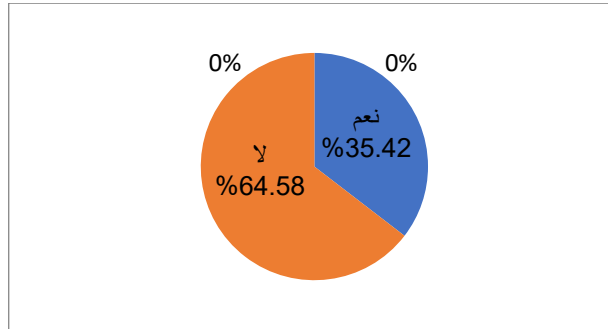
شكل 28 يوضح نقص التكوين يؤثر على الأداء

أظهرت النتائج أن 65.38% من المبحوثين يوافقون على أن نقص التكوين يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، بينما بلغت نسبة المحايدين 26.92%.

وتدل هذه النتيجة على إدراك الموظفين لأهمية التكوين المستمر في تحسين الأداء والاستفادة من التقنيات الرقمية.

الجدول رقم: 29 يوضح هل توجد تجهيزات كافية داخل المؤسسة ؟

جدول 29 يوضح هل توجد تجهيزات كافية داخل المؤسسة



الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	17	35.42%
لا	31	64.58%
المجموع	48	100%

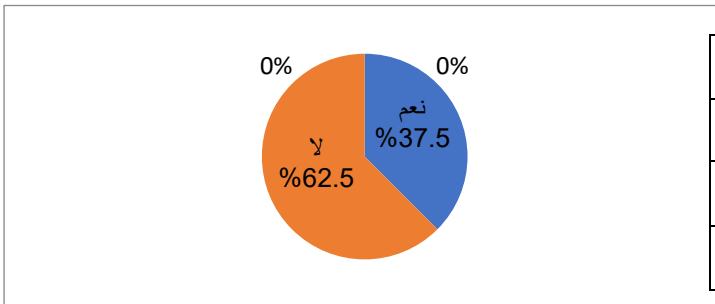
شكل 29 هل توجد تجهيزات كافية داخل المؤسسة ؟

بينت النتائج أن 64.58% من أفراد العينة يرون أن المؤسسة لا تمتلك تجهيزات رقمية كافية، بينما يرى 35.42% عكس ذلك

وتشير هذه النتيجة إلى وجود نقص في الإمكانيات المادية التي تدعم عملية الاتصال الرقمي.

الجدول رقم 30: يوضح هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا ؟

جدول 30 يوضح هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا ؟



الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	18	37.5%
لا	30	62.5%
المجموع	48	100%

شكل 31 يوضح هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا ؟

أظهرت النتائج أن 62.5% من المبحوثين أكدوا عدم وجود رفض لاستخدام التكنولوجيا، بينما رأى 37.5% أن بعض الموظفين ما زالوا يرفضون استخدامها

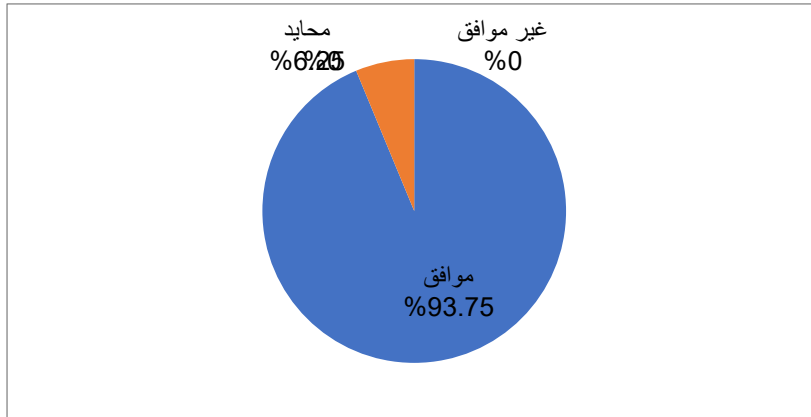
الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمديرية النقل توقرت

وتدل هذه النتيجة على أن أغلب الموظفين متقبلون للتكنولوجيا، مع وجود نسبة محدودة تحتاج إلى مزيد من التحفيز والتكوين

الجدول رقم 31: يوضح المعوقات التقنية تؤثر على الأداء الوظيفي

جدول 31 يوضح المعوقات التقنية تؤثر على الأداء الوظيفي



الفئة	التكرار	النسبة %
موافق	45	93.75%
محايد	3	6.25%
غير موافق	0	0%
المجموع	48	100%

شكل 32 يوضح المعوقات التقنية تؤثر على الأداء الوظيفي

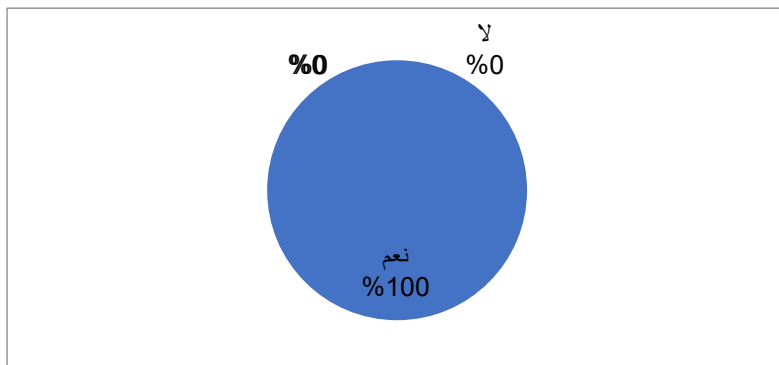
أظهرت النتائج أن 62.5% من المبحوثين أكدوا عدم وجود رفض لاستخدام التكنولوجيا، بينما رأى 37.5% أن بعض الموظفين ما زالوا يرفضون استخدامها.

وتدل هذه النتيجة على أن أغلب الموظفين متقبلون للتكنولوجيا، مع وجود نسبة محدودة تحتاج إلى مزيد من التحفيز والتكوين

المحور الخامس : تقييم عام

الجدول رقم 32 هل ترى أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل؟

جدول 32 هل ترى أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل؟



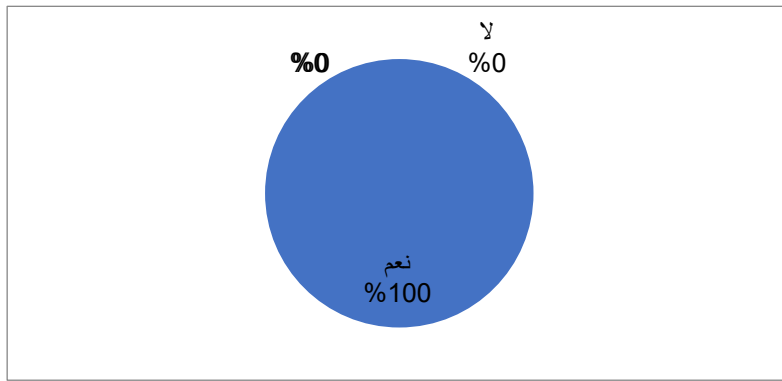
الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	48	100%
لا	0	0%
المجموع	48	100%

شكل 33 هل ترى أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل؟

أظهرت النتائج أن جميع أفراد العينة (100%) يرون أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل وتدل هذه النتيجة على إدراك الموظفين لأهمية الاتصال الرقمي باعتباره أحد المقومات الأساسية للعمل الإداري الحديث.

الجدول رقم 33: يوضح هل ترغب في تطوير مهاراتك الرقمية؟

جدول 33 يوضح هل ترغب في تطوير مهاراتك الرقمية؟



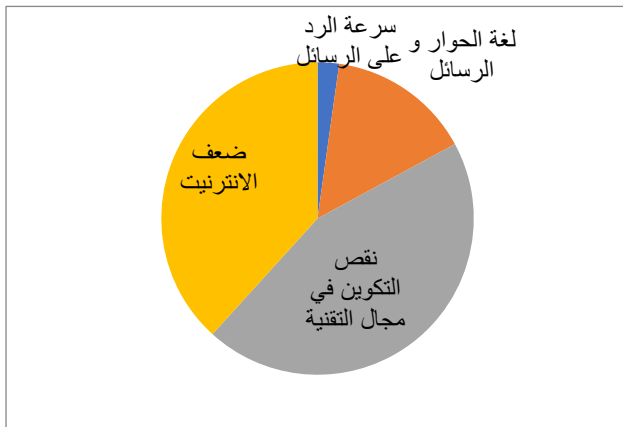
الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	48	100%
لا	0	0%
المجموع	48	100%

الشكل رقم 33

تبين من خلال النتائج أن جميع أفراد العينة اختاروا نعم بنسبة بلغت 100% وهو ما يعكس أهمية الاتصال الرقمي ودوره داخل المؤسسة

الجدول رقم 34: يوضح إجابات السؤال المفتوح (ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي؟)

جدول 34 يوضح إجابات السؤال المفتوح (ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي؟)



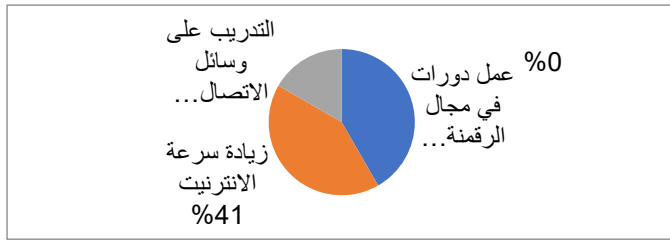
الفئة	التكرار	النسبة %
سرعة الرد على الرسائل	1	2.09%
لغة الحوار و على الرسائل	7	14.0%
نقص التكوين في مجال التقنية	23	47.91%
ضعف الانترنت	18	36.0%
المجموع	48	100%

شكل 34 يوضح إجابات السؤال المفتوح (ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي؟)

أوضحت النتائج أن أكبر مشكلة تتمثل في نقص التكوين في المجال التقني بنسبة 47.91%، تليها مشكلة ضعف الإنترنت بنسبة 36%، ثم لغة الحوار والرسائل بنسبة 14%، وأخيراً بطء الرد على الرسائل بنسبة 2.09. وتؤكد هذه النتائج أن المشكلات البشرية والتقنية تمثل أهم العوائق أمام فعالية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة

الجدول رقم: 35 يوضح إجابات السؤال المفتوح (ما اقتراحاتك لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة؟)

جدول 35 يوضح إجابات السؤال المفتوح (ما اقتراحاتك لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة؟)



الشكل رقم 35

الفئة	التكرار	النسبة
عمل دورات في مجال الرقمنة	20	41.67%
زيادة سرعة الانترنت	20	41.67%
التدريب على وسائل الاتصال	8	16.67%
المجموع	48	100%

أظهرت النتائج أن 41.67% من المبحوثين اقترحوا تنظيم دورات تكوينية في مجال الرقمنة، و 41.67% طالبوا بتحسين سرعة الإنترنت، بينما اقترح 16.67% تكثيف التدريب على وسائل الاتصال الرقمية. وتعكس هذه المقترحات إدراك الموظفين لأهمية الجمع بين تطوير البنية التحتية الرقمية وتنمية المهارات البشرية لتحقيق أقصى استفادة من الاتصال الرقمي داخل المؤسسة

النتائج العامة للدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية من خلال تحليل استبيانات الموظفين أن الاتصال الرقمي يساهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي داخل مديرية النقل لولاية توفرت ، وذلك من خلال تسريع عملية تبادل المعلومات ، تحسين التنسيق بين المصالح الإدارية ، تسهيلا لأداء المهام اليومية وتقليل الوقت والجهد المبذول في انجاز الأعمال الإدارية.

كما بينت النتائج أن اعتماد وسائل الاتصال الرقمي داخل المؤسسة ساهم في رفع مستوى الفعالية الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين ، الأمر الذي انعكس إيجابا على صورة المؤسسة وأدائها الوظيفي.

فمن خلال نتائج الجداول نستطيع ربطها مع التساؤلات الفرعية والفرضيات

تم تأكيد الفرضية العامة للدراسة، حيث أثبتت النتائج الميدانية أن الاتصال الرقمي يؤدي دوراً إيجابياً وفعالاً في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية النقل بتفرت، رغم وجود بعض المعوقات التقنية والبشرية التي تحد من الاستفادة الكاملة من مزاياه.

• التساؤل الفرعي الأول كان : ما أهم وسائل الاتصال الرقمي التي يتم استخدامها في مديرية النقل ؟

بينت نتائج الجداول أن البريد الالكتروني وتطبيقات التواصل الإداري من أكثر الوسائل استخداما داخل المؤسسة ، مما يدل على اعتماد الموظفين على الوسائل الرقمية في أداء أعمالهم اليومية.

• الفرضية المرتبطة به : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الاتصال الرقمي داخل مديرية النقل توفرت.

فقد أكدت النتائج صحة الفرضية من خلال اختلاف مستويات استخدام الوسائل الرقمية بين الموظفين.

• التساؤل الفرعي الثاني: كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ؟

أظهرت النتائج أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين جودة الخدمات ، تسهيل التواصل مع المتعاملين ورفع مستوى رضاهم ، مما انعكس إيجابا على صورة المؤسسة.

- الفرضية المرتبطة به :يساهم الاتصال الرقمي بشكل ايجابي في تحسين صورة المؤسسة وتحسين جودة الخدمات.

أكدت النتائج صحة الفرضية من خلال ارتفاع نسبة الموافقة على الدور الايجابي للاتصال الرقمي

- التساؤل الفرعي الثالث : ما أهم المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال الرقمي ؟

أوضحت النتائج وجود بعض المعوقات مثل ضعف الانترنت ،نقصالتكوين ،والمشكلاتالتقنية ،والتي تؤثر على فعالية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.

*الفرضية المرتبطة به :توجد علاقة بين المعوقات التقنية والتنظيمية وضعف فعالية الاتصال الرقمي .

أكدت النتائج صحة الفرضية ، حيث تبين أن هذه المعوقات تحد من تحسن الأداء الوظيفي.

وفي الأخير نقول لقد تحققت فرضيات البحث بدرجات متفاوتة ، حيث أثبتت النتائج أن الاتصال الرقمي يلعب دورا مهما في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير العمل الإداري داخل مديرية النقل لولاية توفرت.

خلاصة الفصل:

من خلال تحليل نتائج الاستبيان ، تبين أن الاتصال الرقمي يساهم بشكل واضح في تحسين الأداء الوظيفي داخل مديرية النقل لولاية توقرت، من خلال تسهيل التواصل وتسريع تبادل المعلومات وتحسين جودة الخدمات الإدارية.

كما أظهرت الدراسة وجود بعض المعوقات التقنية والتنظيمية التي تحد من فعالية الاتصال الرقمي والتي وجب تحسينها مستقبلا لزيادة تحسين الأداء، غير أن تحقيق فعالية أكبر يتطلب تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير التكوين المستمر للموظفين بما يواكب متطلبات التحول



خاتمة

وفي الأخير ، يمكن القول أن التحولات الرقمية التي شهدتها المؤسسات الحديثة قد فرضت أساليب جديدة في التواصل والعمل وأصبح الاتصال الرقمي جزءاً أساسياً في الحياة المهنية اليومية ، لما له من دور في دعم سير العمل وتحقيق الانسجام داخل المؤسسة وقد ساهم هذا النمط الاتصالي في إحداث تغييرات واضحة على مستوى الأداء الوظيفي من خلال توفير بيئة عمل أكثر مرونة وسعة في التعامل مع مختلف المهام والمتطلبات الإدارية.

فمن خلال هذه الدراسة التي تناولت "دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي" ، يمكننا القول إن التحول الرقمي لم يعد خياراً تكميلياً، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر لضمان استمرارية المؤسسات ورفع كفاءتها.

فقد توصلنا من خلال المعالجة النظرية والميدانية في مؤسسة مديرية النقل توقرت إلى مجموعة من الاستنتاجات والنتائج التي أجابت على إشكالية البحث وأثبتت صحة الفرضيات المطروحة.

قائمة المصادر والمراجع

❖ الكتب:

- 1- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، د.س .
- 2- إبراهيم بختي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في المؤسسة، دار العلوم، الجزائر، 2011 .
- 3- إياد عبد الفتاح، تكنولوجيا الإتصال الإداري، دار المناهج، عمان، 2011 .
- 4- بسام عبد الرحمان المشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012 .
- 5- بشير العلاق، الإدارة الرقمية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2015 .
- 6- توفيق محمد، الإتصال الفعال في المنظمة، دار الراية، عمان، 2015 .
- 7- ثامر البكري، الإتصالات التسويقية والترويج، دار الحامد، عمان، 2012 .
- 8- جمال الدين لعويسات، عصر المعلومات، دار هومة، الجزائر، 2014 .
- 9- حاتم الشريف، الإبداع الإداري والوسائل الرقمية، دار غيداء، عمان، 2015 .
- 10- حسن الساعدي، نظم دعم القرار، دار الكتب، بغداد، 2013 .
- 11- حمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014 .
- 12- خالد بني حمدان، إستراتيجيات الإدارة، دار الحامد للنشر، عمان، 2010 .
- 13- خليل فضل، إدارة التغيير في المؤسسات، دار الثقافة، عمان، 2014 .

- 14-رامي هادي، التدفق المعلوماتي الرقمي، دار المسيرة، عمان، 2013 .
- 15-راوي فريد، السلوك التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، 2013 .
- 16-رجحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012 .
- 17-ريما نصار، السلوك الإداري الحديث، دار الكتب العلمية، بيروت، 2016 .
- 18-سالم القحطاني، القيادة الإدارية والتحول الرقمي، مكتبة الملك فهد، الرياض، 2016 .
- 19-سعيد يس عامر، الإدارة والاتصال في منظمات الأعمال، مركز الإدارة العامة، القاهرة، 2008 .
- 20-ستيفن روبنز، الإدارة، ترجمة عبد القادر محمد، دار المريخ، الرياض، 2016 .
- 21-سمية باهي، الاتصال في المؤسسة، دار أسامة للنشر، عمان، 2014 .
- 22-سمير عبد الرزاق، شبكات الاتصال الحديثة، دار الوفاء، الإسكندرية، 2015 .
- 23-سمير محمد حسين، دراسات في الاتصال، عالم الكتب، القاهرة، 2010 .
- 24-سليمان الفارس، الإدارة العامة والرقمنة، منشورات جامعة دمشق، 2012 .
- 25-سعاد بن علي، الفعالية التنظيمية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2012 .
- 26-عباس مصطفى، الاتصال التنظيمي في المؤسسة، دار الأمة، الجزائر، 2009 .
- 27-عبد الفتاح بوخمخم، تقييم الأداء في المؤسسة، دار الكتاب، بنغازي، 2010 .
- 28-عبد الناصر جرادات، تكنولوجيا الاتصال، دار مجدلاوي، عمان، 2014 .

- 29-عبدالناصر سليم حامد، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012 .
- 30-علي عبد الفتاح الداوي، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، دار الحامد، عمان، 2014 .
- 31-عمار بوحوش، الإتصال الإداري، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2011 .
- 32-عامر إبراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار المسيرة، عمان، 2012 .
- 33-عامر مصباح، الإقناع الاجتماعي: خلفيته النظرية وآلياته العلمية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005 .
- 34-عمر صبحي، هندسة النظم الإدارية، دار المناهج، عمان، 2014 .
- 35-فالح حسين الحسين، إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل استراتيجي للمنافسة والتميز، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 .
- 36-فاطمة الزهراء، تسيير الموارد البشرية، دار النهضة، القاهرة، 2012 .
- 37-فؤاد الكسواني، مهارات الإتصال، دار الشروق، عمان، 2011 .
- 38-فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال، دار الثقافة، الأردن، 2010 .
- 39-فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية في البيئة الرقمية، دار كنوز، الأردن، 2012 .
- 40-فوزي محيرق، محاضرات في اقتصاد المؤسسة، جامعة الوادي، 2015 .
- 41-كاسيو واين، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد، دار المريخ، الرياض، 2015 .

- 42- كمال السايح، الأداء الوظيفي والرقمنة، دار الهدى، الجزائر، 2013 .
- 43- لورانس شتاينبرغ، علم النفس الإداري، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، القاهرة، 2014 .
- 44- ماجدة العطية، سلوك المنظمات: تحديات القرن الحادي والعشرين، دار الشروق، عمان، 2013 .
- 45- مدحت أبو النصر، الإدارة الإلكترونية الحديثة، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2014 .
- 46- محمد الصيرفي، الإدارة بالتواصل، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2014 .
- 47- محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007 .
- 48- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، 2010 .
- 49- محمد عبد الحميد، أحمد عبد الوهاب، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005 .
- 50- محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر، عمان، 2013 .
- 51- مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار الحامد، عمان، 2016 .
- 52- موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق: أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .
- 53- منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان، 2016 .
- 54- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2011 .

قائمة المصادر والمراجع:

- 55-نبيل مرسي، الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2013 .
- 56-هاني الجزار، الوسائط المتعددة والاتصال، دار جوهرية، القاهرة، 2013 .
- 57-يحيى سليم، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر، دمشق، 2012 .
- 58-يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، 2015 .
- 59-زياد الشوابكة، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، عمان، 2012 .

❖ الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1-مريم شريف، الإتصال الداخلي الرقمي، أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة، 2017 .

❖ المجلات العلمية والدوريات:

- 1-صالح بن عمار، تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر، العدد 14، 2015 .
- 2-نزهة عبد القادر، الرضا الوظيفي والوسائل التقنية، مجلة دراسات، جامعة سطيف، العدد 5، 2019 .



الملاحق

الملاحق:

تعليمية: * يرجى وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة، والإجابة بكل موضوعية *

معلومات شخصية :

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر :

☐ 5-18 ☐ 26-35 ☐ أكثر من 36

3. المستوى التعليمي :

☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. الوظيفة: ☐ إطار ☐ موظف ☐ تقني ☐ عامل
☐ مهني ☐ أخرى

5. الخبرة المهنية ؟

☐ من 05-01 ☐ من 06-10 ☐ من 10 فما فوق

المحور الأول: وسائل الاتصال الرقمي.

6. هل تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني في العمل؟

☐☐

نعم لا

7. هل تعتمد المؤسسة على تطبيقات التواصل (WhatsApp / Teams) ؟

☐

لا

نعم

☐

8. هل يتم استخدام الحاسوب بشكل يومي في العمل؟

☐

لا

نعم

☐

9. هل توفر المؤسسة شبكة إنترنت للموظفين؟

☐

لا

نعم

☐

10. هل تستخدم المنصات الرقمية في تبادل المعلومات؟

☐

لا

نعم

☐

11. ماهياً أكثر وسيلة اتصال رقمي تستخدمها؟

☐

صات الرقمية

☐

بيقات المراسلة

☐

البريد الإلكتروني

أخرى:.....

.....

12 الاتصال الرقمي يسهل التواصل داخل المؤسسة

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

المحور الثاني : الاتصال الرقمي وصورة المؤسسة.

13. هل يساهم الاتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

14. الاتصال الرقمي يعكس احترافية المؤسسة

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

15. يساعد الاتصال الرقمي في سرعة الاستجابة للمواطنين

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

16. هل تعتمد المؤسسة على وسائل رقمية للتواصل الخارجي؟

نعم ☐ لا ☐

17. يساهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمات

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

18. كيف ترى صورة المؤسسة في ظل استخدام الاتصال الرقمي؟

المحور الثالث: الأداء الوظيفي .

19. هل يساعد الاتصال الرقمي على إنجاز عملك بسرعة؟

نعم ☐ لا ☐

20. الاتصال الرقمي يقلل من الأخطاء في العمل

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

21. يساهم في تحسين إنتاجيتك

موفق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

22. هل تشعر بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية؟

نعملا ☐

23. يساعد الاتصال الرقمي في تنظيم العمل

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

24. هل أثر الاتصال الرقمي إيجابياً على أدائك؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: معوقات الاتصال الرقمي .

25. هل تعاني من ضعف شبكة الإنترنت؟

نعم ☐ لا ☐

26. هل تواجه صعوبات في استخدام التكنولوجيا؟

نعم ☐ لا ☐

27. هل تلقيت تكوينًا في استخدام الوسائل الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

28. نقص التكوين يؤثر على الأداء

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

29. هل توجد تجهيزات كافية داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

30. هل يرفض بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا؟

نعم ☐ لا ☐

31. المعوقات التقنية تؤثر على الأداء الوظيفي

موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

المحور الخامس : تقييم عام

32. هل ترى أن الاتصال الرقمي ضروري في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

33. هل ترغب في تطوير مهاراتك الرقمية؟

☐

لا

☐

نعم

34. ما أهم مشكلة تواجهك في الاتصال الرقمي؟

.....

.....

.....

35. ما اقتراحاتك لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة؟

.....

.....

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص اتصال

استبيان ميداني

دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمديرية النقل - توقرت

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

قصي عطية

حمادة سهام

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع اتصال ، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي

يهدف إلى جمع معلومات حول موضوع الدراسة

نرجو منكم التكرم بالإجابة بموضوعية ،علما أن إجاباتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط ونعدكم بسريتها.

السنة الجامعية: 2026/2025

الهيكل التنظيمي لمديرية النقل توقرت:

