



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية والحضارة والعلوم الإسلامية

قسم إعلام والاتصال

الرقمنة ودورها في تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة خدماتية
إتصالات الجزائر - الأغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإنسانية

تخصص: علاقات عامة واتصال

تحت إشراف الدكتور:

د. محمد تريح

من إعداد الطالبة:

- هيباوي سعيدة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا		
مشرفا ومقررا		د. محمد تريح
مناقشا		

السنة الجامعية 2024/2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي-الأغواط-

كلية العلوم الإنسانية والحضارة والعلوم الإسلامية

قسم إعلام والاتصال

الرقمنة ودورها في تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة خدماتية
إتصالات الجزائر – الأغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإنسانية

تخصص: علاقات عامة وإتصال

تحت إشراف الدكتور:

د. محمد تريح

من اعداد الطالبة:

- هيباوي سعيدة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا		
مشرفا ومقررا		د. محمد تريح
مناقشا		

السنة الجامعية 2024/2023



شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد
بعد الرضا الحمد لله الذي يسر لنا طريق العلم ووفقنا إلى إنجاز
هذا العمل.

نتوجه بالشكر الجزيل

إلى الأستاذ المشرف محمد تريح

والشكر إلى كل أساتذة الكلية

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل

إهداء

بسم الله ذي الشأن العظيم السلطان الذي تقدست له الأسماء وكان لي العون
و الرجاء

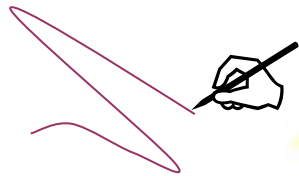
بسم من يطيب بذكره الإهداء وقرّة عيني ونور صدري سيدنا محمد عليه أزكى
السلام

إهداء خاص إلى التي كلما رأت ابتسامة وجهي سرت إلى التي على بساط
الأوجاع ولدتني وبأيدي الآلام ربّتي وبعيون الأتعب راعنتي إلى التي لو بقي
لساني ينطق الدهر كله لما أوفيتها حقها إلى أُمي

إلى كياني الذي لا يهتز ولا يتزعزع إلى رمز الكفاح والأمانة إلى أبي الغالي
أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى من أبصرت عينا على وجودهم، إلى من ترعرعت وأحببتهم بكل جوارحي
إخوتي وأخواتي اللذين شجعوني نحو تحقيق هدفي عن انجاز عملي هذا و
إلى جميع الزملاء وإلى أعز وأغلى الأصدقاء وإلى كل من ساعدني في انجاز
هذه المذكرة.

سعيدة هيباوي



ملخص:

الهدف الرئيسي من دراستنا هو التعرف على مدى مساهمة الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين الإتصال الداخلي في المديرية العملية الأغواط باعتبار أن الإتصال الداخلي عنصر مهم في المؤسسات.

تم الاعتماد على منهج الوصفي دراسة الحالة في دراستنا الميدانية بعينة قصديه متمثلة في بعض عمال المديرية العملية الأغواط ، أما أدوات جمع البيانات اخترنا المقابلة والاستبيان العلميتان.

وأهم نتيجة توصلنا إليها أن الرقمنة غيرت من طرق التواصل الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا عن طريق استخدام وسائل حديثة تساعد على السهولة في التواصل كالبريد الإلكتروني والشبكات الداخلية، ما سهل طريقة العمل بين الموظفين وعليه يمكن القول أن الرقمنة تعمل على تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر التي سخرت إمكانيات مادية وبشرية كبيرة لتحسين خدماتها سواء للعمال أو الزبائن.

الكلمات المفتاحية : الرقمنة، الإتصال الداخلي، اتصالات الجزائر.

:summary

The main objective of our study is to identify the extent to which digitization within the Algeria Telecom Corporation contributes to improving internal communication in the Laghouat Operational Directorate, given that internal communication is an important element in institutions.

We relied on the descriptive case study approach in our field study with a purposive sample represented by some workers of the Laghouat Operations Directorate. As for the data collection tools, we chose the scientific interview and questionnaire.

The most important result we have reached is that digitization has changed the methods of internal communication in the Algeria Telecom Corporation. This is through the use of modern means that help facilitate communication, such as e-mail and internal networks, which has facilitated the way of working among employees. Therefore, it can be said that digitization works to improve the internal communication of the Algeria Telecom Corporation. Which has harnessed great material and human capabilities to improve its services, whether to workers or customers.

Keywords: digitization, internal communication, Algeria Telecom.

مقدمة

مقدمة:

شهدت تكنولوجيا الإتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة و تأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار و التأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات.

وباعتبار أن الرقمنة ضرورة لا مفر منها لمواكبة التطورات في المتقدمة وسعي السلطات الجزائرية منذ بداية سنة 2003 إلى 2024 التحول الرقمي والاهتمام بمجال البالغ بالتكنولوجيا و الرقمنة كافة القطاعات الاقتصادية و الخدماتية ، نظرا إلى كون التحول الرقمي من بين وسائل التنمية الاقتصادية وعاملاً من عوامل مكافحة الفساد، وشرطاً أساسياً في إضفاء طابع الشفافية على التسيير والإدارة، بالإضافة إلى القدرة على الضبط الدقيق للموارد الطبيعية والتحكم الأمثل في حاجيات المواطن من سلع وخدمات، سارعت المؤسسات إلى توفير أقصى ما لديها للعمل بهذا النظام في جميع معاملاتها الداخلية والخارجية من أجل المحافظة على إستمراريتها وزيادة الإنتاج والقدرة على المنافسة.

و الرقمنة باعتبارها نظاما وجزء من هذه الثورة التكنولوجية أحدثت قفزة نوعية في مجال الاتصالات، وساهمت في التغيرات التي طرأت على بنية المؤسسات وأضحى استخدامها في جميع المجالات والمرافق حتمية لا مفر منها من خلال الرقمنة مصالحتها وتحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إلكتروني الذي يلعب فيه العنصر البشري المكون تكويننا تقنيا عنصرا بارزا في نجاح هذا النظام. و الاتصال الداخلي الذي يعتبر حقا من حقوق الإعلام والاتصال ويعد القلب النابض للمؤسسات مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها، فالإتصال في المؤسسة من خلال الدور الذي يلعبه في ممارسة كافة العمليات الإدارية كاتخاذ القرار والتنظيم و التنسيق و التوجيه في ظل وجود نظام سليم للاتصال. حيث أحدثت الرقمنة تغيرات جذرية في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة التي غيرت الكثير من الطرق والعمليات والإجراءات والأساليب والخدمات التي تقوم بها الإدارة اليوم.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة، دراسة الرقمنة ودورها في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر في المديرية العملية الأغواط كدراسة ميدانية، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على الطريقة التقليدية المعهودة والتي تتمثل في:

الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة المتمثل في الإشكالية وتساؤلها الرئيسي وأسئلتها الفرعية، إضافة إلى الفرضيات أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، الخلفية النظرية، ثم الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة وفيه بحثين، المبحث الأول تحت عنوان مدخل إلى الرقمنة، والمبحث الثاني ماهية الاتصال الداخلي، ثم ننتقل إلى الفصل الثالث الإطار التطبيقي حيث خصصناه للدراسة الميدانية التي أجريناها بالمديرية العملية - الأغواط - حدود ومجال الدراسة، إضافة إلى منهج و أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحث،

الفصل الأول الإطار المنهجي والمفاهيمي

الإشكالية:

يشهد العالم تطوراً كبيراً في مختلف المجالات السياسية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والرياضية أو العلمية وذلك بسبب التطور التكنولوجي الذي نعيشه في عصرنا الحالي، حيث عرف هذا الزمان انفجار رهيب للمعلومات بسبب استخدام الإنترنت أو الاعتماد عليها في مختلف الإدارات والمؤسسات والهيئات أو المنظمات والجمعيات...الخ، مما دفعها لتبني نظام الرقمنة من أجل تحسين خدماتها وطرق اتصالاتها، ومن أجل تنفيذ هذا المشروع ألا وهو تبني نظام الرقمنة احتاجت المؤسسات والهيئات والإدارات إلى جملة من الشروط وتوفير مجموعة من الإمكانيات للخروج من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية الحديثة بغية تحقيق الأهداف التي تسعى من أجلها.

والرقمنة باعتبارها نموذج عمل مبتكر أحدثت جملة من التحولات في الأساليب التقليدية المعهود لها في نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول وذلك بالاعتماد على التقنيات الرقمية حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة أو تلك التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا يسمح للمستفيدين بالإطلاع عليها، ومن هنا قدم هذا التحول الرقمي فوائد مختلفة حيث يوفر الكثير من الجهد والمال بشكل كبير كما أن له مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل، ويساعد على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين .وبذلك دخلت الرقمنة كمبتكر جديد أصبحت أحد ركائز المؤسسة الحديثة المفتوحة من أجل مواكبة التطورات الجديدة إذ ساهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق، واتخاذ القرارات...ومن هنا تغير منظور المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها الرقمنة نجد أن أغلبية المؤسسات تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية هذا ما أدى بالضرورة إلى الاهتمام بمستوى الإتصال الداخلي بالاعتماد على أساليب وتقنيات حديثة وما ترتب عنه من تحول رقمي ومن هنا أصبحت الرقمنة ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها في الوقت الحالي وصارت منهجاً وأسلوب عمل تتبعه جميع المؤسسات بأنواعها سعياً منها إلى تطوير وتحسين خدماتها وكذا كفاءة العمل والتشغيل.

وعلى ضوء مسابق عرضه تتجلى معالم إشكالية الدراسة والتي يمكن بلورتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة خدماتية اتصالات الجزائر لولاية الأغواط في الفترة الممتدة من أكتوبر 2023 إلى جوان 2024 ؟
وللإجابة على هذا التساؤل ارتأينا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية.

التساؤلات:

1. فيما تتمثل أهمية الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟
2. ما هي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟
3. هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟
4. ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط ؟

الفرضيات:

1. تعتبر تكنولوجيا الرقمنة مهمة لتحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها حتمية تكنولوجية لمواكبة التطور.
2. أساليب ووسائل الإتصال الداخلي للمؤسسة اتصالات الجزائر متنوعة.
3. تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة.
4. تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر عراقيل وصعوبات في تطبيق هذا النظام.

أسباب اختيار الموضوع:

أ. الذاتية:

- ارتباط الموضوع بالتخصص والرغبة في دراسة موضوع الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- قلة الدراسات التي تعالج موضوع الرقمنة في اتصالات الجزائر من الناحية التطبيقية وليس الجانب النظري فقط.
- معرفة الصعوبات التي وراء تبني شامل لنظام الرقمنة في المؤسسة.

ب. بالموضوعية:

• أهمية التوجه إلى نظام الرقمنة في المؤسسة باعتبارها أداة تحل العديد من المشاكل الإدارية و الاتصالية.

• الرغبة في توضيح أهمية الرقمنة ودورها في تحسين عملية الإتصال الداخلي.

• التعرف على مدى استعمال المؤسسة للرقمنة، مدى الاعتماد عليها وإلى أي مدى يمكن القول أن هذه المؤسسة مرقمنة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة موضوعنا في تمثيله للأوضاع الراهنة لأنه موضوع عصري يتحدث عن دور الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة اتصالات الجزائر، بإضافة إلى الرغبة في الخروج بنقاط مهمة تكمن في:

• إبراز أهمية الرقمنة في المؤسسة وكيف ساهمت في تطوير الإتصال الداخلي لها.

• إبراز العوامل التي أدت المؤسسة إلى تبني هذا النظام.

• تشخيص العراقيل ومحاولتنا نحن كطلبة في تقديم بعض الحلول التي من شأنها تساعد في تدارك النقائص.

أهداف الدراسة:

• التعرف على دور الرقمنة في تحسين عملية التواصل الداخلي للمؤسسة اتصالات الجزائر.

• التعرف على فوائد الاعتماد على الرقمنة في المؤسسة.

• معرفة التحديات التي تواجهها المؤسسة في تطبيق الرقمنة.

• معرفة الصعوبات، المعوقات والعراقيل التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر في استعمالها للرقمنة.

مفاهيم الدراسة:

الرقمنة:

الرقمنة من أهم انجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة ، وتحويل هذه الأنساق إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، حتى تتلاءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر.1

الرقمنة: هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات والصور والأصوات والمعلومات والورقي بصورة عامة إلى رقمي معالجتها بواسطة الحاسوب، وبالتالي إتاحة هذه البيانات والمواد المطبوعة والصور و التسجيلات الصوتية بلغة مشفرة في شكل مقروء بواسطة الحاسوب.2

إجرائيا:

الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات والصور والأصوات والمعلومات بصورة عامة إلى شكل رقمي يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب.

الاتصال:

لغة :

كلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني communi بمعنى عام أو شائع أو يذيع عن طريق المشاركة فنحن عندما نتصل تعمل على إقامة مشاركة مع طرف آخر في المعلومات والأفكار والاتجاهات، وتحمل باللغة العربية المعنى نفسه حيث تشير إلى إقامة الصلة بين أطراف عملية الاتصال، ويعرف كارل هوفلاند عام 1984 الاتصال بأنه عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة التعديل سلوك المستقبل أو تغييره ويمكن ببساطة تعريف الاتصال بأنه نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة ليس لها بداية أو نهاية.3 .

اصطلاحا:

وقول الباحث الإعلامي " جورج "الله" برج أن كلمة اتصال تستخدم لعشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون الرموز عادة حركات أو صور أو لغة أو أي شيء منبه للسلوك والباحث

¹ إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي .معجم مصطلحات عصر العولمة .الدار الثقافية للنشر. 2007 ص 258.

² مذكور مليكة .التحديات الأخلاقية الرقمنة . الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية .المجلد . 14 . العدد 2. 2022.

³ فضيل دليو .مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري . ط 1 ديوان المطبوعات الجامعية 1980.

المصري محمود عودة يعرف الاتصال بأنه " العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس في نسق اجتماعي صغيرا كان أم كبيرا فالإتصال هو العملية التي يتم بها نقل «المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر كما يمكن أن نعرفه على أنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان....1

إجرائيا :

من خلال ما سبق نستخلص أن الإتصال عملية ديناميكية مستمرة تهدف إلى نقل و تبادل الأفكار والمعلومات و الاتجاهات المشاعر بين الأفراد و الجماعات عن طريق وسيلة معينة قد تكون شفوية أو كتابية أو غير ذلك من الوسائل المتاحة للتأثير على سلوكيات و اتجاهات الأفراد المستهدفين من الإتصال.

تعريف الاتصال الداخلي:

يعرف ALVIN DOD الإتصال الداخلي على أنه نقل البيانات والمعلومات اللازمة من وإلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالاً.

كما يعرف على أنه عملية تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة المجموعات المتعاملة داخل نطاق المؤسسة².

إجرائيا:

من هنا نستنتج أن الإتصال الداخلي هو العملية التي تتم داخل المؤسسة، حيث يقوم الموظفين داخل المؤسسة بتبادل الآراء ونقل المعلومات فيما بينهم بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

المؤسسة:

لغة :

من الفعل أسس الأسس والأسس والأساس كل شيء مبتدئ والأساس أصل البناء، والأسس أصل كل شيء .إن كلمة مؤسسة هي في الواقع ترجمة للكلمة Enterprise .

¹ عبدة صبطي .تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاته في مجال التعليم .المؤسسة العربية للنشر والتوزيع.

² أحمد ميلي سمية وآخرون .دور الإتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة الإتصالات. مجلة أفق علوم الإدارة والإقتصاد .جامعة المسيلة .العدد 03. 2018

اصطلاحا:

هي تركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع فالحب مثلا :ظاهرة طبيعية، أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية .وهي الوحدة التي اجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي فهي عبارة عن المجمع لأشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات لإنتاج سلع وبيعها بسلع أعلى منها تكلفة¹.

إجرائيا:

المؤسسة هي عبارة عن منظمة تم تأسيسها لتحقيق نوع من العمل والخدمة في السوق وفقاً للعديد من الإجراءات والمعايير الخاصة الموضوعة من قبل الحكومات، أو الموضوعة من قبل قوانين السوق المحلي أو الدولي.

المؤسسة الخدماتية:

هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أشخاص ووسائل منظمة ومتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل ومؤسسات مالية وتعليمية ومؤسسات الاتصالات².

إجرائيا:

وفي هذه الدراسة نقصد بمؤسسة الخدماتية التي تقدم خدمات وعروض سواء للعمال أو الزبائن، وتتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الدراسات السابقة :

يعتمد كل باحث خلال دراسته على الدراسات السابقة والمتشابهة حيث أنها تمكنه من فهم موضوع دراسته بشكل أوضح واختيار الطرق والإجراءات المنهجية المناسبة لهذه الدراسة، أيضا بتجنبه التكرار وتمكنه من تفادي الأخطاء بالإضافة لاحتوائها على الكم الهائل من المرجع التي تساعد الباحث في اختيار أنسبها لدراسته، لذا حاولنا قدر المستطاع الحصول على دراسات متشابهة لدراستنا لمعرفة دور الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة الخدماتية وقد حصلنا على:

• **الدراسة الأولى :** مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، من إعداد بلفروم لهالي وسلماني طارق بعنوان "الرقمنة و تسهيل آليات الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية"، 2022/2021 .

¹سامية عواج .الاتصال في المؤسسة- .المفاهيم -المحددات -الاستراتيجيات -ط 1. مركز الكتاب الأكاديمي 2019

²طارق إلياس .الحماية من الإختراق :دور العلاقات و الإعلام .مركز الخبرات المهنية القاهرة 2020

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن التحديات التي تواجهها الرقمنة في تطبيقها بالمؤسسة التعليمية .حيث أأخذ الباحثين ثانوية الشهيد تيطوم يحي "توغة" كنموذج في حين كان التساؤل الرئيسي للدراسة هو :كيف تساهم الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي المؤسسات التربوية؟

ويندرج تحت الإشكالية تساؤلات فرعية على النحو التالي:

1. ماهي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسات التربوية؟

2. ماهو مستقبل المؤسسات التعليمية في ظل استخدام الرقمنة؟

اعتمد الباحثين في دراسة الموضوع على المنهج المسحي وأداتي الاستبيان والملاحظة لجمع البيانات، أما عينة الدراسة تمثلت في الموظفين والأساتذة والعمال.

توصل الباحثين إلى نتائج أهمها:

•ساهمت عملية استخدام الرقمنة داخل المؤسسة التربوية في التأثير على نشاط المؤسسة من خلال إدخال الرقمنة بصورة مباشرة في النشاطات والوظائف الحيوية للمؤسسة، وهذا ما ازد من تفعيل اتصالها الداخلي.

•أثبتت الدراسة أن هناك بعض الصعوبات والمعوقات التي تعترض لها عملية استخدام الرقمنة في المؤسسة التربوية وهي صعوبات تقنية وبشرية.

•تحاول المؤسسة التربوية قدر المستطاع لتطوير الرقمنة وذلك لتسهيل عمل الأساتذة والموظفين وسهولة الإتصال الداخلي فيما بينهم وتزويد الأولياء بمعلومات أبنائهم دون حضورهم شخصيا.

•الدراسة الثانية: مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات والعلوم التوثيقية من طرف

الباحث أبا لحبيب حمزة بعنوان "إشكالية رقمته المخطوطات بالجزائر "جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، 2014/2015.

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام الرقمنة كوسيلة للحفاظ على التراث الوطني من الإهمال، حيث أأخذ الباحث نموذجين زواية الشيخ محمد باي بلعالم والمركز الوطني للمخطوطات بأدرار وكان التساؤل الرئيسي للدراسة:

-ما هي وضعية خارطة رقمته المخطوطات بالجزائر؟، وما هي أبرز الإشكاليات التي تقف عائقا

بين المركز الوطني للمخطوطات وبين المشرفين على خزانة الشيخ محمد باي، من أجل تجسيد مشروع رقمته كاستثمار حقيقي لرأس المال الفكري المتواجد بين ثنايا المخطوطات؟.

وتندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1. هل واقع المخطوطات بالجزائر يجعلنا أمام حتمية وضع مشاريع واضحة المعالم للرقمنة؟
 2. ما مدى نجاح هاته المشاريع بالجزائر؟
- انطلاقا من هذه التساؤلات اعتمد الباحث على هذه الفرضيات:
- حالة المخطوطات بمركز الحفظ الجزائري، تستدعي استخدام الرقمنة من أجل الحفاظ عليها و الاستفادة منها.

مشاريع رقمته المخطوطات بالجزائر تبقى ناقصة أمام الإهمال المتزايد للمخطوطات الجزائرية. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج التحليلي الوصفي واستخدم أداتي الملاحظة أو لمقابلة لجمع البيانات أما عينة الدراسة تمثلت في المركز الثقافي كمؤسسة ثقافية وصية في هذا المجال و زاوية الشيخ محمد باي بلعالم كنموذج خزانة.

حملت هذه الدراسة كثيرا من النتائج أهمها:

- لا بد من رقمته المخطوطات كضرورة تملئها كل الظروف المحيطة بعصرنا الحالي، ومدى أهمية الرقمنة في توثيقها نتيجة المخاطر التي تحيط بها يوما بعد يوم.
- ضرورة إعادة النظر في رسم خارطة رقمته بين المخطوطات بالجزائر، وتوحيد الجهود المؤسسات الوطنية الوصية بالمجال، والاستفادة من باقي المشاريع العالمية في ميدان الرقمنة.
- تواجه الجزائر عدة إشكاليات في رقمته المخطوطات بالجزائر، والنموذج الذي اخترناه كدراسة، يبين لنا طبيعة ونوعية الإشكاليات التي تواجه الجزائر في هذا المجال.

• الدراسة الثالثة :مذكرة ماجستير الباحث باشيوة سالم بعنوان " الرقمنة في المكتبات الجامعية

الجزائرية"، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة 2007-2008.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية واتخذ الباحث كنموذج:دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر، وكان التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة كالتالي:

ما هو واقع الرقمنة في المكتبة الجامعية الجزائرية؟ وكيف يمكن تصور مستقبلها؟.

وتتدرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

1. هل الشروط التقنية، المالية والبشرية في المكتبات الجامعية الجزائرية ، كافية لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة؟
2. هل هناك إستراتيجية وطنية تهتم باستثمار تكنولوجيا المعلومات في المكتبات؟

انطلاقاً من هذه التساؤلات اعتمد الباحث على هذه الفرضيات:

هناك مبادرات ومحاولات للاستفادة من تكنولوجيا الرقمنة.

تملك المكتبات الجامعية الجزائرية الشروط التقنية، المادية، المالية والبشرية لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج " دراسة الحالة " ، واستخدم أداتي المقابلة وتحليل المحتوى لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر.

حملت هذه الدراسة الكثير من النتائج ومن أهمها:

• تبقى وتيرة مشاريع التحويل الرقمي بالرغم من إيجابياتها بطيئة، بالنظر إلى المعطيات المادية والمالية والبشرية، والتي تفتقر إليها المكتبات الجامعية في الوقت الراهن، بالإضافة إلى نقص الثقة في التقنية وبقاء التخوف قائماً مما هو رقمي والكتروني.

• تتطلب مشاريع الرقمنة الموارد المالية المناسبة، ولا يمكن أن تتوفر هذه الأموال إلا في ظل التخطيط الوطني والتعاون المشترك، ومبادرات الرقمنة في الوقت الراهن ماهي إلا جهود فردية هنا وهناك.

• غياب العمل المؤسسي في إدارة مشاريع الرقمنة، حيث تبقى هذه التكنولوجيا تسير وتحبو على ما سارت عليه عمليات التأثية، فبالرغم من التجربة التي اكتسبتها المكتبات وحتى السلطات الوصية من هذه المرحلة، إلا أن الأمر لا يزال يسير بنفس الوتيرة.

التعليق على الدراسات السابقة:

من حيث الموضوع :كانت دراستنا تتشابه مع الدراسات التالية :الرقمنة في المكتبة الجزائرية، إشكالية رقمته المخطوطات بالجزائر، الرقمنة و تسهيل آليات الاتصال الداخلي للمؤسسة التربوية.

كل هذه الدراسات السابقة عالجت موضوع الرقمنة في حين كان الاختلاف من الزاوية التي يعالجها كل موضوع.

من حيث المتغيرات: كانت الدراسات السابقة تشترك مع دراستنا في المتغير الأول وهو الرقمنة، اختلفت مع الدراسة الأولى والثانية من حيث المتغير الثاني الاتصال الداخلي في حين تشابهت مع الدراسة الثالثة في المتغير الثاني.

من حيث المنهج :تشابهت دراستنا مع الدراسة الأولى حيث اعتمدنا على منهج دراسة حالة، في حين اختلفت مع الدراسة الثانية التي اعتمدت على المنهج التحليل الوصفي والثالثة التي اعتمدت على المنهج المسحي.

من حيث الأداة :اعتمدنا على أداتي المقابلة والاستبيان لجمع البيانات حيث تشابهت مع دراسة الأولى و الثانية، في أداة المقابلة في حين تشابهت مع الدراسة الثالثة حيث اعتمدت على الاستبيان مع غياب أداة الملاحظة.

استفدنا من هذه الدراسات من خلال معرفة كيفية صياغة مشكلة البحث وتساؤلاتها وطريقة توظيف منهج الدراسة و اختيار أدوات جمع البيانات وأسلوب اختيار مجتمع البحث والعينة وكذلك إطلاعنا على العديد من المعلومات المتعلقة بالمتغير الأول "الرقمنة".

الخلفية النظرية:

توصل الباحثون في علم الإتصال إلى جملة من التعريفات المحددة لمفهوم النظرية في دراسات الإعلام والاتصال نورد منها ما يلي:

النظرية هي :المفاهيم التي يتوصل إليها الباحث بناء على ملاحظته لتجربة أو مجموعة تجارب، أحداث أو مجموعة أحداث .

النظرية :

- هي أوصف لتجربة معينة بناء على ملاحظة منظمة.
- هي تشير إلى التراكمات النظرية التي تساعد على فهم العملية الاتصالية.
- النظرية تعني :خطة عقلية تم التأكد من صحتها بالملاحظة والتجربة.
- النظرية هي :المعارف التي تكون في مجموعها جملة من الحقائق.
- النظرية هي :شرح مقترح أو فروض صممت لتفسير ظاهرة معينة¹.

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي أتى بها الباحث ألبرت مارشال ماكلوهان والتي تهتم بدراسة وسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي، و لان نوع دراستنا يتمحور حول دور الرقمنة تم اختيارنا لهذه النظرية لأنه يخدم موضوع دراستنا باعتبار أن تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة والسير نحو كل ما هو إلكتروني أصبح رهانا وضرورة تفرضها كل المعطيات الإقليمية والدولية لذا فتوجه نحو الرقمنة داخل المؤسسة في الجزائر أصبح حتمية لمسايرة ركب الدول الأخرى.

¹ مي عبدالله. نظريات الاتصال . ط 1. النهضة العربية بيروت . 2006 ص 14.

بحثت هذه النظرية في دور وسائل الإتصال والإعلام وتأثيرها على المجتمعات .وبالمناسبة فإن ماكلوهان كان يعمل أستاذ للأدب الإنجليزي في جامعة كورنتو في كندا، ويعتبر من أشهر المنقذين الإتصال في النصف الثاني من القرن الماضي وقد انطلقت نظريته من فكرتين:

1- أن وسائل الإتصال والإعلام هي وسائل للنشر والمعلومات والترقية والتعليم.

2- أنها جزء من سلسلة من التطور التكنولوجي.

يؤمن ماكلوهان بأن الاختراعات التكنولوجية العامة هي التي تؤثر أساساً على المجتمعات فحسب بل إنه أكد أن التحول الأساسي في الإتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ ليس فقط في التنظيم الاجتماعي ولكن أيضاً في الحساسية الإنسانية، كما واعتبر أن محددات النظام الاجتماعي تكمن في طبيعة وسائل الإتصال التي من خلالها تتم عملية الإتصال، وبدون الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه لا نستطيع أن نفهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات. 1

تطور الإتصال حسب ماكلوهان:

1. المرحلة الشفوية وهي مرحلة ما قبل التعلم أي المرحلة القبلية.

2. مرحلة كتابة النسخ: وهذه المرحلة ظهرت بعد هومر في اليونان القديمة واستمرت 2000 سنة

3. عصر الطباعة :واستمرت من 1500-1900 .

4. عصر وسائل الاتصال الجماهيرية :وانطلقت من عام 1900 م إلى الآن 2 .

فرضيات النظرية:

أولاً - وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان:

أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس « مارشال ماكلوهان «يري معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة. فطريقة عرض وسائل الإعلام للموضوعات، وطبيعة الجمهور الذي تتوجه إليه، تؤثران على مضمون تلك الوسائل. فطبيعة وسائل الإتصال التي تسود في " ماكلوهان " فترة من الفترات هي التي تكون المجتمعات أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية، ويعتقد أي أن المخترعات التكنولوجية ، TECHNOLOGICAL «. DETERMINISM الحتمية التكنولوجية فيما يسميه المهمة هي التي تؤثر على تكوين المجتمعات . ويرى ماكلوهان أن التحول الأساسي في الإتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ لدى الشعوب،

¹ بسام عبد الرحمن المشاقبة .نظريات الاتصال .دار أسامة للنشر والتوزيع 2015 ص 156/155.

² بسام عبدالرحمن المشاقبة نفس المرجع ص 145.

ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، وإنما في الحواس الإنسانية أيضا. وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام، لن نستطيع فهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات، فأى وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان، تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه، فكاميرا التلفزيون تمد أعيننا، والميكروفون يمد أسماعنا، والآلات الحاسبة توفر الجهد العقلي وتؤدي إلى امتداد الوعي.

ومن الناحية السياسية، يرى «ماكلوهان» أن وسائل الإعلام الإلكترونية حولت العالم إلى « قرية عالمية » Global Village تتصل جميع أجزائها بعضها ببعض، وتحت تلك الوسائل على العودة للحياة القبلية.

ثانيا -الوسيلة هي الرسالة: بمعنى أن طبيعة كل وسيلة، وليس مضمونها هو الأساس في تشكيل أن الرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، كما أن الرسالة « ماكلوهان » المجتمعات، ويرى الأساسية في الكتاب هي المطبوع. فالمضمون غير مهم، وأن المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى، ويشير إلى أن لكل وسيلة جمهورا من الناس الذين يفوق حبهم لهذه الوسيلة اهتمامهم بمضمونها.

بمعنى آخر التلفزيون كوسيلة هو محور لاهتمام كبير، فكما يحب الناس القراءة من أجل الاستمتاع بتجربة المطبوع فإنهم يحبون التلفزيون بسبب الشاشة التي تعرض الصور والصوت والحركة والألوان. ¹

و يقترح ماكلوهان أن بناء الوسيلة ذاتها مسؤول عن نواحي القصور فيها، ومسؤول عن مقدرتها في توصيل المضمون، فهناك وسيلة أفضل من وسيلة أخرى في إثارة تجربة معينة.

ثالثا - وسائل الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة: أبتكر ماكلوهان مصطلحات «الساخن» « البارد» ليصف بناء وسيلة الاتصال أو التجربة التي يتم نقلها، وكلمة « البارد » تستخدم في وقتنا الحاضر لتعني ما ألفنا على أن نطلق عليه كلمة «ساخن» في الماضي و يهتم ماكلوهان بالقدرة على التخيل الذي يعتبر محور فكرته عن الساخن والبارد، فالوسيلة الساخنة هي الوسيلة التي تحافظ على استخدام التوازن في الحواس أو الوسيلة التي تقدم المعنى مصطنعا و جاهزا مما يقلل احتياج الفرد للخيال أما الوسيلة « الباردة» فهي التي تحافظ على التوازن مصطنعا وتثير خيال الفرد باستمرار و يرى ماكلوهان أن الوسائل المطبوعة و الراديو وسائل ساخنة لأن كل منها تعتمد على استخدام حاسة واحدة فقط ولا تحتاج سوى لقدر بسيط من الخيال، في حين يرى السينما والتلفزيون من الوسائل « الباردة » التي تحتاج إلى ممارسة جهد كبير في التخيل من جانب المشاهدين بهذا المعنى، يمكن القول: إن الآلية الذاتية باردة،

¹ حسن مكاي. الاتصال و نظرياته المعاصرة. ط. 4. الدار اللبنانية المصرية . 4992. ص72

في حين أن الوسائل الميكانيكية ساخنة، والشخص التقليدي ساخن، في حين أن الشخص المتطور بارد، والوسيلة الساخنة درجة وضوحها مرتفعة وعلى درجة عالية من الفردية، وتحتوي على قدر كبير من المعلومات المطلوبة. أما الوسيلة الباردة فدرجة وضوحها منخفضة، وتقلل معلومات قليلة، وتحتاج إلى جهد من جانب الجمهور لاستكمال التجربة.

بعد إطلاعنا على هذه النظرية يمكننا إسقاط نظرية الحتمية التكنولوجية بالقول أن وسائل الإتصال هي وسائل لنشر المعلومات، وهي جزء من سلسلة التقدم التكنولوجي حيث أن الرقمنة جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال الشئ الذي دفع بالدولة عامة والمؤسسة خاصة إلى تبني نظام الرقمنة من أجل تحسين الإتصال الداخلي والخدمة الداخلية للمؤسسة. الأمر الذي دفعها إلى التخلي مبدئياً على بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية باعتبار أن التطورات تحتم على التقدم التكنولوجي، والذي أدى إلى ظهور الإدارة الالكترونية وذلك تبعاً للدول المتطورة التي تعتمد على الرقمنة ما جعل الجزائر تسير على نفس النهج، وجاء تحديث الإتصال الداخلي للمؤسسة كحتمية للحاق بهذه التطورت. ¹

حسين مكاوي نفس المرجع ص 272 ¹

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه من عناصر يمكن القول أن أي دراسة لا تتم إلا من خلال إبراز و توضيح معالمها الأساسية، بدءا بتحديد أهمية و أهداف الدراسة، إشكالية الدراسة و ذلك بطرح التساؤل الرئيسي ، و إدراج ضمن هذا التساؤل تساؤلات فرعية.

بالإضافة إلى ذكر الأسباب التي كانت وراء اختيار هذا الموضوع و كذا ربط الدراسة الحالية بالدراسات السابقة التي أفادتنا في الكثير من الجوانب و في الأخير تحديد مفاهيم الدراسة و كل هذه العناصر تدخل في الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني الرقمنة والإتصال الداخلي للمؤسسة

تمهيد:

لاشك أن الرقمنة كانت وراء ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم اليوم الأمر الذي جعل التوجه الذي جعل التوجه إليها سمة أساسية وضرورة ملحة لمواكبة التطور التقني والحضاري والعالمي¹. أما موضوع الاتصال الداخلي يحظى بأهمية قصوى اليوم في المؤسسات الحديثة، مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها، إذ يجب العناية بالعملية الاتصالية بغية تحقيق الربحية والتنمية المستدامة². من خلال هذا ستحاول الطرق في الفصل الثاني وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين إلى:

في المبحث الأول تحت عنوان مدخل إلى الرقمنة تحدثنا فيه عن أهم تعريفات الرقمنة ، مصادر المعلومات في مجال الرقمنة الأثر التنظيمي للرقمنة، دور الرقمنة في فعالية الاتصالية للمؤسسات، أهمية الإتصال في مجال الرقمنة.

أما المبحث الثاني تحت اسم ماهية الإتصال الداخلي، تطرقنا فيه إلى :تعريف الإتصال الداخلي، أنواع الإتصال الداخلي ووسائل الإتصال الداخلي وأهمية الإتصال الداخلي ومعوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة .

¹ مذكور مليكة. التحديات الأخلاقية الرقمنة. الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية. المجلد . 14 . العدد 2. 2022.

² أمين بلفاضي. الاتصال الداخلي في المؤسسة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية. المجلد 2 العدد 3. 2014

المبحث الأول: مدخل إلى الرقمنة

المطلب الأول: الرقمنة

تعريف الرقمنة:

مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العالمي:

تم تتبع مصطلح الرقمنة "Digitization" وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitise، Digitize، Digitization، مقابل للفعل (يرقم) المشتق من مصطلح رقمي، والذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitizer، Digitalization، Digitization، هذا بالإضافة إلى معجم وبستر على الخط المباشر والذي وجد به مصطلحين هما، Digitizing، Digitized .

كما وجدت مصطلحات أخرى تختلف عما سبق في حروف الهجاء تبعاً للهجائية البريطانية مثل " Digitising، Digitised، Digitalisation، Digitisation ."

وبالرغم من أن الاختلاف بين هذه المصطلحات تمثل في الشق الثاني فقط بينما ثبت المقطع الأول منها وهو "Digit" إلا أن ذلك من الممكن أن يعمل على تشتت النتائج الخاصة ، بموضوع الرقمنة بين هذه المصطلحات المختلفة.

ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حادثة عهد المصطلح وعدم تقنينه دولياً، ويمكن التغلب على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الأخرى المستخدمة حالياً حتى تذوي مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث إن عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى المرتبط به عند إجراء عملية البحث كنتيجة طبيعية لعدم الإلمام بكافة المصطلحات الأخرى المشتقة منه، أو المختلفة معه في حروف الهجاء¹ .

ويمكن تتبع تعريف الرقمنة من خلال عدد من التعريفات المختلفة كما يلي:

تعريف تيلور 2007 للرقمنة بأنها تمثل الفرق بين البتات "Bits" وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي التي تشكل بطبيعة الحال Atoms للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات المادة الصلبة مثل الورق

¹ نجلاء أحمد يس. الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية. ط. 1. العربي للنشر والتوزيع 2012. ص16

والحبر اللذان يُوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها.

"أما عند سشلومف (Schlump 2007) فمصطلح الرقمنة "Digitization" أشمل مما أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي Scanning حيث إن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام المسحات الضوئية أم لا. وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر "ODLIS" فإن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب .وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي¹.

واستخدمت مؤسسة " DPC " Digital Preservation Coalition مصطلح Digitisation وعرفته بأنه " عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية، وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو بديل رقمي تصنف كمادة رقمية² .

مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العربي:

نظرا لعدم اهتمام القواميس اللغوية العربية والقائمين عليها بتحديد مصطلح ثابت للاستخدام كمقابل لمصطلح "Digitization" في اللغة العربية فقد تعددت المصطلحات المقابلة له، كما يلي:

استخدم الأستاذ الدكتور الهجرسي (2000) مصطلح " النظام التحسيني الثنائي " كمقابل لمصطلح "Digital" حيث إن كلمة رقمي بالعربية حسب قول سيادته لها مدلولات أخرى من الممكن أن تلقى بظلالها على المعنى الأصلي للمصطلح الإنجليزي، كما أنه الأصح والأدق بالنسبة للمتلقي عند الاسترجاع وذلك للدلالة على استخدام تطبيقات الحاسبات الآلية داخل المكتبات بما فيها تحويل المجموعات إلى الشكل الرقمي والذي أطلق عليه " الشكل الإضافي التحسيني المليزر كما عرف التحسين "Computation" عام 2002، بأنه الاعتماد على الكمبيوتر في تسجيل النصوص و قراءتها وقد تحول مصطلح التحسين بعد ذلك للدلالة على استخدام الحاسبات الآلية في المكتبات.

¹ صالح محمد 2006 ص 19-20

² نفس المرجع نجلاء يس ص 17.

أما فراج 2004 فاستخدم مصطلحي الرقمنة والتحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الإنجليزي Digitization وعرفهما بأنهما "عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني".

كما استخدم زينهم (2006) مصطلح ترقيم الوثائق وعرفه بأنه "العملية التي عن طريقها يتم خلق تمثيل إلكتروني من مادة مطبوعة، أي العملية التي يتم فيها تحويل مصدر غير إلكتروني أو (تناظري Analogue) إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب. " وهو عادة ما يشير إلى Page Images وهي تقريبا صور من الوثيقة، أو التقاط إصدار نص كامل Full Text Version التي عن طريقها تخزن الوثيقة كحروف نصية".

هذا ويستخدم مصطلح "رقمه" كمقابل لمصطلح "Digitization" لوصف عمليات تحويل محتوى أوعية المعلومات نفسها إلى شكل رقمي، والذي عرفه مجمع اللغة العربية في معجم مصطلحات المجمع على الخط المباشر، بأنه "عملية تحويل الإشارة التناظرية إلى إشارة رقمية بتمثيل كل قيمة تناظرية بأقرب عدد صحيح في النظام الرقمي"¹.

ولاستجلاء تعريف أكثر شمولية لمصطلح "الرقمنة" تعرض لطائفة أخرى من التعريفات التي وردت في قواميس المصطلحات، أو في دوائر المعارف المتخصصة، أو كتابات وأبحاث المتخصصين، كما يلي:

عرف الأستاذ الدكتور فتحي عبد الهادي (2010) الرقمنة "على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل (النص المطبوع أو الصور، الصور الفوتوغرافية، والإيضاحيات والخرائط، الخ) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب آلي وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي عمل المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة "عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية"².

كذلك عرف علي (2003) الرقمنة Digitization بأنها "العملية التي أنساق الرموز من أعداد ونصوص وأشكال صور ثابتة ومتحركة إلى سلاسل من الأرقام قوامها الصفر والواحد وفقا لنظام الأعداد الثنائي لتتصهر هذه الأنساق في توليفات مثيرة في ظل تكنولوجيا الوسائط المتعددة Multi Media كما

¹ نفس المرجع نجلاء يس ص 17.

² فتحي عبد الهادي 2015 ص 179.

عرف المقابل الانجليزي Digitalization بأنه العملية التي تحول النصوص والأشكال والأصوات إلى سلاسل الصفر والواحد حتى تصبح قابلة للمعالجة الآلية والانصهار في شبكة الوسائط المتعددة." في حين أشار المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف ال للرقمنة على أنها "عملية تحويل المواد التناظرية Analogie Material إلى شكل الكتروني (رقمي) Digital .Electronic

وأشار الأستاذ الدكتور زين عبد الهادي (1992) إلى الرقمنة بأنها عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الإلكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الإلكتروني. ويرى زيدان الرقمنة على أنها الترجمة العربية للكلمة الإنجليزي Digitizing المأخوذة من كلمة Digit أي وحدة رقمية.¹

وعرفت الجمعية الدولية للمترجمين واللغويين العرب (جمع) الرقمنة بالنسبة للأشياء غير المحسوسة كالمعلومات بأنها عملية تحويلها من شكلها التماثلي غالبا إلى شكل رقمي مكافئ"، أما بالنسبة للأمور المحسوسة فيقصد بها "اعتماد هذه الآلة أو النظام أو حتى المؤسسة لتقنيات ذات بنية رقمية بدل التماثلية"، ومؤخرا أصبح يقصد بها اعتماد هذه الآلة أو النظام أو حتى المؤسسة لتقنيات ذات رقمية بدل التماثلية ومؤخرا أصبح يقصد بها اعتماد التحسيب رغم وجود مصطلح Computation ولكن يستخدم Digitalizatio بمعنى اشمع وأوسع.²

وتشير عبير سلامة إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل صورة أو إشارة عادة ما تكون تناظرية إلى مجموعة منفصلة من النقاط القيم لتكوين نسخة رقمية من مصدر مرئي أو مطبوع أو مسموع"، حيث أوضحت أن الرقمية والتناظرية مصطلحان يصفان العلاقة بين الإشارة وحاملها، ويشيران إلى طريقتين مختلفتين لتشفير المعلومات، إذ يستخدم النظام الرقمي Digital قيما منفصلة يمكن تمثيلها بأعداد ثنائية، أو برموز غير عددية كالحروف والأيقونات لإدخال البيانات وتشغيلها ونقلها، وتخزينها، أو عرضها . ويستخدم النظام التناظري Analogie قيما متواصلة لتمثيل ظروف طبيعية كالضوء الصوت الحركة، وتحويلها إلى هيئة الكترونية مطابقة.

وقامت الموسوعة الحرة ويكيبيديا) النسخة العربية باستخدام مصطلح التحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الإنجليزي Digitizing وعرفته بأنه عملية تمثيل الأجسام، والصور والملفات أو الإشارات

¹ دكتور زين عبد الهادي 1992

² نفس المرجع نجلاء يس ص 18.

(التمثيلية) باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة .أما نتيجة التحويل الرقمي فيطلق عليها التمثيل الرقمي "حيث تكون الإشارة التمثيلية إشارة مستمرة مع تغير الزمن،أي أن قيمة الإشارة توجد عند كل لحظة .بينما الإشارة الرقمية تكون متقطعة بالنسبة للزمن، وبالتالي فالتحويل الرقمي هو تقريب للإشارة التي يمثلها.

وعند الهنداوي فإن مصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، كما يلي:

الرقمنة في الحاسبات هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

الرقمنة في سياق نظم المعلومات هي تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور(سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي(تناظرية إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية Binary ,Signals ،وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي Scanning أو عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها، أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب. 1

الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة Analogie Continuous Singnals إلى إشارات رقمية ثنائية .

وحسباً لليحيوي 1447 (فإنها عملية الترميز على شكل بنات من (0-1) لكل المعلومات والإشارات المزمع إرسالها عبر الشبكة بمعنى أن كل الإشارات من صوت ومعطى وصورة وغيرها)تتحول إلى رموز من عددي (0-1) يمكن للشبكة أن تقضمها كوحداث في البث وتستقبلها كرسالة أصلية عند الوصول. 2

مصادر المعلومات في مجال الرقمنة

نظراً للخدمات والمعطيات الكثيرة التي تستعمل في الرقمنة والتي يمكن الوصول إليها بأقل مجهود، إذا يكفي الحصول على اسم المستخدم لدى هذه المؤسسة والرقم السري، كان لابد أن يكون لهذه التقنية الحديثة العديد من المصادر كدعامة أساسية لها في استرجاع ومعالجة المعطيات الالكترونية، ولعل أبرز هذه المصادر بل وأهمها هي شبكة الإنترنت وتعد هذه الأخيرة شبكة مفتوحة لها ميزات التي تنفرد بها دون غيرها من الشبكات والمصادر الأخرى، فهذه الشبكة ليست ملكاً لجهة معينة على الأقل من التسيير والإدارة، كما أنها تتميز بحدثة وانية معلوماتها، فالمعلومات والأحداث وغيرها تنتشر حال حدوثها، إضافة

¹ ابراهيم 2005ص2.

² نفس المرجع نجلاء يس ص 19.

إلى العديد من الميزات التي لا يمكن حصرها .ومن أهم الإجراءات الأساسية لإقامة اتصال بشبكة الانترنت وبالتالي بين أجهزة الإعلام الآلي هو وجود قواعد متفق عليها تعرف باسم بروتوكولات نقل النص المتشعب (HTTP) اختصار للعبارة الانجليزية HyperText Transfer Protocoles أما بروتوكول الانترنت IP اختصار للعبارة باللغة الانجليزية Protocoles Internet فهو أحد أهم البروتوكولات الأساسية ويتمثل في رقم يتكون من أربعة أجزاء ويرمز الجزء الأول للمنطقة الجغرافية والثاني للحاسوب، أما الجزء الثالث فيرمز لمجموعة الأجهزة التي ينتمي إليها الحاسوب وفيما يخص الجزء الرابع فيتعلق بتحديد الجهاز المستخدم، (DC) وميزة بروتوكول الانترنت IP هو أنه نوعا من الخرائط إذ يمكن الاتصال بأي حاسوب من خلال نقطة معينة على هذه الخرائط الإيبية IP إن صح التعبير، وبالإضافة على هذين البروتوكولين هناك بروتوكولات أخرى كل منها متخصص في معرفة نوع وطبيعة وطريقة إرسال واستقبال وكذا تخزين البيانات، الالكترونية وبالإضافة إلى شبكة الانترنت التي تعتبر أهم مصادر المعلومات والتي تستعين بها الرقمنة، هناك مصادر أخرى تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات والهيئات للحصول على المعطيات والاتصال السهل والأمن بين المستخدمين والمتعاملين المنتمين إليها، ويتمثل هذا المصدر في البريد الالكتروني والذي يُعد من أهم وأقدم خدمات الانترنت والأكثر استخداما منذ سبعينيات القرن الماضي، ويتكون البريد الالكتروني من مجموعة من الحروف والأرقام والرموز منها ما يرمز لاسم وبلد المستخدم، ويُتيح هذا إرسال واستقبال الرسائل .أنحاء العالم لمن لهم بريد إلكتروني، ولا يمكن لأي شخص استخدامه إلا بالحصول على كلمة السر الخاص به فهو شخصي الاستعمال، وفوائده واستعمالاته لا تخفى عن مستخدمي شبكة الانترنت فبالإضافة إلى إرسال واستقبال الرسائل والملفات فهو يعتبر بطاقة شخصية للكثير من المؤسسات والهيئات للاتصال بمستخدميها، كما هو الحال في التعليم عن بعد في الجامعات والمعاهد أو إنجاز الواجبات والوظائف الإدارية غير غيرها¹.

المطلب الثاني: الأثر التنظيمي للرقمنة

مما لا شك فيه أن الرقمنة أثرت وبشكل كبير على مختلف الإدارات للكثير من التنظيمات سواء كانت اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية، ومن أبرز هذه الآثار هو انتقال الإدارة من منظومة مستقلة إلى منظومة شبكية متاحة للجميع، فالمعالجة وقواعد البيانات الموزعة جعلت تكنولوجيا المعلومات تتجه نحو

¹ عايدي جمال .الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين. دراسات إقتصادية، المجلد

المزيد من الانتشار واللامركزية وبالتالي الاستفادة أكثر من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الإتصال والتبادل الرقمي الإلكتروني للمعطيات والمعلومات، إضافة إلى أن نظام الإدارة التقليدي تحول إلى نظام إداري ذكي إذ أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية أن تستخدم منظومات وتقنيات مُحَوَّسَبَة تتيح معالجة المعلومات بشكل بسيط ودقيق ومنظم، وعلاوة على ما سبق فالرقمنة تقدم أنظمة معالجة تحليلية فورية للإدارة الإلكترونية من أجل الحصول على تقارير معلوماتية متنوعة وفورية، لأن القدرة على استدعاء المعطيات والدخول للبيانات المتغيرة باستمرار أصبح متاحا في ظل الرقمنة بدل ما كان في السابق والذي كانت تتم فيه المعالجة بالدفعات بطريقة تقليدية بطيئة، ومن بين أهم الميزات التي وفرتها الرقمنة هو تسهيل مهمة الاتصال الداخلي الانترنت Intranet بين العاملين لتلبية حاجياتهم والاتصال الخارجي مع المتعاملين مع المؤسسة. كما استطاعت الإدارة الإلكترونية في ظل ما أصبح يعرف بالرقمنة من التحول من إدارة مركزية إلى إدارة لامركزية ذات تنظيم مرن يعتمد على المعلومات لا الأحكام وعلى عمل الفريق لا عمل الفرد مهما بلغ من مهارة وخبرة ما أزد من وتيرة التنافس في تقديم الأفضل. إذن فالهدف الأساسي للتنظيم بصورة عامة هو وضع ترتيبات على مستوى المنظمة ككل سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو علمية لتطويرها، وبالأخص في ما يتعلق بالهيكل التنظيمية وتحديد في التنظيم الإداري الإلكتروني، كل ذلك من أجل إزالة الإجراءات والتنظيمات الموجودة في البيئة الإدارية التقليدية بواسطة مجموعة من الإجراءات الجديدة والمتمثلة في تقسيم العمل وتوزيع الاختصاصات ما كان معمول به بالبيئة التقليدية، يتم التركيز فيها على خلق وحدات تنظيمية جديدة تكون فيها المهام والوظائف بصورة مختلفة عن عديدة ومتنوعة ويتم ذلك بتوزيع السلطة في المؤسسات ما يسهل عملية الإنجاز وتحقيق الأهداف التنظيمية، والتي تكون مشتركة بين جميع العاملين في نفس المستوى التنظيمي الخاص به مع أي أن كل العاملين أو الفاعلين المنتمين لنفس الوحدة أو القسم التنظيمي لهم نفس الأدوار والمهام ومطالبين بتحقيق نفس الأهداف، ولكن كل حسب المستوى التنظيمي. وحدة أو قسم تنظيمي الذي ينتمي إليه. فالأدوار والأنشطة التي تتم في بيئة الإدارة الإلكترونية، وبالضبط في التنظيم الإلكتروني تكون ديناميكية ومرنة، مما يجعل التكيف والاستجابة للتحويلات والتغيرات التي تحصل على مستوى الهياكل التنظيمية متاحا بل فعال.¹

ويمكن أن تلخص الآثار التنظيمية للرقمنة في النقاط التالية:

¹ عيسى 2006 ص 2019.

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الأفقي الشبكي.
- الانتقال من القيادة المرتكز على العاملين إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيا والزبون العميل .
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الانترنت.
- الانتقال الرقابة المقارنة إلى الرقابة الآنية. 1
- الانتقال من القيادة الغير إلى القيادة الذاتية. 2

المطلب الثالث: دور الرقمنة في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات.

تتيح الرقمنة وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة وبالتالي سهولة ويسر إرسالها واستقبالها بين أطراف الإتصال سواء داخل المنظمة أو خارجها ، حيث تسمح الرقمنة بتكوين شبكات الإتصال والتي تتوحد من خلالها مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيات المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا المنتجين ويسمح بتبادل المعلومات بسرعة مع بقية النشاطات الأخرى، بالإضافة إلى ذلك فإن العملية الاتصالية في مجال الرقمنة تخلق ما يسمى باللاتزامنية وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت، كما أن العملية الاتصالية في مجال الرقمنة تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال باستعمال هذه الوسيلة التي تسمح بواسطة أرسليات رقمية بإرسال ملفات مرقمة بسرعة هائلة إلى الطرف المستقبل سواء داخل المؤسسة أو إلى الجمهور الخارجي لها، وهذا ما يزيد من فعالية العملية الاتصالية ، أضف إلى ذلك إمكانية القيام بالعملية الاتصالية أثناء التحرك أي أنه يمكن للمستخدم أو المرسل أن يقوم بتحميل المجموعات المرقمنة في أقراص مضغوطة أو " فلاش ديسك " وأن خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال دون الانتظار حتى دخول مكان العمل وهذا يخلق

¹ عايدي جمال. نفس المرجع .ص 567.

² عايدي جمال. نفس المرجع .ص 567.

نوع من المرونة في العملية الاتصالية، كما تسمح الرقمنة بقابلية التحويل وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إرسالها بكل سهولة سواء داخل المنظمة أو خارجها، و تسمح الرقمنة أيضا بإمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا ما يسمى بللاجماهيرية، أي يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة مثلا من المنتج إلى المستهلك.¹

تسمح الرقمنة بالقيام بالعملية الاتصالية على المستوى العالمي من خلال إمكانية إرسال واستقبال مجموعات رقمية في سرعة هائلة، حيث أن الرقمنة تنتشر تقريبا عبر كافة دول العالم مما يسمح أيضا لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا، فمثلا إمكانية القيام بالعملية الاتصالية في ظرف وجيز بين أطراف الاتصال دون الحاجة إلى الحضور إلى المؤسسات المالية أو البنكية وذلك بتحويل أرس المال من عملة إلى عملة أخرى من حساب المرسل إلى حساب المرسل إليه ومن دولة إلى أخرى بواسطة بطاقة إلكترونية، فالرقمنة تسمح باعتماد الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة من خلال الاتصال على الخط دون الانتقال أو اعتماد الشباك الإلكتروني.²

ساهمت كل من ميزات الرقمنة وميزات نظم الاتصالات الرقمية في رسم معالم الاتصال الرقمي وإضفاء خاصية التفاعلية التي تميز الاتصال المواجهي والقصد منها انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل بحيث يصبح الاتصال في اتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه، كما أنه لا تتوقف المشاركة على اختبار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال، بل تمتد إلى التأثير في هذا المحتوى، كما أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل للعملية الاتصالية بما يتفق مع حاجات الفرد وتوقعاته و أضفى خاصية التنوع في أشكال الاتصال الرقمي عبر الحاسب (اتصال صوتي بريد الكتروني - جماعات النقاش - المؤتمرات عن بعد الاتصال بالمواقع الالكترونية) كما تنصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم ثورة المعلومات وانتشارها التي

¹ زروق مولود .التحول الرقمي ودوره في الفعالية الإتصالية للمؤسسات دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس .المجلة

الدولية للاتصال الاجتماعي .جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم -المجلد 9. العدد2. 2012 ص 474.

² زروق مولود نفس المرجع ص 474 .

غطت كل المجالات وكل التخصصات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين وسهولة الإتاحة تكون فعالية العملية الاتصالية بواسطة الاتصال الرقمي وفعاليته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، ومقاومة التداخل في الحديث وتصحيح الأخطاء إلكترونيا والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال، بالإضافة إلى فعالية العملية الاتصالية بواسطة الاتصال الرقمي الذي يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم يقدر عال من القدرة، وتكون كل أشكال الاتصال عن طريق استخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنتقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات والأصوات المركبة في وقت واحد، كما يسمح الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال Security حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي ، لأغراض عسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات ، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري، كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.¹

المطلب الرابع: أهمية الاتصال في مجال الرقمنة.

مع التقدم الكبير في المجال العلمي والتقني في العالم اليوم أصبح بإمكان جميع المؤسسات في شتى المجالات متساوية في القدرة على الحصول على المعلومات وطرق العمل، ولذلك بات من الضروري البحث عن عناصر أخرى تعطي لهذه المؤسسات التميز والفراد في تقديم خدماتها ومنتجاتها، ولعل الاتصال واحدا من هذه العناصر التي تساعد على تحقيق مردودية عالية ومكانة متميزة، ولا شك أن الفعالية الاتصالية ستوفر مجموعة من المنافع والفوائد، من أبرزها في النقاط التالية:

- القدرة الفائقة على معالجة المشاكل من خلال استقراءها وبالتالي حلها بسرعة.
- قوة القرارات ورصانتها في معالجة الظواهر والمشاكل التي تواجه المؤسسة.
- زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء بفضل الفعالية والكفاءة المترتبة عن اتصال فعال.
- ثبات واستقرار تدفق العمل وإنجازه بدرجة عالية.

قوة العلاقة التي تتسم:

- بها المؤسسة في إطار استخدام الاتصال الفعال بين الجميع.
- الوضوح في استخدام العمليات المتعلقة بالمواد المستخدمة في تحقيق الأهداف.

¹ زروق مولود نفس المرجع ص 474 .

- التركيز على العمق المنهجي في أداء نشاطات القوة البشرية العاملة في المؤسسة.

- تحسين استجابة المشاركين في نشاطات وفعالية المؤسسة ،من عملاء وموردين وموزعين.1

المبحث الثاني : ماهية الإتصال الداخلي

المطلب الأول :تعريف الإتصال الداخلي

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة، وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للمؤسسة، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية، من نفس المستوى و هذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة، الذي يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات و الأفراد المختلفين.

هو مجموع من النشاطات الموضوعية والموجهة للتعريف بمشروعية الاختيارات لمجموع الجمهور . وهو الاتصال الذي يتم داخل المنظمات ويسعى إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار من المستويات الإدارية المختلفة إلى المرؤوسين وانتقال رجع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة.

يعرفه محمد فهمي المطروزي " :عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير وهو اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي و التي تتم رأسيا و أفقيا داخل المنشأة.

ويعرفه محمد لطفي الحميري :إن الاتصال يلعب دورا حساسا داخل المؤسسة إذ بواسطته يتم نشر الآراء والمعلومات والبيانات و البدائل بغية التأثير على اتجاهات العمل نحو العمل باعتباره نشاطا فرديا و جماعيا يشمل كل عمليات الأفكار و الحقائق المشاركة فيها.

وكما يعرفه Philippe Detrie: علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكل وأنماط وطرق العمل، يعرف هو بالمعنى الدقيق هو التعريف بالمتثلين و قدراتهم.هو مهارات ضبط الأنشطة و تحديدها بدقة وفق الظروف السائدة في المنظمة. 2

¹ عايدي جمال .مرجع سابق.ص 566.

² سامية عواج .الاتصال في المؤسسة- .المفاهيم -المحددات -الاستراتيجيات -ط 1. مركز الكتاب الأكاديمي 2019.ص 67.

ويعرفه Thierry Liboert: إحدى عناصر النظام العام للمنظمة من تدفق للمعلومات والمبادلات. الاتصال الداخلي عمل يترتب عليه تعظيم المعرفة بالمنظمة و تحديد المرسلين من أجل نشاط بشري أفضل وللاتصال الداخلي وظيفتين وظيفة كمية تضمن معالجة نشر و صعود المعلومات في المنظمة ووظيفة إنعاش أو تجديد نوعية تضمن دوران وسير المعلومات. 1

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي.

هناك تمييز عادة بين هذين النوعين من الاتصال، على اعتبار أن الاتصال غير الرسمي مؤقت وجمهوره محدود، بينما يعتبر الاتصال الرسمي دائماً نسبياً و متاح لكافة الناس ويقوم مصدر المعلومات في الاتصال الرسمي بتوجيه الرسالة التي يتم توصيلها، أما في الاتصال غير الرسمي فهو محكوم أساساً بالمستقبل غير الرسمي و يحتوى عادة على عنصر التكرار و لكنه يتيح تحقيق التغذية المرتدة من مصدر المعلومات، و يتصف الاتصال الرسمي بتدني كلاً من التكرار والتغذية المرتدة.

ولعل المحادثة التليفونية هي مثال الاتصال غير الرسمي ، و الكتاب مثال نموذج للاتصال الرسمي ، و مع ذلك فالفرق بين النوعين ليس واضحاً تماماً، فالمحاضرة مثلاً هي اتصال غير رسمي و لكنها إذا طبعت أو سجلت على شريط فيديو تصبح اتصالاً رسمياً والمعلومات التي تصل إلى الأذن تميل للارتباط بالاتصال غير الرسمي، بينما الاتصال الرسمي يتم استيعابه أساساً من خلال العين. 2

الاتصال الرسمي :

هو الذي يتم من خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط أجزاء المنظمة كافة ببعضها بعضاً، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل . وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوجيهات من المستويات الإدارية الأعلى للمستويات الأدنى . "وهو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة، ويكون خاضعاً في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة "ويمكن أن نعرّف الاتصال الرسمي بأنه تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات، وتوجد في الهيكل التنظيمي، ويتم من خطوط وقنوات خاضعة لقوانين وقواعد تفرضها المنظمة . ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على المذكرات أو التقارير

¹ سامية عواج نفس المرجع ص 68.

² أبو سعود إبراهيم .تقنية الاتصال والمعلومات .شركة الإعلام مصر 2004.ص26

والاجتماعات الرسمية، وقد يكون صاعداً أو هابطاً أو أفقياً، أو محوري أ. وتبتعد العلاقات في هذا النوع من الاتصالات عن الطابع الشخصي وتتقيد بلوائح معينة¹.
أنواعه:

الاتصالات الهابطة: وهي الاتصالات الرسمية الصادرة من المستوى الأعلى في المؤسسة إلى المستوى الأدنى، أي من الرئيس إلى المرؤوسين، كالتعميمات والإرشادات والتعليمات والقرارات والتكليف وخطابات الشكر والتقدير والنقل وما إلى ذلك.

الاتصالات الصاعدة: وهي اتصالات رسمية صادرة من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرئيس، ومن هذه الاتصالات خطابات التظلم، والشكاوي وطلب العلاوات والتقارير والمقترحات وغير ذلك من خطابات يقدمها المرؤوسين إلى الرئيس ويتوقع أن يبت فيها.

الاتصالات الأفقية: وهي اتصالات رسمية تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد الذين يحملون المسمى الوظيفي نفسه، كتلك الاتصالات التي تتم بين عمداء الكليات أو مديري المدارس أو رؤساء الأقسام والمعلمين بغرض التنسيق أو تبادل الآراء ووجهات النظر أو الاشتراك في مشروع وما إلى ذلك.

الاتصالات الجانبية : هي الاتصالات الرسمية التي تتم بين موظف وآخر يشغل كل منهما وظيفة تختلف بطبيعتها عن الآخر، كاتصال المعلم بأمين المكتبة لغرض التنسيق معه لزيارة المكتبة مع تلاميذه².

الاتصال الغير رسمي:

ويتميز هذا النوع من الاتصال بعدم الاعتماد على الطريقة التقليدية في تبادل الأفكار أو المعلومات أو غيرها و يظهر هذا حينما يدور بين زملاء العمل أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيدا عن جو العمل وقيد و ربما تتأثر أحاديث عن العمل ذاته. حيث أن التفاعل بينهم يتخذ الطابع غير الرسمي وتتميز الجماعات الأولية (كالأسرة وعصابات الصبيان) بالطابع غير الرسمي حيث أن العلاقات بين أفرادها وشبكة الاتصال وتتميز بطابع شخصي يعكس الجماعات غير الرسمية التي تخضع برامجها لقواعد وتوجيهات موضوعية مقدما والتي تعتبر الأحاسيس أو المشاعر والعواطف والموضوعات غير

¹ بشار حزي. الاتصال التنظيمي. الجامعة الافتراضية السورية. 2020. ص 26

² محي الدين عارف حسين. الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات. ط. 1. الأكاديميون عمان 2015. ص 30/29

ضرورية، بيد أن الجماعة الأولية تعتبر الصفة الانفعالية عنصراً جوهرياً وهي التي تضم الأعضاء في روابط جماعية.¹

و من أنواعه:

الاتصال اللفظي: هو وسيلة الاتصال التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل

والمستقبل، ويتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية، حيث تؤثر بما نسبته 7% من الاتصال، ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظي من شخص إلى آخر بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن نفس الفكرة ولكن باستخدام أنماط مختلفة منها ما يكون بصرية (أنا أرى)، وسمعية (أنا سمعت)، وحسية (أنا لدي إحساس) والتي بالتالي توجد التنوع في عملية الاتصال.

الاتصال الغير لفظي: يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية. وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين 80-90% من الرسالة يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية ومعقدة في طبيعتها لأنها تحتوي على تعبيرات وجه وحركات الجسم وتوتره وانفعالاته. وتتبع أهمية الاتصال غير اللفظي بأنه أصدق في التعبير عن المشاعر والانفعالات، كما أنه أكثر تأثيراً بالآخرين لأنه يؤكد التعبير اللفظي، كما أنه لا يمكن التحكم به.²

المطلب الثالث: وسائل الاتصال الداخلي.

من الأهمية بمكان معرفة مدى دقة الاتصال بعملاء المنظمة الذين اعتادوا علي المنظمة واقتناء خدماتها إشباعاً لحاجاتهم، بحيث أن تحقيق الاتصال الفعال وتلبية رغبات العملاء بمستوى الأداء المطلوب من شأنه أن يخلق الولاء والانتماء بين المنظمة وعمالها، لذا فمن الضروري الاهتمام بوسائل الاتصال بعملاء المنظمة بشكل مستمر ومتجدد شريطة حسن اختيار الوسيلة تبعاً لنوع الجمهور المراد مخاطبته، ونوع الرسالة المراد توصيلها مع الأخذ في الاعتبار إمكانيات هذه الوسيلة ومدى مناسبتها

¹ خيرى خليل الجميلي. الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث. ط. 1. المكتب الجامعي الحديث. 1997. ص 24

² يسرى عثمان وآخرون. مهارات الاتصال. ط. 1. جامعة الدمام السعودية ص 10

والإطار الزمني وتكلفة الوسيلة وإمكانيات المنظمة وعملاتها إذا فمن الضروري الاهتمام بوسائل الاتصال بعملاء المنظمة المالية والمادية ...وما شابه ذلك. 1

ومن بن هذه الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة:

أولاً : النشرات الخاصة التي تصدرها المنظمة :تعتبر هذه النشرات من وسائل الاتصال بالكلمة المقروءة وهي وسائل اتصال خاصة حيث تستهدف جماهير معينة، كما أن موضوعاتها تتطلب تغطية مكثفة فقد تصدر المنظمة صحيفة أو مجلة خاصة بها تتضمن عدداً من المواضيع والمعلومات التي تهتم جمهور المنظمة بهدف خلق تأثير معين في اتجاهات ومواقف وراء ذلك الجمهور إزاء سياسات المنظمة وانجازاتها وخططها.

ثانياً :الكتيبات :وهي وسيلة اتصال خاصة مقروءة في مجال العلاقات العامة، وتهدف إلى إحاطة المرسل إليهم من الجماهير بأفكار ومعلومات عن المنظمة وسياساتها وانجازاتها، بهدف كسب ثقتهم وتأييدهم، ويتضمن الكتيب بيانات تهتم جمهور المنظمة، وهناك عدة أنواع من الكتيبات ، فمنها خاصة بالعاملين وأخرى خاصة بزوار المنظمة توضح لهم أهداف المنظمة وسياساتها، وهناك نوع من الكتيبات يوزع على رجال الصناعة والتجارة وغيرهم .وتساهم الكتيبات في نشر الرسالة الإعلامية على عدد كبير من الأفراد في وقت قصير، وتمتاز بأن الحائز على الكتيب يكون لديه وقت كاف لقراءته واستيعاب المعلومات والأفكار الواردة فيه، مما تعتبر هذه الوسيلة ذات طابع شخصي، وذلك عن طريق تأثيرها المباشر في نفسية القارئ بالإضافة إلى ذلك فإن القائمين على إعداد الكتيب يكون لديهم عادة الوقت الكافي لإعداد المادة الإعلامية لكي تحقق هدفها المنشود.

ثالثاً :المراسلات :وهي تماثل الكتيبات يكونها وسيلة اتصال خاصة ومقروءة، تهدف إلى إحاطة المرسل إليهم من جماهير المنظمة بالمعلومات والبيانات في المنظمة في شكل خطابات أو رسائل، أو الرسائل الشخصية إلى الأفراد على عناوين منازلهم، لما لذلك من أثر إيجابي في استمرارية العلاقات الطيبة .ومن الضروري أن يراعى الاهتمام بالشروط الشكلية والموضوعية للمراسلات، كذلك من الأهمية بمكان مراعاة الظروف الثقافية والاجتماعية للأشخاص الموجهة إليهم المراسلات، وأن تتقل إليهم شعوراً طيباً في كافة الأحوال وهذا يقتضي صدق الرسالة وإيجادها للمرسل إليه بأن الرسالة موجهة له شخصياً.2

¹ سيد عليوة .مهارات الاتصال وطرق إعداد تقرير .ط .1 المنصورة .2000. ص 29

² عبد الناصر أحمد جرادات .أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق .ط .1 اليازوري عمان.2009 ص 121.

هذا وهناك عدة وسائل اتصال داخلية مقروءة تستخدم داخل المنظمة كلوحة النشرات أو الإعلانات أو الملصقات والبريد المباشر والملصقات.

ربعا :الاتصال الهاتفي :وهو نوع من الاتصال الشخصي المباشر في مجال العلاقات العامة، وتبرز أهميته في أن الكلمة المسموعة والمباشرة من الشخص يكون لها تأثير قوي على الشخص الآخر الذي يتم التحدث معه من الكلمة المكتوبة الصادرة عن نفس الشخص، كما أنه من خلال الحديث الهاتفي يمكن للمتحدثين تبادل الرأي والمناقشة وإزالة الخلافات بسرعة، كما أن تكلفة استخدامه هذه الوسيلة بسيطة.

ويعتبر الهاتف وسيلة سريعة للاتصال بين المسؤولين بالمنظمة و جماهيرها الخاصة من عاملين وعملاء وموردين ومستثمرين وغيرهم، ومن المهم الإشارة إلى ضرورة مراعاة آداب الحديث الهاتفي التي تكفل نجاح المكالمة في التأثير في نفسية المتكلم معه.

خامسا :الاجتماعات الدورية :وهي وسيلة من وسائل الاتصال الشخصي والمباشر كالا اجتماعات بين رئيس الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية أو المدير العام مع مديري الأقسام في دائرته الغرض بحث مواضيع معينة، أو الاجتماعات بين رجال الإدارة والعاملين أو بين ممثل المنظمة وممثل المستهلكين أو الموردين أو المستثمرين أو غيرهم .وتتيح هذه الوسيلة للاتصال الفرصة للتعرف على مطالب واحتياجات الجمهور الخاص وإمداده بكافة المعلومات والحقائق التي تنقصه، وإتاحة الفرصة له لكي يعبر عن أريه ووجهات نظره بشأن سياسات وبرامج وانجازات المنظمة بما يتيح الفرصة لتعديلها بما يتفق مع اتجاهات الرأي العام للجمهور، معا وكذلك توفير مناخ للاستجابة الشخصية الفورية¹.

سادسا : الدعوات العامة والزيارات الإعلامية :إن الدعوة العامة أو المفتوحة يمكن أن الخدم في أغراض كثيرة باعتبارها أداة لتصنيع السلعة من مواد وخامات جيدة ذات نوعية عالية، وبأساليب تشغيل وتصنيع متقدمة، وهكذا بالنسبة للعاملين في المنظمة وللمستثمرين .الخدمات التي تقدمها المنظمة هامة للعلاقات بالمجتمع، حيث من خلالها إعلام العملاء والموردين والمستهلكين ورجال الصحافة كيف تعمل المنظمة على الطبيعة، وهو أمر يكفل اندماجهم مع المنظمة ومعايشتهم لواقعها وارتباطهم بها وشعورهم بالانتماء إليها .وقد تكون الدعوة العامة فرصة لكي يشاهد المستهلكون عرضاً علمياً لتصنيع السلعة من مواد وخامات جيدة ذات نوعية عالية، وبأساليب تشغيل وتصنيع متقدمة، وهكذا بالنسبة للعاملين في

¹ عبد الناصر أحمد جرادات نفس المرجع السابق، ص126.

المنظمة وللمستثمرين .وقد يكون الهدف من الدعوة العامة أو استضافة عدد من رجال الإعلام للقيام بزيارة صحفية وإعلامية للمنظمة، هو إعلام الجماهير ووسائل الإعلام المختلفة بطريقة عملية بافتتاح مصنع جديد، أو خط إنتاجي جديد، أو تطوير وبصفة عامة فإن الدعوة العامة أو المفتوحة يجب أن يكون لها قيمة إخبارية تسهم في تحسين سمعة المنظمة وتحسين صورتها لدى الجماهير .ولتحقيق فاعلية هذه الدعوات والزيارات لا بد أن تهتم المنظمة بإجراءات استقبال المدعوين والترحيب بهم ومرافقتهم أثناء جولاتهم داخل المنظمة.¹

سابعاً :المؤتمر الصحفي: وهو اجتماع للصحفيين ورجال الإعلام الذين يحضرون إلى المنظمة لتلقي معلومات يناقشونها، وهنا يجب على إدارة المنظمة وإدارة العلاقات العامة أن تكون مستعدة، بالحقائق والمعلومات عن المنظمة وعن الحدث الذي ينعقد المؤتمر الصحفي بشأنه، ويجب أن يعقد المؤتمر في مكان مناسب مجهز جيداً بالمقاعد ووسائل الإيضاح ومكبرات الصوت والإضاءة الكافية والتسهيلات اللازمة لتشغيل معدات التصوير التي يحملها معهم مراسلو التلفاز، وهنا يكون كرم الضيافة عند أقل حد ممكن.

ويكون عقد المؤتمر الصحفي لأغراض عديدة منها تغطية أحداث معينة كافتتاح فرع جديد أو خط إنتاجي جديد أو إدخال التجهيزات فنية متطورة أو تخطيط برنامج للتوسعات أو تكريم المتفوقين والتميزين، كذلك يكون عقد المؤتمر الصحفي في حالة إعلام رجال الإعلام بموضوع مهم، وهنا تبدو أهمية مراعاة الإجابة باختصار ومباشرة عن الأسئلة المطروحة، وتقادي الكلام على نحو مفكك عن جوانب أخرى لم يشملها السؤال المطروح كما تبدو أهمية عرض الحقائق على الصحفيين وتجنب البيانات التي ليست للنشر، ومن المهم أن تكون إدارة العلاقات العامة مستعدة للإجابة عن الأسئلة المخرجة المحتمل إثارتها.

ومن الأهمية أن يسود المؤتمر روح الصراحة والصبر والهدوء بحيث يخلق جواً من التعاون والمحبة والود والرغبة في أن يكون مفيداً للجمهور .²

ثامناً :المعارض: وهي وسيلة هامة من وسائل الإعلام سواء المعارض الصناعية والتجارية أو الزراعية وغيرها، حيث تعرض نماذج لأعمال وخدمات المنظمة مدعمة بخرائط ورسوم بيانية وأفلام

¹ عبد الناصر أحمد جرادات نفس المرجع السابق ص 127

² عبد الناصر أحمد جرادات نفس المرجع السابق ص 130.

وغيرها، كما تعرض نماذج من منتجات المنظمة وكذلك عرض لكيفية تصنيع المنتجات أو تقديم الخدمات، ويحتاج ذلك إلى قدر عال من التصور والإبداع واستخدام وسائل الإيضاح وذلك بهدف بناء السمعة طيبة للمنظمة .وقد تكون المعارض دائمة أو مؤقتة، وقد تكون ثابتة في مكان معين أو متنقلة من مكان لآخر، وقد تكون المعارض محلية، وقد تكون دولية، وقد تسعى المنظمة إلى إقامة معرض خاص بها، وهنا لا بد من الإشارة بضرورة الاهتمام بتنظيم المعرض من خلال تهيئة مختصين ليتولوا تنظيم المعرض واستقبال زواره وإرشادهم والإجابة عن استفساراتهم، كما يفضل توزيع كتيبات أو نشرات تضم معلومات مفيدة على زوار المعرض مما يجعلهم يحسون بانطباع جيد بعد مغادرتهم المعرض ويكون لديهم أوراق يقرأونها بالتفصيل في أوقات فراغهم كذلك يمكن توزيع نموذج استبيان على زوار المعرض للوقوف على انطباعاتهم واتجاهاتهم نحو المنظمة وسياساتها وإنجازاتها.

تاسعا: الإذاعة الداخلية والدوائر التلفازية المغلقة: وهاتان من وسائل الاتصال الداخلي، حيث تستخدم لأغراض عديدة منها إذاعة برنامج الموظفين، حيث يتم إعلام الموظفين ببرامج جديدة للخدمات أو الميزات الإضافية التي أدخلتها المنظمة، أو إخطارهم بنشرات أو بلاغات معينة، أو إعلامهم بأخبار عن المنظمة بصفة عامة، ويمكن إعداد المواد المعدة للبث التلفازي في شكلشرطة فيديو أو أفلام وقد يكون البث الإذاعي أو التلفزي حياً¹.

عاشرًا: الأحاديث والخطب العامة: إن الكلمة المنطوقة أو الشفوية مازالت أكثر أشكال الاتصال قوة وفاعلية ولهذا فالحديث أو الخطبة العامة من الأدوات الرئيسة لممارس العلاقات العامة، والأحاديث والخطب العامة وسيلة اتصال مباشرة مسموعة كأن يقوم أحد مسؤولي المنظمة بالتحدث أو الخطابة أمام العاملين في المنظمة أو المستهلكين أو المساهمين، وفي الحديث يوضح المتحدث سياسة المنظمة وأهدافها وبرامجها وإنجازاتها ويحاول أن يلقي تأييداً ومؤازرة الجمهور الذي يخاطبه، وقد يكون الهدف من الحديث أو الخطبة محاولة نفي إشاعة مغرضة أو إزالة فكرة سيئة عن موقف المنظمة أو إنجازاتها .وفي مثل هذه الأحوال يكون المتحدث أحد القيادات الإدارية العليا في المنظمة حيث إن الجمهور غالباً ما يرغب في أن يرى أمامه أحد كبار المسؤولين في المنظمة وربما الرئيس الإداري الأعلى لها فذلك يساعد على تقبل الجمهور للمعلومات والبيانات التي تضمنها حديثه أو خطبته وتصديقها باعتبارها صادرة عن مصدر مسؤول وموثوق به، ولهذا تعتبر الأحاديث للقيادات الإدارية العليا أحد متطلبات أعمالهم، الأمر

¹ عبد الناصر أحمد جرادات نفس المرجع السابق، ص 131.

الذي يفضل معه أن توفر لهم برامج تدريبية لتطوير مهارات القيادات الإدارية العليا في مجال التحدث والخطابة وقراءة رد فعل الجمهور ومعالجة الأسئلة المثارة من الجمهور¹.

المطلب الرابع : أهمية الاتصال الداخلي و معيقاته الاتصال الداخلي في المؤسسة

أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة

ينصب الاهتمام بدراسة الاتصال داخل المؤسسات حول النقاط التالية:

- معرفة عملية انتقال المعلومات بين موظفي الإدارة العليا وبين بقية الموظفين.
- معرفة اتجاه الاتصال في هذه العملية لتقييم مدى قوة تأثير القرارات التي تصدرها المؤسسة.
- معرفة قوة أو عيوب قنوات الاتصال لاكتشاف النقص في القنوات أو لاكتشاف تعرض المعلومات للتوقف أو التغيير أو التأخير نتيجة عيوب شخصية في بعض الأفراد.
- معرفة مدى حجم وقوة التجارب ورد الفعل بين المستقبل وبين المرسل خاصة أن طبيعة عمل المؤسسة التوجيهي الذي يفرض توجيه الاتصال من جانب واحد يفرض البحث عن فتح قنوات متعددة للسماح لتدفق الاتصال من المستقبل إلى المرسل إضافة إلى ذلك يوسع علماء الاتصال مجال هذا الاهتمام ليشمل أسلوب بناء المعلومة نفسها أي الرسالة والتحكم في كيفية إرسالها أي الاهتمام ببناء إستراتيجية للاتصال تحقق المؤسسة من خلالها أهدافها عن طريق تنمية مهارات الاتصال لدى أفراد المؤسسة ليكون الإتصال أكثر نجاحاً وأكثر فاعلية في زيادة التوافق فيما بينهم وبين الإدارة العليا².
- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمنظمة.
- القدرة على انجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات.
- ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للجمهور والعاملين في المنظمة.
- الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية.
- أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة.
- وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المنظمة في مجال توجيه فعاليتهم وتحركاتهم³.

¹ عبد الناصر أحمد جرادات نفس المرجع السابق ص 133/134

² عبد الفتاح .مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية . ط 1. مكتبة الأنجلو المصرية 2018

³ عبد الله حسن مسلم .مهارات الاتصال الإداري والحوار . ط 1. دار معتز .

معيقات الاتصال الداخلي في المؤسسة

1. عوائق الاتصال الرسمي :يواجه أي تنظيم مهما كانت طبيعته عوائق اتصال باستمرار يمكن أن ترجع إلى النسق الداخلي أو إلى النسق الخارجي أو كلاهما، ويمكن أن ترجع إلى طبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة ويمكن الإشارة إلى الصعوبات الآتية:

- ✓ غموض الرسالة بسبب عدم دقة اللغة والمصطلحات المستعملة.
- ✓ تضمين الرسالة عدة تأويلات في نفس الوقت.
- ✓ تأخر الرسالة.
- ✓ عدم احترام السلمية في إصدار الرسائل غموض المهام الذي يؤدي أحيانا إلى كثرة الرسائل الواردة والى تناقضه.
- ✓ هذا نقلت الرسائل شفويا يمكن أن تتعرض للتحريف.
- ✓ الكتابة غير الواضحة لأسباب تقنية.
- ✓ تعطل أو قدم وسائل الاتصال.
- ✓ تعتمد أطراف في التنظيم غير الرسمي تعطيل الرسائل أو تحريف مضمونها بأي طريقة.
- ✓ النسيان أو الإهمال يؤدي إلى تحريف الرسالة أو فوات أوانها.
- ✓ سوء العلاقات الإنسانية يمكن أن يؤثر في العملية الاتصالية.
- ✓ ضعف الثقة في علاقات العمل خاصة بين الرؤساء و المرؤوسين.
- ✓ ضعف أو انعدام الديمقراطية في علاقات العمل.
- ✓ انتشار الشائعات كبديل للاتصال الجيد بسبب عدم الثقة والسرية في التسيير.
- ✓ التسرع في الفهم وفي الرد وفي التنفيذ.
- ✓ ضغط القيادة والوقت وضغط السوق والمنافس.
- ✓ كثافة المعلومات الواردة من التسقين الداخلي والخارجي.
- ✓ كثرة الدرجات السلمية وتعقد الإجراءات.
- ✓ احتكار المعلومات.

- ✓ غياب التفاصيل التي يمكن أن تتضمنها الرسالة مثل الدعوة إلى حضور الاجتماع دون ذكر جدول الأعمال أو أي تفاصيل أخرى وهذا يؤدي إلى :عدم تحضير الملفات والمعلومات الضرورية لتسيير الاجتماع.
- ✓ صعوبات مصدرها فارق السن بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الزملاء.
- ✓ عدم المقدرة على التعبير عن الأفكار كتابا و شفويا.
- ✓ عدم المقدرة على استعمال مهارات الاتصال
- ✓ الخبرات السابقة تؤثر في العملية الاتصالية سلبا أو إيجابا بمعين الخبرة مع الرؤساء السابقين، وكيفية التعامل مع نفس الرسالة في مواقف مختلفة.
- ✓ طلب السرعة في الرد على الرسائل من الجهات العليا بحيث ترد الرسالة في آخر لحظة تحت ملاحظة مستعجل، ونظرا لضغط الوقت والأوامر فإن الرد على الرسائل يكون غامضا وناقصا
- ✓ معوقات سببها الاختلافات الفردية بين العاملين.
- ✓ معوقات مصدرها طبيعة المؤسسة وأساليب العمل فيها 1 .
- ✓ معوقات مصدرها نقص الإمكانيات والتسهيلات الخاصة بالاتصال.
- ✓ المعوقات النفسية المرتبطة بميول الأفراد وعواطفهم وخصائصهم الشخصية واستعداداتهم ومستوى إدراكهم.
- ✓ عدم التخطيط الجيد للعملية الاتصالية وعدم تهيئة عوامل نجاحه.
- ✓ سوء إدراك المرسل وفهمه للمعلومات التي يرسلها .يمكن أن تؤثر دوافع المرسل في مضمون الرسالة والالتزام بها، كما يمكن أن تؤثر ميوله واتجاهاته النفسية في شكل المعلومات . ويمكن تصنيف هذه المعوقات إلى أربع فئات تتدرج تحت كل منها العديد من الحالات، فهناك معوقات نفسية ومعوقات فنية، ومعوقات تنظيم تحيط بها جميعا معوقات اجتماعية ثقافية.
- ✓ عدم ملائمة ظروف المستقبل لاستقبال المعلومات.
- ✓ سوء النقاط الرسائل و سوء الرجوع.
- ✓ قلة الصبر على الإصغاء.

¹ ناصر قاسيمي .إتصال المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية .ديوان المطبوعات الجامعية .2011 ص 70

معوقات في الرسالة وهو كل ما يتعلق بسوء فهمها وإدراك معانيها أو عدم اتفاق المرسل والمرسل إليه وعدم انسجام الرموز التي يتعاملون بها نظرا لقلّة الخبرة أو غيرها.

2. يمكن أن يكون الاتصال غير الرسمي أحد عوائق الاتصال الرسمي إما بطريقة مقصودة أو بطريقة عفوية، ففي حالة عمل التنظيم غير الرسمي ضد التنظيم الرسمي بسبب تناقض المصالح أو بسبب حالة الصراع فإن التنظيم غير يتخذ جملة من الإجراءات منها العمل على تعطيل شبكة الاتصال الرسمي، أما الطريقة العفوية فتكون من خلال عدم تنسيق التنظيم غير الرسمي مع التنظيم الرسمي مما يؤدي إلى تعطيل شبكة الاتصال خاصة وأن تقنيات الاتصال غير الرسمي تختلف عن الاتصال الرسمي منها السرعة وعدم احترام السلمية العمل خارج المجال الرسمي الزماني والمكاني.

3. العوائق التنظيمية:

حجم المؤسسة: كلما كان حجم المؤسسة كبرى ارتفعت عملية الاتصال وتطلبت نظاما خاصا للاتصال ووسائل متماشية مع كبر حجم المؤسسة، ويتفاوت حجم المؤسسات نذكر منها المؤسسات متعددة الفروع في المستوى القطري أو المستوى العالمي وهذه الوضعية تتطلب أيضا نظاما للاتصال يتناسب مع هذه الوضعية بحيث يضمن المرونة وسهولة انسياب وتبادل المعلومات وفعالية تسييرها.¹

خصائص التنظيم الرسمي: كل ما يعتمد التنظيم الرسمي في المؤسسة من أنماط اتصال وتسيير يؤثر بطريقة أو بأخرى في عملية الاتصال وبالتالي فعاليتها، فالمبالغة في الرسمية وحرفية القوانين والالتزام الشديد بأشكال الاتصال الرسمي من سلمية ومركزية وكثرة الدرجات السلمية التي تعتمدها الإدارة هي من العوامل التي تؤدي إلى ثقل عملية الاتصال وبالتالي تعيقه عن أداء مهامه بالفعالية الممكنة، ويضاف إلى ذلك عدم تجانس جماعات العمل وتفاوت الخبرات بين أعضائها وتفاوت روحهم المعنوية و تفاوت الالتزام التنظيمي بينها وعدم : تأييد الأعضاء لأي عملية تغيير كل ذلك يعد من أهم معوقات الاتصال في المؤسسة المرتبطة بخصائص التنظيم الرسم.

طبيعة العمل في المؤسسة: من الطبيعي أن يتأثر الاتصال حسب طبيعة العمل فالمؤسسة العسكرية تتطلب أنماطا من الاتصال تستوجب السرية المطلقة والرموز السرية والانضباط واليقظة وعدم ترك أي مجال للخطأ أو التهاون، كما تتطلب وسائل اتصال قد لا تتوفر في المؤسسات المدنية نظرا للفعالية القصوى التي ترمي إليها والسرعة والتفوق، ونقيس على ذلك باقي المؤسسات سواء كانت إدارية

¹ ناصر قاسمي نفس المرجع ص72/71.

أو صناعية أو تجارية أو اشهارية أو خدماتية أو مؤسسات طوعية كلها خصوصيات تؤثر في نمط الاتصال ووسائله المعتمدة.

4. معوقات الاتصال غير الرسمي: يتوقف على دور التنظيم داخل المؤسسة باعتباره من أهم قنوات الاتصال داخل المؤسسة فهو يحتمل دورانا سلبيا أو إيجابيا، ويتحدد دوره الإيجابي أو السليبي بناء على جملة من المتغيرات التي منها تعامل الإدارة والرؤساء مع هذا التنظيم، فاعتماد الإدارة الروح التعاونية وإشراك التنظيم غير الرسمي يعد من أهم عوامل تدعيم الاتصال الإيجابي ونجاح الاتصال بصفة عامة داخل المؤسسة، وما دام التنظيم غير الرسمي ظاهرة طبيعية داخل المؤسسة لا يمكن تجاوزه فمن المهم إذا العمل قدر الإمكان على تفادي كل أشكال الصدام والصراع مع هذا التنظيم، فالمرونة التي يتمتع بها والتكوين السريع والعفوية والفجائية هي من أهم عناصر قوته والتي لا تتوفر في التنظيم الغير رسمي لذا قد يكون من أهم معوقات الاتصال الجيد في المؤسسة إذا دخلنا في صدام معه¹.

5. معوقات الاتصال الصاعد في المؤسسة : هناك جملة من العوامل تحول دون فعالية الاتصال من القاعدة إلى القمة منها كبر وجود عدة فروع لها، وكثرة عدد العاملين بحيث يصبح الوقت المخصص للاتصال كبيار جدا وهذا ما يرهق الرؤساء ويجعل الاتصال المباشر مثلا عملية غير ممكنة، التطبيق، ولما تتعدد أهداف المؤسسة وتتعدد العمليات التي تقوم بها تصبح أمام حالة أكثر تعقيدا في الاتصال تستدعي التكيف معها بسرعة و عدم التركيز على جوانب هامة في العملية الاتصالية التي منها العلاقات الشخصية والإنسانية، ومن معوقات العملية الاتصالية كثافة المعلومات و غموضها أحيانا وعدم توفر الوقت الكافي لمعالجتها مما قد يكون سببا في تحريفها، وكثرة الدرجات السلمية تجعل عملية إيصال الرسالة وانتظار الرد عملية متعبة ومرهقة بالنسبة للإطارات والعاملين، وأحيانا يكون الالتزام الحرفي بالإجراءات الرسمية في نقل الرسالة أحد أهم عوامل تعطيلها أو عدم فعاليتها منها اشتراط أن تكون أي رغبة في الاتصال مصحوبة بطلب استقبال يسلم للرئيس، وأي موضوع أو فكرة يريد المرؤوس إبلاغها للرئيس يجب أن يسلم كتابيا عن طريق مكتب البريد التابع للمؤسسة الذي يحوله بدوره إلى الرئيس الذي ينظر إلى الرسالة ضمن البريد الوارد إليه، وهذه العملية متعبة ومرهقة للعاملين تجعلهم يتراجعون عن الاتصال في المرات اللاحقة.

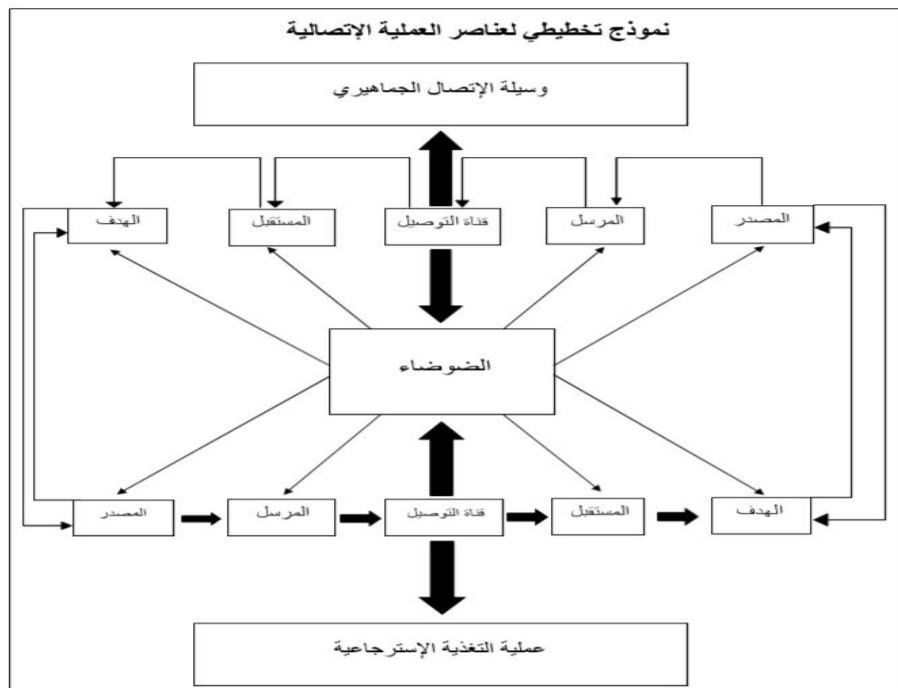
¹ ناصر قاسمي نفس المرجع ص73..

6. فهم الرسالة :يستوجب فهم الرسالة أن يكون لها نفس المعنى الذي لدى المرسل و المرسل إليه حتى تحقق الفعالية المرجوة، ويستلزم ذلك أن يستعمل طرفا الرسالة المصطلحات والمفاهيم المتداولة بينهما.

7. استرجاع المعلومات : وهي الدليل على فهم المرسل إليه للرسالة واستيعابه لها والتي يعبر عنها من خلال الاستجابة لمضمون الرسالة وحتى في حالة الرد بعدم الفهم والرد بطلب توضيحات فهو استرجاع جيد يعني المرسل إليه لم يباشر في تطبيق محتوى الرسالة إلا بعد الاستزادة في الفهم 1 .

8. التشويش :ويتعلق التشويش إما بالجوانب التقنية المرافقة لوسائل الاتصال، أو بعمليات التشويش التقليدية كالتي في الاجتماعات الأصوات الهامشية أو غموض الخط وقد وضع دوفلور نموذجا تخطيطيا يبرز فيه العناصر البنائية لعملية الاتصال ووظيفة كل عنصر منها خلال منها كما يأتي:

نموذج دو فلور للعناصر البنائية للعملية الاتصالية.



شكل (1) نموذج دو فلور للعناصر البنائية للعملية الاتصالية

¹ ناصر قاسمي نفس المرجع ص74/76.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا السابقة للإطار النظري توصلنا في نهاية الأمر إلى أن مفهوم الرقمنة مفهوم غير واضح. وهذا نتيجة لحدائته فعلى الرغم من المفاهيم المقدمة لها إلا أننا وجدنا بأنه لا يمكن إعطاء تعريفاً دقيقاً نهائياً، ولقد اجتمعت التعاريف في نقطة واحدة وهي أن رقمته عملية تحويل البيانات والمعلومات بصفة عامة من شكل ورقي إلى شكل رقمي بواسطة الحاسوب والانترنت.

أما الاتصال الداخلي محرك أساسي لتسيير المؤسسة وهذا لن يتم إلا إذا تم تفعيله، وتتبع الأساليب والطرق الفعالة والصحيحة لأدائه مع الأخذ بعين الاعتبار المشاكل والصعوبات التي تعيق الاتصال الداخلي، ومحاولة تفاديها وكذا مراعاة القدرات وشخصية الأفراد الفاعلين في العملية الاتصالية.

الفصل الثالث الجانب الميداني للدراسة

المبحث الأول: التعريف بمديرية العملية للاتصالات الجزائرية

نشأة مؤسسة "اتصالات الجزائر":

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%، تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين: أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في "بريد الجزائر" والثاني ممثلة في "اتصالات الجزائر".¹

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخصة تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

- قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر: نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في

¹ قرار 2000-03 المؤرخ في 05-08-2000. المتعلق بالبريد و المواصلات.

تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الإتصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.1.

وبدأت نشاطها الفعلي تحت شعار :

– مردودية Cost-effectiveness

– فعالية Effectiveness

– جودة الخدمة Quality service

المطلب الاول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط

النشأة العملية بمديرية الأغواط :

التعريف بالمؤسسة: هي أحد الوحدات العملية تتولى عملية التسيير الإداري، والتجاري، والتقني لولاية الأغواط، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات، مثلا:

– مؤسسة الجهوية الدعم التقني التجاري

– مؤسسة صيانة شبكة النقل

– مؤسسة صيانة شبكة الأساسية

مديرية العملية للأغواط مكان إجراء الدراسة الميدانية فهي تقع ب الطريق الوطني رقم 01 بشارع أمير علي بحي المعمورة الأغواط على بعد 2.4 كم من مقر الولاية بالقرب من ساحة المقاومة يحدها شمالا بريد الجزائر المعمورة وجنوبا و شرقا تتموقع في مكان استراتيجي وحيوي فهي قريبة من أهم المعالم البارزة في ولاية الأغواط وسهلة الوصول للراغبين في الذهاب إليها و الشكل التالي عبارة عن صورة مأخوذة عن طريق GPS لمكان المديرية :

الشكل رقم (2) صورة مأخوذة عن طريق GPS لمكان المديرية العلمتية الأغواط.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

221 المؤرخ في 01 أوت 0221 المتعلق بالتنظيم والتسيير / بموجب المرسوم التنفيذي

24 وخصوصية المؤسسات الاقتصادية، تم وضع الهياكل التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بما فيها

الهيكل التنظيمي للوحدة العملية للاتصالات بالأغواط المبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (3) الهيكل التنظيمي وتوزيع المهام لمؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الثالث: نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر و مهامها

نشاطات المؤسسة: تتمحور نشاطات المجمع حول:

✓ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛

✓ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛

✓ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات؛

✓ ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية و تسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الإتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن و خاصة في المناطق المعزولة؛

المهام الأساسية للمؤسسة :

✓ السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة؛

✓ التنسيق بين مختلف المديريات العملية؛

✓ مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛

✓ مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛

✓ الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛

✓ تنظيم الوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا

التقنية، وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛

✓ الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛

✓ دعم وتمويل لضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛

✓ السهر على تدريب الموظفين و تأطيرهم في مختلف المصالح؛

✓ العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛

✓ الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال؛

المطلب الرابع : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

أهداف المؤسسة :

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سُطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم: الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائرية.

- ✓ العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- ✓ الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال؛
- ✓ دعم وتموين لضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛
- ✓ تحصيل ديونيتها في أجلها المستحقة؛

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

حدود الدراسة الميدانية:

هناك بعض الاعتبارات يجب أخذها بعين الاعتبار لتحديد الهدف الحقيقي و الدقيق لمشكلة البحث فكل دراسة مجالات و حدود معينة توضح المعالم الأساسية لها، و عليه يمكن رسم حدود هذه الأخيرة من خلال التقسيم الآتي:

- **الحدود الموضوعية :** يعد المجال الموضوعي ركيزة أية دراسة أو بحث علمي، و تتمحور هذه الدراسة حول "الرقمنة" و دورها في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر - الأغواط -.

- **الحدود الجغرافية :** هي المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية و الذي طبقت عليه أدوات جمع البيانات و بناءا على موضوع البحث فقد تمركز مكان الدراسة في مديرية العلمية للاتصالات - الأغواط - فهي تعتبر من المؤسسات الأقرب إلى تبني مثل هذه التحولات و هذا ما نرجعه كذلك إلى اعتمادها الكبير على مختلف الوسائل و التقنيات الرقمية الحديثة و الاستفادة منها للقيام بمختلف الأعمال الإدارية في و أيضا طريقة تقديمها و عرضها للخدمات.

- **الحدود البشرية :** يتجلى المجال البشري في مجموعة أفراد عينة الدراسة الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، حيث أجريت الدراسة مع موظفي مديرية العلمية للاتصالات - الأغواط - ، على اختلاف رتبهم الوظيفية و أقدميتهم في العمل حيث بلغ عددهم 66 موظف.

- **الحدود الزمانية :** يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة، و التي قد تمتد من بداية التفكير في مشكلة البحث إلى غاية استخلاص النتائج العامة بالنسبة لموضوع" الرقمنة و دورها في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الخدماتية لاتصالات الجزائر الأغواط "فقد بدأ التفكير و - من نصف ديسمبر 2023 إلى جوان 2024.

و الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ شهر جانفي حيث كانت البداية بجمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع، و بعد ذلك تم تحرير الجانب النظري للدراسة في شكله النهائي. أما الجانب الميداني للدراسة، فقد تم بإعداد أسئلة المقابلة و أسئلة الاستبيان و عرضها على الأستاذ المشرف محمد تريح بداية من شهر ديسمبر 2023 ، إلى غاية شهر جوان 2024.

- **المجال الزمني :** تم انجاز هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من منتصف ديسمبر 2023 الى غاية جوان 2024.

- **المجال المكاني :** تم إجراء هذه الدراسة في مديرية العلمتية الأغواط ولقد اخترنا هذه المؤسسة كونها مؤسسة تستعمل نظام الرقمنة منذ نشأتها.

- **المجال البشري:** يمثل هذا المجال عينة البحث الذين شملتهم الدراسة هم الموظفون ذو خبرة و اقدمية بالمؤسسة.

نوع الدراسة:

تعتمد الدراسات في العلوم الانسانية و الاجتماعية فهناك بحوث استدلالية و اخرى استقرائية و اخرى كيفية تنتمي للبحوث الاستدلالية و اخرى كمية تنتمي للبحوث الاستقرائية ولكل منها انواع عديدة ومتعددة. ودرستنا تنتمي للبحوث الوصفية الكيفية،

وتعرف البحوث الوصفية بانها يعرفها سمير محمد حسين بانها بحوث ترتكز على وصف طبيعة وسمات وخصائص مجتمع معين او موقف معين او جماعة او افراد، بهدف الوصول الى استبصاره بشأنها.

كما يعرف ايضا العملية الرئيسية التي يمكن ان ينطوي عنها كافة أوجه النشاط الاعلامي و التوعوي، بالإضافة الى أنشطة العلاقات العامة و المعلومات التي تنفق جميعها بانها عمليات اتصال بال جماهير، وان كانت تختلف من حيث اهدافها وسائلها، جماهيرها و جوانب التأثير الناتجة عنها¹.

¹ محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ط6، القاهرة، 2004، ص14/15.

منهج الدراسة:

بما أن موضوع دراستنا يبحث عن دور الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة خدماتية في فانه يعتبر من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى التصوير الدقيق لدور الرقمنة وتأثيرها على الاتصال الداخلي كعامل مهم في تحسين صورة مؤسسة الخدماتية من خلال معرفة مكانة الرقمنة بمديرية العلمنتية لولاية الأغواط، من خلال إلقاء الضوء على مختلف أساليب تطبيق الرقمنة بها ومعرفة مدى التجسيد الفعلي للاتصال الداخلي و كذا حصر العراقيل التي تحول دون السير الحسن لممارستها، لذلك قد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي.

مجتمع الدراسة و عينته :

بعد تحديد الباحث مشكلة البحث و فرضياته و قبل تحديد أداة القياس أو جمع المعلومات لابد من تحديد مجتمع الدراسة، لان صياغة الفرضية تكون على شكل عبارة تكون متغيرات تدل على سمات أفراد أو أشياء لتشكل المجتمع الإحصائي و الذي يعرف بأنه جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع البحث .

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات التنفيذية الميدانية و هي تتطلب من الباحث في هذا المجال الكثير من الدقة حيث يتوقف عليها إجراء البحث و تصميمه و كفاءة نتائجه لذلك لابد على الباحث أن يحدد الجمهور أو مجتمع بحثه حسب الظاهرة أو المشكلة قيد البحث.¹

تتمثل مجموعة بحثنا في مجموع إداري مديرية عملتية لاتصالات الأغواط حيث كان مجموع عدد العمال الإداريين 66 إداريا ، ونظرا لان مجتمع البحث كان صغيرا فقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل من اجل جمع البيانات و المسح الشامل هو الذي يتم من خلاله دراسة كافة مفردات مجتمع الدراسة من خلال إحدى وسائل جمع المعلومات كالاستبانة أو الملاحظة أو المقابلة أو غيرها من وسائل جمع البيانات.

كما يعرف المسح الشامل بأنه طريقة جمع البيانات و المعلومات عن جميع عناصر و مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة.

¹ زياد احمد الطويسي مجتمع الدراسة و العينات مديرية تربية لقاء البترا 2001ص 2.

أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة جد حساسة في البحث، فهي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث، لهذا نجد أن معظم الباحثين يستخدمون أكثر من أداة و هو الشيء الذي إعتدناه في دراستنا، ولهذا فان طبيعة الأدوات المستخدمة تمثلت في (المقابلة، الاستبيان) .

المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية. كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث .والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية.

وقد عرف " انجلش "المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد، بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج وباختصار فإن خصائص المقابلة تتمثل في:

1. أنها تبادل لفظي منظم بين شخصين هما الباحث والمبحوث حيث يلاحظ فيها الباحث ما طرأ على المبحوث من تغيرات والفعالات.

2. تتم المقابلة بين شخصين هما القائم بالمقابلة والمبحوث في موقف واحد.

3. يكون للمقابلة هدف واضح ومحدد و موجه نحو غرض معين¹.

وفي دراستنا هذه تم توظيف هذه الأداة من خلال إجراء عدد من المقابلات مع مسؤول المصلحة السيد بوخلخال علي في المديرية العملية الأغواط ، وذلك من خلال طرح من الأسئلة الخاصة بموضوع بحثنا من خلال إعدادها مسبقا وبطريقة مقننة وذلك لتمكننا من الوصول إلى دور الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة الخدماتية ولتمكننا أيضا من الوصول إلى نتائج مدروسة بناء على نتائج المقابلة العلمية المركزة على الرقمنة والاتصال الداخلي.

وقد تضمنت المقابلة 20سؤال تعالج 4 محاور .

الاستبيان: هو مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة أو المرتبطة ببعضها البعض الأخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث و ذلك على ضوء البحث و المشكلة التي

¹ د .عمار بوحوش .مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث .ط 1. ديوان المطبوعات الجامعية.2002ص 75/76

اختارها،¹ وهو إحدى الوسائل الشائعة للحصول على المعلومات والحقائق تتعلق بآراء و اتجاهات الجمهور حول موضوع معين،يوزع على فئة من المجتمع (عينة) بواسطة البريد أو قد ينشر في الصحف والمجلات أو التلفزيون بحيث يطلب منهم الإجابة على أسئلته و إعادته إلى الباحث.² وقد تضمنت استمارة البحث 31 سؤال موزعة على 5 محاور.

المحور الأول : البيانات الشخصية

المحور الثاني : فيما تتمثل أهمية الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟

المحور الثالث: ما هي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

المحور الرابع: هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟

المحور الخامس: ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط ؟
تم توزيع 66 استمارة و تم استرجاع 41 استمارة.

¹ سهيل رزق ذياب،منهج البحث العلمي،غزة،2003،ص89

² محمد محمد .دليل البحث في اعداد ومناقشة الرسائل والبحوث العلمية، الدار الجامعية، مصر،2014، ص87.

تحليل المقابلة :

أجرينا المقابلة مع رئيس مصلحة بوجلخال علي واعتمدنا على المقابلة وتضم 4 محاور ويندرج كل محور مجموعة من أسئلة :

مقابلة مع رئيس المصلحة يوم الأحد 15 جانفي 2024 من الساعة 10:00 إلى 11:30

المحور الأول: فيما تتمثل أهمية الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

1. ماهو تعريفك الرقمنة؟

الرقمنة هي . " :الرقمنة هي الانتقال من الملفات الورقية إلى الملفات الرقمية.

تعليق : تحويل المعلومات من أرشيف، مستندات، وثائق، تقارير إلى شكل قابل للقراءة إلكترونيا بواسطة الأجهزة الإلكترونية من حواسيب ومسح ضوئي.

2. متى تم الاعتماد على الرقمنة داخل المديرية ؟

أن مؤسسة اتصالات الجزائر بدأت العمل بنظام الرقمنة منذ التأسيس 2003، حيث أنها كانت تعمل وفق الإمكانيات المتاحة و التي تطورت مع تطور التكنولوجيا الحديثة، كمثال ذلك عن ذلك كان الانتقال من استخدام SYSTÈME GAIA إلى البرنامج الحالي الذي يعتبر أكثر شمولاً من الأول حيث تسعى المؤسسة إلى مواكبة التطور التقني في مجال الاتصالات.

تعليق :

الرقمنة ليست بالموضوع الجديد على مديرية اتصالات الجزائر فهي حجر الأساس بها وما طرأ عليها هو التحول الرقمي (استخدام تكنولوجيا الرقمية لتغيير طريقة العمل و الحياة) لم تكن بالعملية السهلة إلا أن التعليمات الصارمة من الوزارة تفرض على الموظفين تنفيذها في الوقت محدد و مدة زمنية محددة وإلا يتعرض لعقوبات صارمة .

3. الوسائل التي تعتمد عليها المديرية لتطبيق الرقمنة ؟

الحواسيب :تحتوي في أغلبها على أجهزة معالجاتها من نوع 71.51.3 وهذا كم أجل تعزيز وفعالية تطبيق الرقمنة في المديرية، كما أنها تحتوي على أقراص سعتها من 250 إلى 500 جيجا نظرا للكم الكبير من الملفات التي استقبلها و إرسالها من طرف العمال حيث أنه هناك الكثير من المعلومات التي تتدفق يوميا للإعلام والنشر والحفظ في شكل ملاحق وطرق عمل بصيغ مختلفة مثل.PDF.DOC.PPTX وفي شكل صور بصيغ مختلفة مثل PGN.JPEG ذات الجودة العالية.

وكذلك هناك أنظمة إلكترونية خاصة سواءً بالمؤسسة أو العمال منها:

.RPEO. GESTION GRH.NJPSS.OSS.GESTION PROJET .تسيير المالية.

كما أن هناك أنظمة خاصة بالزبائن وهي: نظام 7GAIA V لتسيير فوتره الهاتف والزبائن ونظام فوري CCVS و CCBS لتسيير زبائن الانترنت ونظام آخر لتسيير زبائن الجيل الرابع LTE4 و نظام SyVCOM الخاص ببطاقات التعبئة .

كما يوجد أيضا الماسح الضوئي (scanner) والخوانم و lecteur code barre.

ومن وسائل الرقمنة في تطبيق IDOMLY وهو خاص بالزبائن المنتهية صلاحية تدفق الانترنت لديهم بحيث يستطيع تعبئة رصيده، كما يعتبر هذا التطبيق إضافة حقيقية للمديرية وذلك من خلال تحسين الخدمات بشكل ملحوظ وتقليص مدة انتظار الزبون وذلك من خلال تسديد فواتير الهاتف والانترنت عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة التجارية هذه الخدمة تجسد فعليا سعي المؤسسة إلى توطيد العلاقة مع الزبون باستعمال الرقمنة، وكل هذا يدخل في مجال تحسين الصورة وتمتين العلاقة مع الزبائن.

شبكة الإنترنت :تعتبر أهم مصدر للرقمنة، كما أن مظاهر الرقمنة تتجسد في شبكة الإنترنت الجيدة، حيث تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر للرفع من كمية تدفق الإنترنت وخفض الأسعار وتحسين الشبكات عن طريق التخلي عن شبكة الكوابل وتعويضها بشبكة الألياف البصرية.

الإمكانيات البشرية :يعتبر العامل البشري العنصر الأساسي في تطبيق الرقمنة، كما يعتبر عائقا في نفس الوقت .وتسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تكوين وتأطير العمال للتعامل مع الأجهزة الإلكترونية والبرامج والأنظمة التي تعتمد عليها، وذلك من خلال الاستعانة بمهندسين وتقنيين ومختصين ذو كفاءة عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

كما اعتمدت مؤسسة اتصالات الجزائر ثلاثة طرق مختلفة في تكوين وتأطير العمال في المديرية وهي:

التكوين عن طريق المحاضرات :حيث تحتوي المؤسسة على قاعة عرض يتم تنظيم أيام تكوينية بتأطير مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تحسين مستوى العمال في التعامل مع مختلف التجهيزات والبرامج الإلكترونية.

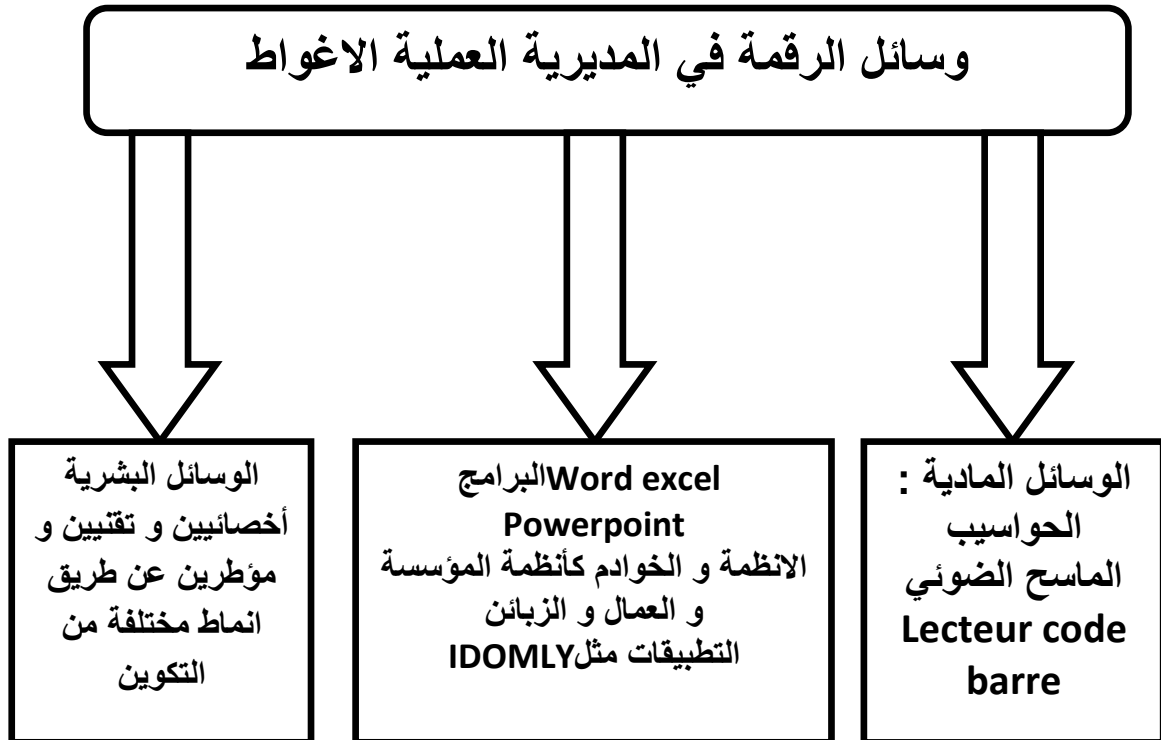
التكوين في مكان العمل :وذلك من خلال إرسال ماطرين إلى مكان العمل لتكوين العمال في التعامل مع مختلف البرامج Word, Excel, PowerPoint, Access وذلك من أجل تحسين مستوى العمال في التعامل مع البرامج التي تعمل بها المؤسسة.

التكوين عن طريق تقنية التحاضر عن بعد :تعتبر هذه الوسيلة تكنولوجية جد متقدمة تستعمل عند إجراء دورات تدريبية عن بعد وهي المحاضرات السمعية البصرية والتي أصبحت تعتمد على اتصالات الجزائر مؤخر، وهي قاعات مجهزة بأجهزة كاميرا وشاشات عرض يتم الربط بينها وبين أمكنة متعددة من الوطن، بحيث يمكن إجراء دورات تكوينية للعمال من 58 ولاية في نفس الوقت ودون الحاجة إلى التنقل، وتستعمل هذه الوسيلة في الحالات المستعجلة جدا عند نزول عرض جديد أو تغيير منتج وتكون الحاجة إلى تكوين العمال وتزويدهم بالمعلومات لا تحتل التأخير.

تعليق :

الاهتمام بالتكنولوجيا لدى المؤسسة يعمل على تقديم مختلف الخدمات من خلال التخلص من قيود المكان و الزمان وزارة اتصالات الجزائر تسهر على توفير مختلف الأجهزة الالكترونية الضرورية لجميع مؤسساتها

الشكل رقم(4) مخطط لوسائل الرقمنة في المديرية العملية الأغواط



المصدر :من إعداد الباحثة حسب المعطيات المتوفرة.

4. ماهو دور الرقمنة في تحسين العملية الاتصالية في المديرية العملية الاغواط؟

يتمثل دور الرقمنة في :

- تساعد على السهولة في الحصول على المعلومة ونقلها وتولد المعرفة.
- تساعد على تبادل المعلومات ونقلها بين مختلف المصالح والأقسام في المديرية.
- تحسين ظروف العمل وتسهيل العمل عبر مختلف مستويات المديرية
- تمكين العمال من اكتساب مهارات جديدة.
- سرعة تلقي المعلومة وايداعها.
- ضمان وصول المعلومات إلى جميع عمال المديرية.
- تعزيز وفعالية الاتصالات الرسمية عن طريق السرعة في تلقي وتبادل المعلومات بين الرئيس والمرؤوسين والزملاء.
- تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للحصول على عدد أكبر من الخدمات ومنه يتم الحصول على المعلومة ونقلها ونشرها وتوزيعها بين مختلف المصالح والأقسام عبر مستويات مختلفة بطريقة أسهل مع اختصار الجهد والوقت.

تعليق: الرقمنة خففت من الإجراءات الإدارية وذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، سعيًا منها تحسين جودة الخدمة ورفع العوائق.

المحور الثاني: ما هي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية

الأغواط؟

1. ما هو تعريفك للاتصال الداخلي حسب رأيك ؟

جميع الاتصالات التي تتم داخل نطاق المديرية في كامل أقسامها وفروعها ومرافقها بين العاملين والإداريين وأيضا هو عملية تبادل المعلومات والآراء والأخبار ونقلها وتداولها بين العاملين في المديرية في كلا الاتجاهين العمودي و الأفقي وبين مختلف مستويات الإدارة .

تعليق :

أن عملية الإتصال همزة وصل بين المؤسسة ومحيطها الداخلي يهدف إلى تبادل وتداول المعلومات بسهولة داخل المؤسسة، إضافة إلى تحسين العلاقات بين الإدارة وعمال المؤسسة وتعزيز العلاقات والروابط الاجتماعية بين أفراد المؤسسة بتعزيز الإتصال.

2. كيف يتم الاتصال داخل المؤسسة ؟

يعتبر الاتصال الداخلي سر نجاح المؤسسة كونه الوسيلة المثالية للحوار بين الأفراد العاملين داخل تلك المؤسسة ونقل المعلومات و البيانات بشكل دقيق و شفافية عالية ومنه تحقيق أهداف المؤسسة فالإتصال شهد تطور تكنولوجي هائل فساهم بنقلها بشكل أسرع و و أنجع خاصة بما يتعلق بتلقيهم القرارات و التعليمات و بذات الوقت تقديم الخدمات التي يحتاجونها داخل المؤسسة.

تعليق :

الاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية التبادل المعلومات و كذا جو تحفيزي للعاملين مما يحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين .

3. ما نوع الاتصال الأكثر استعمالا في المديرية؟

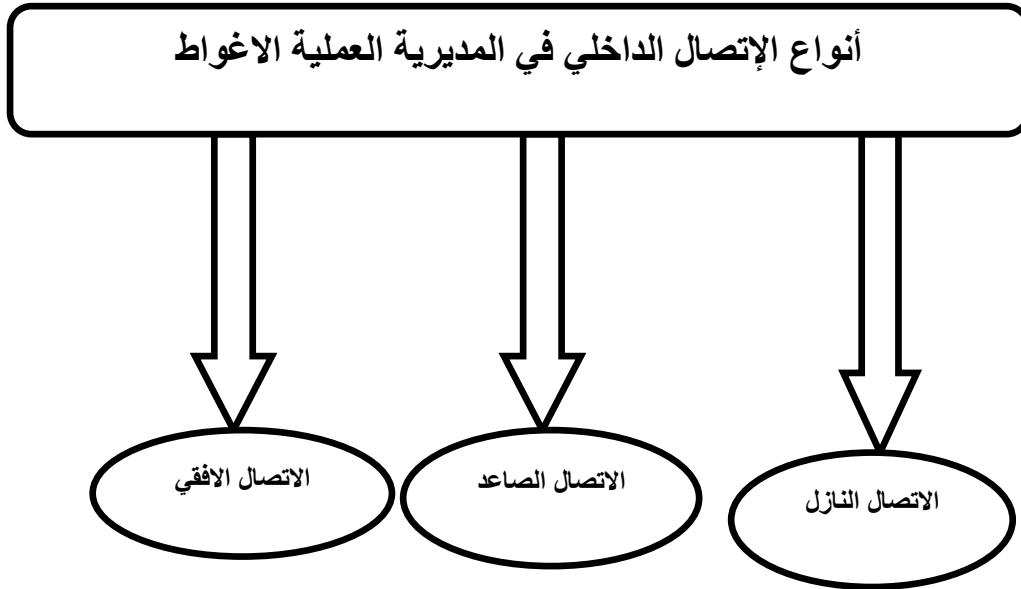
تعتمد المديرية على الإتصال الصاعد والنازل والأفقي، أما الأكثر استعمالا فهو الأفقي لأنه يتم بين الزملاء في نفس القسم أو من أقسام أخرى.

تعليق :

من خلال المعلومات المقدمة لنا عن طريق إجراء مقابلة مع المكلف بالمصلحة على مستوى المديرية العملية الأغواط أتضح لنا أن المؤسسة تعتمد على ثلاثة أنواع من الإتصال الداخلي:

- الإتصال النازل :وهو يعد اتصال رسمي من أعلى إلى أسفل وتكون الرسائل على شكل تعليمات وإرشادات خاصة بانجاز العمل والخطط والسياسات، وحلول المشاكل
- الإتصال الصاعد :فهو كذلك اتصال رسمي من الأسفل إلى الأعلى بحيث يقوم العمال بإبلاغ المدير بمدى تقدم العمل أو بالمشاكل التي تواجه تنفيذ العمل ومتطلبات انجاز العمل.
- اتصال أفقي :كما ذكرنا على إجابة المكلف بالمصلحة يكون بين الزملاء في نفس المصلحة أو من مصلحة لآخرى، كما يكون هذا الإتصال بين رؤساء المصالح ويهدف إلى توفير وتبادل المعلومات الخاصة بمتطلبات التنسيق وتحقيق التعاون والتكامل بين الأنشطة، وهو الأكثر استعمال في المديرية.

الشكل رقم (5) أنواع الإتصال الداخلي في المديرية العملية الأغواط



المصدر :من إنجاز الباحثة حسب المقابلة التي أجريت مع المكلف بالاتصال على مستوى المديرية العملية الأغواط

4. ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا في المديرية؟

تعتمد على عدة وسائل منها الشفهية والكتابية والإلكترونية، وهي كالتالي:

الإتصال الشفهي: يستخدم عمال المديرية العملية الغواة هذا النوع من الإتصال للقيام بتنفيذ أعمالهم فهو يوفر لهم الوقت و هو يتم دون استخدام وسيط فيكون ذو اتجاهين، المدير أو المسؤول يقوم بالبحث مباشرة عن عماله حتى تكون هناك مناقشة وتحول بين الأطراف وبالتالي التوصل إلى قرارات سليمة تخدم المصلحتين والمؤسسة على العموم، ونجد من الوسائل الشفهية في هذه المؤسسة الهاتف يوجد في كل المصالح وعلى مستوى كل مكاتبها هاتف ثابت، حيث أن هناك استعمال كبير لهذه الوسيلة من طرف كل الأعوان وتتم الاتصالات بين مختلف المصالح كما أن لكل الإطارات بالوحدة هاتف نقال فيه أرقام العمال للتواصل بينهم.

المقابلات الشخصية (فردية، جماعية) الاجتماعات والندوات.

الإتصال الكتابي: تستخدم المديرية العملية الأغواط هذا النوع لأنه يسهل نقل المعلومات إلى عدد كبير من الأطراف مع إمكانية الرجوع إليها في المستقبل، مثلا: التقارير المالية تتضمن العديد من

التفاصيل الأرقام وعلى بيانات تفصيلية وهذا النوع لا يمكن إبعاله بفعالية إلا عن طريق الكتابة، و تعتمد المؤسسة في هذا النوع من الاتصال على الوسائل التالية:

الفاكس: متوفر على مستوى كل المصالح والخلايا بالمؤسسة .ويعتبر ضروري لإرسال واستلام الوثائق من مصلحة إلى أخرى وتقليل عمليات التنقل ما بين المصالح، ويستعمل كذلك لإرسال واستلام الوثائق المختلفة من خارج الوحدة.

وفي إطار عملية رقمنة وسائل الإتصال الداخلي فإن المديرية تسعى للتخلي عن المنشورات المعلقة في الجدار وتعويضها بشاشة من الحجم الكبير يتم عرض فيها الإعلانات والمرسلات وكل ما يتعلق بأمور الداخلية للمديرية وشؤون العمال.

الإعلان: وفي إطار عملية رقمنة وسائل الإتصال الداخلي فإن المديرية تسعى للتخلي عن المنشورات المعلقة في الجدار وتعويضها بشاشة من الحجم الكبير يتم عرض فيها الإعلانات والمراسلات وكل ما يتعلق بأمور الداخلية للمديرية وشؤون العمال.

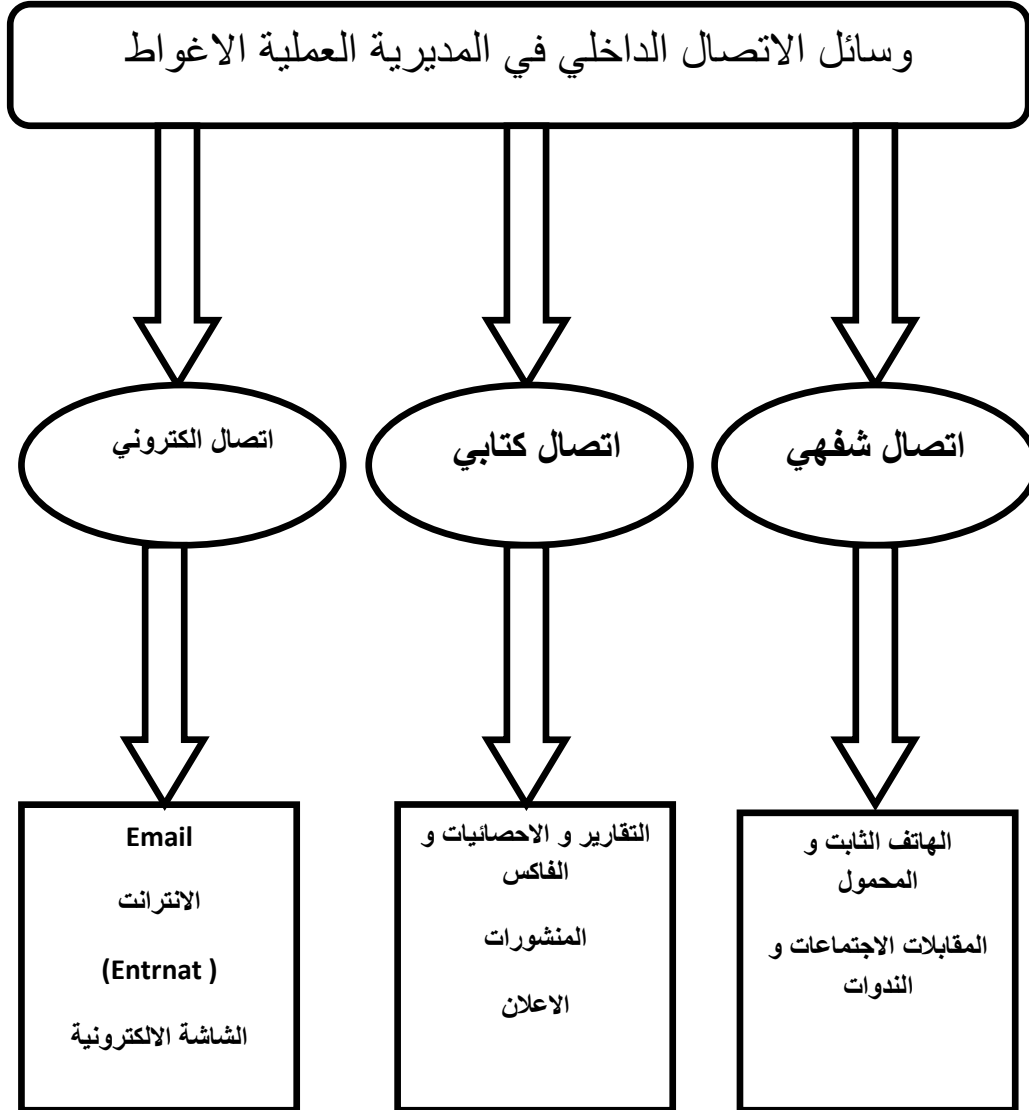
الإتصال الإلكتروني: يستخدم عمال المديرية العملية الأغواط هذا النوع من الإتصال للقيام بتنفيذ أعمالهم فهو يوفر لهم الوقت، وتعتمد المؤسسة في هذا النوع من الاتصال على الوسائل التالي:

أولا:email: تستخدم المديرية العملية الاغواط email بشكل كبير إذ يعتبر الفضاء الرقمي رقم واحد في المديرية، حيث أن أغلب العمال في مؤسسة اتصالات الجزائر يعتمدون على البريد الإلكتروني كوسيلة أساسية التحصيل المعلومات، بحيث أن لكل عامل مهما كانت رتبته بريد خاص به يتكون من اسمه ولقبه بالشكل التالي: nomprenom@algeriatelecom.dz. ويتم فيه استقبال وتبادل المعلومات بشكل يومي.

ثانيا :شبكة الإنترنتIntraet: هي شبكة داخلية تخص المديرية، تعمل هذه الشبكة على ربط مختلف المصالح الموجودة على مستوى الوحدة العملية ووكالاتها التجارية ووحداتها التقنية والوحدة المركزية بالجزائر العاصمة، كما تعتبر هذه الشبكة موقع تواصل بين العاملين في المديرية من أجل معرفة الأحداث التي تدور داخلها إضافة إلى نشاطاتها، تهدف هذه الشبكة إلى إيصال المعلومات إلى جميع العمال دون استثناء.

تعليق: يساهم الاتصال الداخلي في نقل الآراء و الأفكار عبر وسائل الاتصال الحديثة مما يؤدي إلى خلق روح التعاون داخل المؤسسة فلها دور رقابي والإرشادي والإشرافي لنشاطات الرئيس و العاملين.

الشكل رقم (6) وسائل الإتصال الداخلي في المديرية العملية الأغواط



المصدر :من إنجاز الباحثة حسب المقابلة التي أجريت مع المكلف بالاتصال على مستوى المديرية العملية الأغواط

5. ماهي أهمية الاتصال الداخلي؟

حسب المكلّفة بالاتصال على مستوى المديرية فإن أهمية الإتصال الداخلي تكمن في:

- يعتبر الإتصال الداخلي عنصرا هاما ووسيلة أساسية لاغنى عنها، ونظرا لأهميته ودوره الفعال في جميع العمليات الإدارية، تسعى المديرية العملية الأغواط إلى التركيز وبشكل كبير جدا على هذه السياسة، وذلك بالحرص على وضع مخططات اتصالية مرنة، يمكن تكييفها مع آخر المستجدات.
- الإتصال الداخلي نشاط لا يمكن الاستغناء عنه، وهو ما فرض على المديرية العملية الاهتمام بهذا النوع من الاتصال وتسعى جاهدة إلى رقمنة وسائله.
- تعتمد المديرية العملية الأغواط على الإتصال بينها وبين مختلف المصالح الإدارية داخلها على الإتصال العمودي بنوعيه (الصاعد، النازل) وكذا الإتصال الأفقي.
- الإتصال القائم بين عمال المديرية العملية يقوم على أساس المحادثات الشخصية والمهنية مما يساهم بشكل كبير في التنسيق الجيد بين مختلف المصالح الإدارية.
- يعمل الإتصال الداخلي على تسهيل عملية تبادل الأفكار وعلى خلق جو من الانسجام والتفاهم في العمل.
- يساهم في تزويد العمال بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل إنجاز الأعمال الإدارية في وقت قياسي وبأقل جهد.

تعليق:

يوفر الاتصال الداخلي للمستخدم ما يراه مطلوبا من تخزين و طباعة أو تسجيل أو ارسال والتخزين بأسلوب متكامل و يساهم في بناء ثقافة من التفاهم والشفافية داخل المؤسسة .

المحور الثالث :هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟

1. من هو الجمهور مستهدف من عملية الرقمنة داخل مديرية اتصالات؟

هو الزبائن والموظفين بعلاقة وطيدة من اجل توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي باستعمال هذه الوسيلة التي تسمح بواسطة أراضيات رقمية بإرسال ملفات مرقمنة بسرعة هائلة إلى الطرف المستقبل سواء داخل المؤسسة أو إلى الجمهور الخارجي لها، وهذا ما يزيد من فعالية العملية الاتصالية وتتكفل اتصالات الجزائر بالأغواط في مجال نشاطها بشكل منسجم ومنظم لحاجيات المواطنين.

تعليق: تسهيل مهمة الاتصال الداخلي (الانترنت بين العاملين لتلبية حاجياتهم والاتصال الخارجي مع المتعاملين مع المؤسسة.

تستقبل الزبائن وتهتم بانشغالاتهم ومصالحهم تقديم حاجياتهم وتلبيتها و تحسين الصورة وتمتين العلاقة مع الزبائن.

2. ماهي مصادر المعلومات في مجال الرقمنة ودورها في تحسين أساليب الاتصال؟

إن الإيميل يعتبر أهم مصدر لتلقي وتبادل المعلومات في المديرية كما أن نصف العمال يعتمدون على البريد الإلكتروني كوسيلة أساسية لتحصيل المعلومات،

بحيث أن لكل عامل مهما كانت رتبته بريد خاص به يتكون من اسمه ولقبه بالشكل التالي:

nom.prenom@algerietelecom. ويتم عن طريقه إرسال المذكرات وطرق العمل الجديدة

والعروض الترويجية المستعجلة للمنتجات وجديد مجلس المشاركة والنقابة وكل ما يهم مؤسسة اتصالات الجزائر بشكل يومي.

يصدر قسم الإتصال والإعلام على مستوى المديرية العامة بصفة شهرية نشرية داخلية تم تسميتها

ب (تشاور) TACHAWOOR (الغرض منها نشر الوعي داخل المؤسسة بمواضيع تهم الإدارة الإلكترونية والأنظمة التكنولوجية الجديدة .

الشبكة الداخلية للإنترنت :هو موقع تواصل يهتم بكل النشاطات الثقافية والرياضية والاجتماعية

التي تحدث في المؤسسة، وهو خاص فقط بالعمال داخل المديرية العملية الأغواط فهم وحدهم من يستطيعون الولوج إليه دون غيرهم، وتحتوي الشبكة الداخلية للإنترنت على عدة مواقع نذكر منها موقع G.DOC المخصص لنشر للمراسلات الرسمية كالمذكرات والاتفاقيات والتنبيهات وطرق العمل والعروض الجديدة وغيرها، وموقع دليلكم الخاص بالمنتجات الحالية والمؤرخة ومعلومات مفصلة عنها.

تعليق :

يساهم الاتصال الداخلي في نقل الآراء و الأفكار عبر وسائل الاتصال الحديثة مما يؤدي إلى خلق

روح التعاون داخل المؤسسة فلها دور رقابي و الإرشادي و الإشرافي لنشاطات الرئيس و العاملين و أهم مصدرين هو الايميل و الانترنت

3. ماهي الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من خلال تطبيق الرقمنة؟

حسب رئيس قسم الإعلام الآلي في المديرية فإن المديرية تسعى إلى:

•تحسين أداء العمال.

•زيادة إنتاجية الشركة.

•توفير الجهد والوقت.

•تسهيل الإحصائيات واتخاذ القرارات.

•اتخاذ القرارات مبنية على معلومات ومعطيات موثوقة.

• كشف مواطن الضعف عن طريق الإحصائيات بغرض تحسينها.

تعليق :

نوجز أهداف الرقمنة فيما يلي :

الحفظ : الوسائط الرقمية اقل عرضة للتلف مقارنة بالوسائط الورقية

التخزين :توفر الرقمنة على الكثير من مساحات قرص رقمي يمكنه تخزين آلاف الصفحات

سهولة الاسترجاع و الاستخدام : سرعة الفائقة لاسترجاع الوثائق في ثواني

الدقة:انجاز مختلف أعمال وفق معايير محددة من خلال أنظمة المعلومات

الربح المادي :من خلال بيع المنتجات لتغطية هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات

4. ماهو تقييمك عملية الرقمنة في المديرية العملية الاغواط؟

"إذا تحدثنا عن الانترنت فإننا نتحدث عن اتصالات الجزائر لأنها المصدر الأول لهذه الشبكة في الجزائر، بدأت عملية الرقمنة في المديرية العملية الأغواط منذ نشأتها، حيث قطعت أشواطاً وخطت خطوات جبارة في عملية الرقمنة .فبرغم من وجود بعض النقائص إلا أنه لا يمنع من أن يكون دائماً هناك مجال للتحسين و التطوير بحيث أن التطوير عمل متواصل لا ينتهي.

تعليق :

تسعى إلى أن تكون المديرية العملية رائدة في مجال الرقمنة لمواكبة التقدم التكنولوجي وذلك من خلال تطوير وزيادة تدفق الإنترنت وخفض الأسعار، تحسين الشبكات وتوسيعها وتوفير أحدث التجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة .لأن العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتمية لا مفر منها."

5. هل طبقت وظائف الرقمنة الإدارية من تخطيط و تنظيم التوجيه و الرقابة و القيادة

الالكترونية؟

نعم أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسير بخطى ثابتة والأمور إيجابية وجد مشجعة للعمل أكثر بنظام الرقمنة وتعميمه في مختلف المصالح والأقسام والسير دائما نحو الأفضل والأحسن

تعليق:

الدولة الجزائرية تسعى إلى تطبيق الرقمنة الإدارية مشروع صفر ورقة .

المحور الرابع : ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط ؟

1. ماهو الفضاء الرقمي الأكثر استعمالا في أعمالكم؟

إن الإيميل يعتبر أهم مصدر لتلقي وتبادل المعلومات في المديرية كما أن نصف العمال يعتمدون على البريد الإلكتروني كوسيلة أساسية لتحصيل المعلومات، بحيث أن لكل عامل مهما كانت رتبته بريد خاص به يتكون من اسمه ولقبه بالشكل التالي: dznom.prenom@algeretelecom ويتم عن طريقه إرسال المذكرات وطرق العمل الجديدة و العروض الترويجية المستعجلة للمنتجات وجديد مجلس المشاركة والنقابة وكل ما يهم مؤسسة اتصالات الجزائر بشكل يومي.

التعليق :

الايمل هو خدمة تمكن المؤسسة من إرسال و استقبال الرسائل الالكترونية عبر الانترنت وبفضله يتم التواصل داخليا و خارجيا بالمؤسسة ويعتمدها نصف العمال

2. هل اختصرت الرقمنة الجهد و الوقت في إنجاز أعمالكم ؟

تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للحصول على عدد أكبر من الخدمات ومنه يتم الحصول على المعلومة ونقلها ونشرها وتوزيعها بين مختلف المصالح والأقسام عبر مستويات مختلفة بطريقة أسهل مع اختصار الجهد والوقت

تعليق :

الرقمنة تقلص الوقت و المكان تتيح وسائل تخزين بكم هائل من المعلومات و إمكانية الوصول إليها. وكذا خلق جو التفاعلية المستخدم لهته التكنولوجيا يمكن إن يكون مرسل و مستخدم في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار مما يسمح يخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .

3. هل واجهتم صعوبات في التعامل مع نظام الرقمنة ؟

في بداية مشوار تأسيس المؤسسة واجهنا صعوبة في التعامل مع الزبائن لافتقارهم الوسائل التكنولوجية الحديثة وكان اغلب الوثائق بصفة رقمية لا ورقية ومنه يكون الإمضاء بشكل الكتروني وبذلك فكرة قبول مثل هاته الوثائق شبه مستحيلة و غير آمنة مع حدوثها وتطورها لم يعد هناك أشكال في المعاملات وكذلك عندما كانت على اتصال بالبريد الجزائري .

إلا إن العائق المورد البشري كان ينقصه التأهيل ولكن المؤسسة بذلت أقصى جهد من أجل تحسين

المستوى

تعليق :

المؤسسة تسبق الجمهور من حيث التطور المادي و المعنوي و المورد البشري من الصعوبات التي واجهت نظام الرقمنة في التعامل والمؤسسة تبذل كل جهود لتحسينه

4. هل ساهمت الرقمنة في زيادة الفعالية و الدقة في إنجاز أعمالكم الإدارية ؟

الرقمنة كما قلنا سابقا هي تحول من الأساليب التقليدية إلى النظم الالكترونية و ذلك لمواكبة التطور فهي حل سريع لمشكلات كبيرة المتلاحقة

تطبيق نظام الرقمنة بشكل كبير في تحسين العلاقة مع الزبون، وذلك من خلال تحسين

الخدمات يظهر ذلك جليا من خلال إنشاء تطبيق IDOOMLY لخدمات الزبائن

تعليق :

تطبيق IDOOMLY

وهو خاص بالزبائن المنتهية صلاحية تدفق الانترنت لديهم بحيث يستطيع تعبئة رصيده، كما يعتبر هذا التطبيق إضافة حقيقية للمديرية وذلك من خلال تحسين الخدمات بشكل ملحوظ وتقليص مدة انتظار الزبون وذلك من خلال تسديد فواتير الهاتف والانترنت عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة التجارية هذه الخدمة تجسد فعليا سعي المؤسسة إلى توطيد العلاقة مع الزبون باستعمال الرقمنة، وكل هذا يدخل في مجال تحسين الصورة وتمتين العلاقة مع الزبائن.

5. هل وفرت لكم المؤسسة الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الرقمنة؟

الشبكة الداخلية للإنترنت :هو موقع تواصل يهتم بكل النشاطات الثقافية والرياضية والاجتماعية التي تحدث في المؤسسة، وهو خاص فقط بالعمال داخل المديرية العملية الأغواط فهم وحدهم من يستطيعون الولوج إليه دون غيرهم، وتحتوي الشبكة الداخلية للإنترنت على عدة مواقع نذكر منها موقع G.DOC المخصص لنشر للمراسلات الرسمية كالمذكرات والاتفاقيات والتنبيهات وطرق العمل والعروض الجديدة وغيرها، وموقع دليلكم الخاص بالمنتجات الحالية والمؤرشفة ومعلومات مفصلة عنها.

تعليق :

بفضل توفر الإمكانيات داخل مؤسسة هناك مرونة في الأداء الإداري و أخدماتي و دقة استغلال البيانات التي يتم تخزينها الكترونيا يعد ضرورة من ضروريات العمل الإداري المعاصر و كانت هناك صعوبة في التعامل مع الإدارات الأخرى لافتقارها للإمكانيات و المؤهلات.

6. هل هناك معوقات تصادف الاتصال الداخلي بالمؤسسة ؟

نعم .الاتصال القائم بين عمال المديرية العملية يقوم على أساس المحادثات الشخصية والمهنية مما يساهم بشكل كبير في التنسيق الجيد بين مختلف المصالح الإدارية. يعمل الإتصال الداخلي على تسهيل عملية تبادل الأفكار وعلى خلق جو من الانسجام والتفاهم في العمل و صادفتنا إعاقات هناك عدد من العوامل التي تساهم بشكل سلبي أو تعيق نجاح عملية الإتصال داخل المؤسسة.

التعليق :

يساهم الاتصال الداخلي في تزويد العمال بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل إنجاز الأعمال الإدارية في وقت قياسي وبأقل جهد. و هناك معوقات تصادف الإتصال داخل المديرية العملية الاغواط، وهاته العوائق تتمثل في:

- تعاني اتصالات الجزائر من انخفاض سرعة تدفق الإنترنت.
- نقص التأهيل للمورد البشري يؤثر كثيرا في عرقلة تطبيق الرقمنة.
- التكلفة المرتفعة التي ليست بقدر بعض فئات المجتمع.
- البعد الجغرافي من حيث البعد و القرب على وكالات التابعة لمديرية الاتصالات.

نتائج تحليل المقابلة على ضوء الفرضيات

من أجل كشف طبيعة العلاقة بين المتغيرين، الرقمنة الاتصال الداخلي ، طرحنا أربع 4 فرضيات أساسية، فقد كانت الدراسة مبنية على أساس كشف مدى صحة هذه الفرضيات في إطار هذه العلاقة، و خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

الفرضية الأولى:تعتبر تكنولوجيا الرقمنة مهمة لتحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها حتمية تكنولوجية لمواكبة التطور.

من خلال ما تم التوصل إليه هي " فرضية محققة " ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور الأول :

1. أن الرقمنة هي تحويل المعلومات من أرشيف، مستندات، وثائق، تقارير إلى شكل قابل للقراءة إلكترونية بواسطة الأجهزة الإلكترونية من حواسيب ومسح ضوئي.

2. الرقمنة ليست بالموضوع الجديد على مديرية اتصالات الجزائر فهي حجر الأساس بها وما طراء عليها هو التحول الرقمي (استخدام تكنولوجيا الرقمية لتغيير طريقة العمل و الحياة) لم تكن

بالعملية السهلة إلا أن التعليمات الصارمة من الوزارة تفرض على الموظفين تنفيذها في الوقت محدد و مدة زمنية محددة وإلا يتعرض لعقوبات صارمة .

3. الاهتمام بالتكنولوجيا لدى المؤسسة يعمل على تقديم مختلف الخدمات من خلال التخلص من قيود المكان والزمان وزارة اتصالات الجزائر تسهر على توفير مختلف الأجهزة الالكترونية الضرورية لجميع مؤسساتها.

4. الرقمنة خففت من الإجراءات الإدارية وذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، سعيا منها تحسين جودة الخدمة ورفع العوائق.

الفرضية الثانية: أساليب ووسائل الإتصال الداخلي للمؤسسة اتصالات الجزائر متنوعة.

"فرضية محققة" و دليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور الثاني ما هي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

1. أن عملية الإتصال همزة وصل بين المؤسسة ومحيطها الداخلي يهدف إلى تبادل وتداول المعلومات بسهولة داخل المؤسسة، إضافة إلى تحسين العلاقات بين الإدارة وعمال المؤسسة وتعزيز العلاقات والروابط الاجتماعية بين أفراد المؤسسة بتعزيز الإتصال.

2. الاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية التبادل المعلومات و كذا جو تحفيزي للعاملين مما يحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

من خلال المعلومات المقدمة لنا عن طريق إجراء مقابلة مع المكلف بالمصلحة على مستوى المديرية العملية الأغواط أتضح لنا أن المؤسسة تعتمد على ثلاثة أنواع من الإتصال الداخلي:

- الإتصال النازل :وهو يعد اتصال رسمي من أعلى إلى أسفل وتكون الرسائل على شكل تعليمات وإرشادات خاصة بانجاز العمل والخطط والسياسات، وحلول المشاكل
- الإتصال الصاعد :فهو كذلك اتصال رسمي من الأسفل إلى الأعلى بحيث يقوم العمال بإبلاغ المدير بمدى تقدم العمل أو بالمشاكل التي تواجه تنفيذ العمل ومتطلبات انجاز العمل.

• اتصال أفقي :كما ذكرنا على إجابة المكلف بالمصلحة يكون بين الزملاء في نفس المصلحة أو من مصلحة لآخرى، كما يكون هذا الإتصال بين رؤساء المصالح ويهدف إلى توفير وتبادل المعلومات الخاصة بمتطلبات التنسيق وتحقيق التعاون والتكامل بين الأنشطة، وهو الأكثر استعمال في المديرية.

الشكل رقم (5).

- يساهم الاتصال الداخلي في نقل الآراء و الأفكار عبر وسائل الاتصال الحديثة (اتصال شفهي، اتصال كتابي ، اتصال الكتروني) مما يؤدي إلى خلق روح التعاون داخل المؤسسة فلها دور رقابي والإرشادي والإشرافي لنشاطات الرئيس و العاملين الشكل رقم(6).

- يوفر الاتصال الداخلي للمستخدم ما يراه مطلوبا من تخزين و طباعة أو تسجيل أو ارسال والتخزين بأسلوب متكامل و يساهم في بناء ثقافة من التفاهم و الشفافية داخل المؤسسة.

الفرضية الثالثة: تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة.

. "فرضية محققة "و دليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟

1. تسهيل مهمة الاتصال الداخلي (الانترنت بين العاملين لتلبية حاجياتهم و الاتصال الخارجي مع المتعاملين مع المؤسسة.

2. تستقبل الزبائن وتهتم بانشغالاتهم ومصالحهم تقديم حاجياتهم وتلبيتها و تحسين الصورة وتمتين العلاقة مع الزبائن

3. تساهم وسائل الاتصال الحديثة بالاتصال الداخلي في نقل الآراء و الأفكار مما يؤدي إلى خلق روح التعاون داخل المؤسسة فلها دور رقابي و الإرشادي و الإشرافي لنشاطات الرئيس و العاملين و أهم مصدرين هو الایمیل و الانترنت، نوجز أهداف الرقمنة فيما يلي :

•الحفظ : الوسائط الرقمية اقل عرضة للتلف مقارنة بالوسائط الورقية

•التخزين :توفر الرقمنة على الكثير من مساحات قرص رقمي يمكنه تخزين آلاف الصفحات

•سهولة الاسترجاع و الاستخدام : سرعة الفائقة لاسترجاع الوثائق في ثواني

•الدقة:انجاز مختلف أعمال وفق معايير محددة من خلال أنظمة المعلومات

•الربح المادي :من خلال بيع المنتجات لتغطية هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

-تسعى إلى أن تكون المديرية العملية رائدة في مجال الرقمنة لمواكبة التقدم التكنولوجي وذلك من خلال تطوير وزيادة تدفق الإنترنت وخفض الأسعار، تحسين الشبكات وتوسيعها وتوفير أحدث التجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة لأن العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتمية لا مفر منها."

-الدولة الجزائرية تسعى إلى تطبيق الرقمنة الإدارية مشروع صفر ورقة.

الفرضية الرابعة: تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر عراقيل وصعوبات في تطبيق هذا النظام.

"فرضية محققة" و دليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط ؟

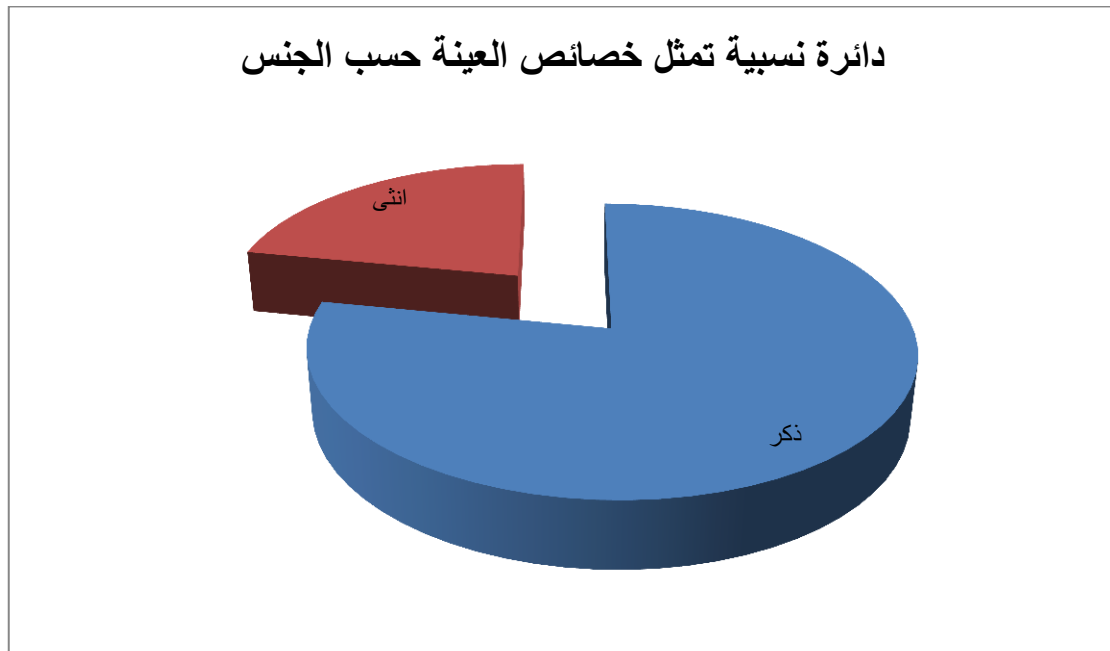
1. الایمیل هو خدمة تمكن المؤسسة من إرسال و استقبال الرسائل الالكترونية عبر الانترنت وبفضله يتم التواصل داخليا و خارجيا بالمؤسسة ويعتمدها نصف العمال.
2. الرقمنة تقلص الوقت و المكان تتيح وسائل تخزين بكم هائل من المعلومات و إمكانية الوصول إليها. وكذا خلق جو التفاعلية المستخدم لهته التكنولوجيا يمكن إن يكون مرسل و مستخدم في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار مما يسمح يخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
3. المؤسسة تسبق الجمهور من حيث التطور المادي و المعنوي و المورد البشري من الصعوبات التي واجهت نظام الرقمنة في التعامل والمؤسسة تبذل كل جهود لتحسينه
4. تطبيق نظام الرقمنة بشكل كبير في تحسين العلاقة مع الزبون، وذلك من خلال تحسين الخدمات يظهر ذلك جليا من خلال إنشاء تطبيق IDOOMLY لخدمات الزبائن.
5. بفضل توفر الإمكانيات داخل مؤسسة هناك مرونة في الأداء الإداري و الخدماتي و دقة استغلال البيانات التي يتم تخزينها الكترونيا يعد ضرورة من ضروريات العمل الإداري المعاصر و كانت هناك صعوبة في التعامل مع الإدارات الأخرى لافتقارها للإمكانيات و المؤهلات
6. يساهم الاتصال الداخلي في تزويد العمال بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل إنجاز الأعمال الإدارية في وقت قياسي وبأقل جهد. و هناك معوقات تصادف الإتصال داخل المديرية العملية الاغواط، وهاته العوائق تتمثل في:

- تعاني اتصالات الجزائر من انخفاض سرعة تدفق الإنترنت.
- نقص التأهيل للمورد البشري يؤثر كثيرا في عرقلة تطبيق الرقمنة.
- التكلفة المرتفعة التي ليست بقدر بعض فئات المجتمع.
- البعد الجغرافي من حيث البعد و القرب على وكالات التابعة لمديرية الاتصالات.

تحليل الاستبيان :

1. خصائص مفردات العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	32	78.08%
أنثى	9	21.96%
المجموع	41	100%



شكل رقم (7) يوضح خصائص مفردات العينة حسب الجنس

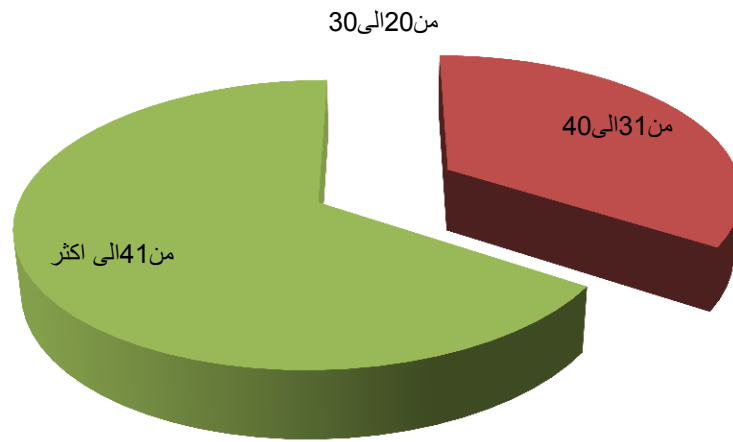
من خلال الجدول رقم (1) و شكل رقم (7) يتضح لنا أن عدد الذكور في عينة الدراسة هو 32 من مجموع 41 مفردة ما يمثل نسبة 78.08% إما بالنسبة لعدد الإناث فكان 9 مفردة من مجموع 41 أي يمثل 21.96%.

ونستنتج أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في مجال العمل وذلك لما يتميز به امن خبرات اكبر و حرية التنقل تساعدهم على أداء وظائفهم بشكل جيد.

2. خصائص مفردات العينة حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
0%	0	من 20 إلى 30
34.15%	14	من 31 إلى 40
65.85%	27	من 41 إلى أكثر
100%	41	المجموع

دائرة نسببة تمثل خصائص مفردات العينة حسب السن



الشكل رقم (8) خصائص مفردات العينة حسب السن

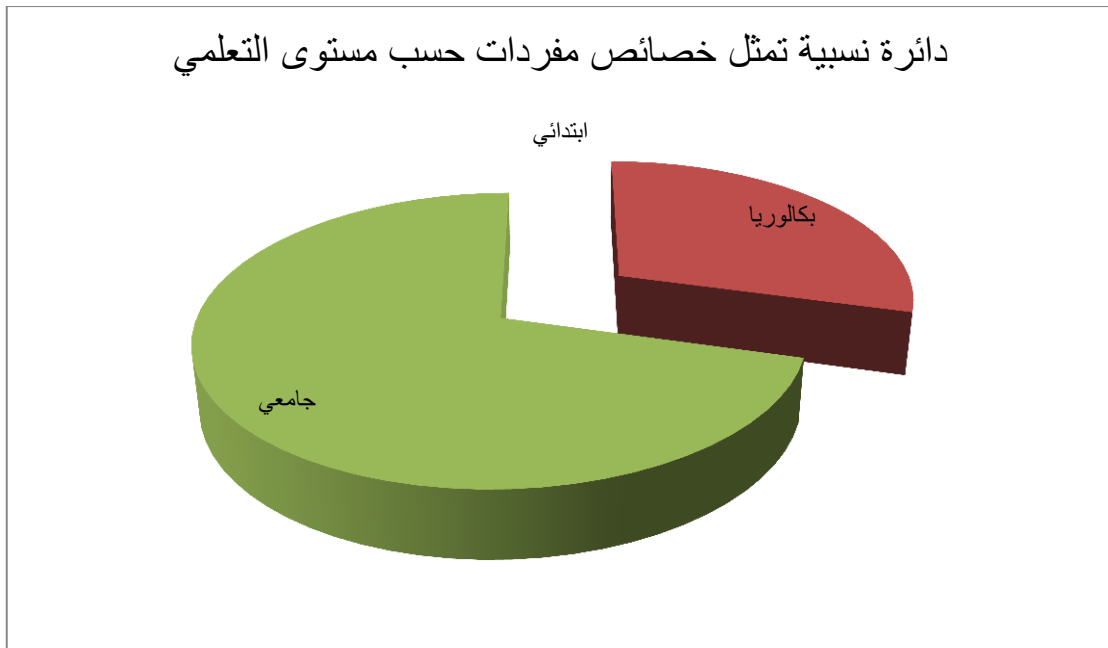
تتوزع خصائص مفردات العينة حسب السن كما يلي :

من خلال الجدول رقم (2) و الشكل رقم (8) يتضح لنا الفئة الغالبة على عينة الدراسة هي الفئة الثالثة من 31 إلى 40 سنة بحجم 27 مفردة من مجموع 41 مفردة ما يمثل 65.85% إما الفئة الأقل تمثيلا الفئة الأولى من 20 إلى 30 سنة بنسبة 0.

ونستنتج أن المؤسسة تعتمد على الخبرة و الاقدمية في العمل و أن العمال المؤسسة ذو خبرة مهنية.

3. خصائص مفردات العينة حسب المستوى العلمي:

النسبة	التكرار	المستوى العلمي
0%	0	ابتدائي
29.27%	12	ثانوي
70.73%	29	جامعي
100%	41	المجموع



شكل رقم (9) يمثل خصائص مفردات العينة حسب المستوى العلمي

من خلال الجدول رقم (3) و شكل رقم (9) يتضح لنا أن الفئة الغالبة في العينة هي الفئة 29 مفردة من أصل 41 مفردة ما يمثل نسبة 70.73% هم خرجي الجامعات إما الباقي أي مانسبه 29.27% هم من ذوي المستوى الثانوي الذين ربما قد استفادوا من تكوينات مختصة في مجالاتهم و بالنسبة للابتدائي فهي معدومة.

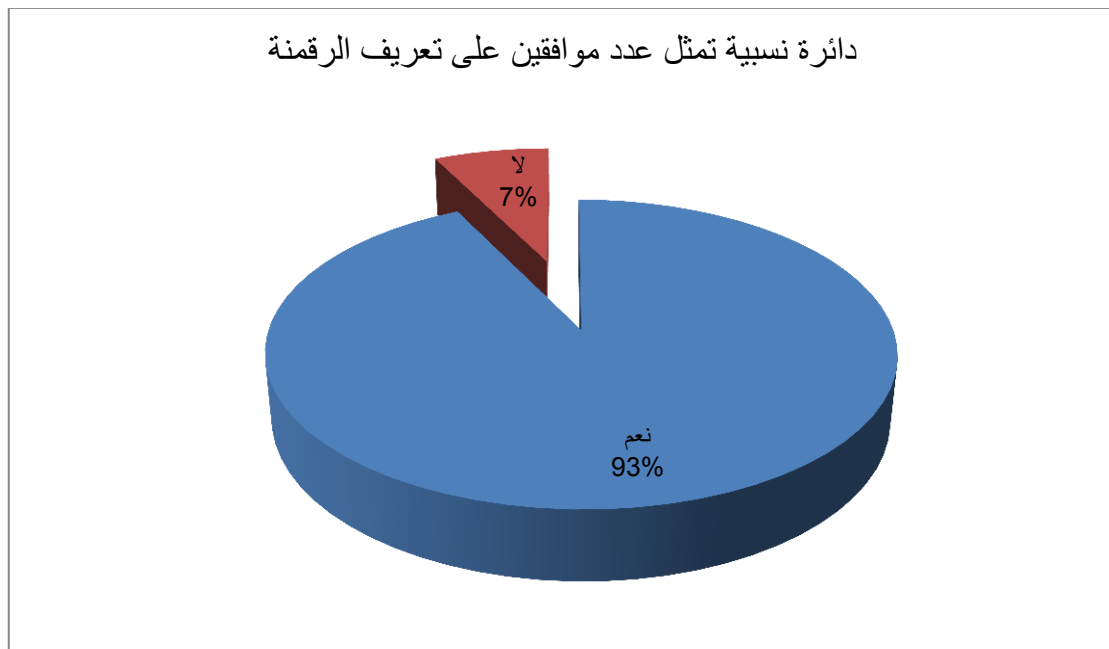
من خلال النسب.

نستنتج أن المستوى التعليمي للمبحوثين هم من فئة الجامعيين من مختلف التخصصات و ما يؤكد حرص المؤسسة على تواجد عمال ذو كفاءات علمية التي تساهم في نجاح المؤسسة.

المحور الأول : فيما تتمثل أهمية الرقمنة؟

1) المقصود بالرقمنة هو تحويل يكون قابل للقراءة الكترونيا بواسطة الأجهزة الكترونية:

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
92.68	38	نعم
7.32%	3	لا
100%	41	المجموع

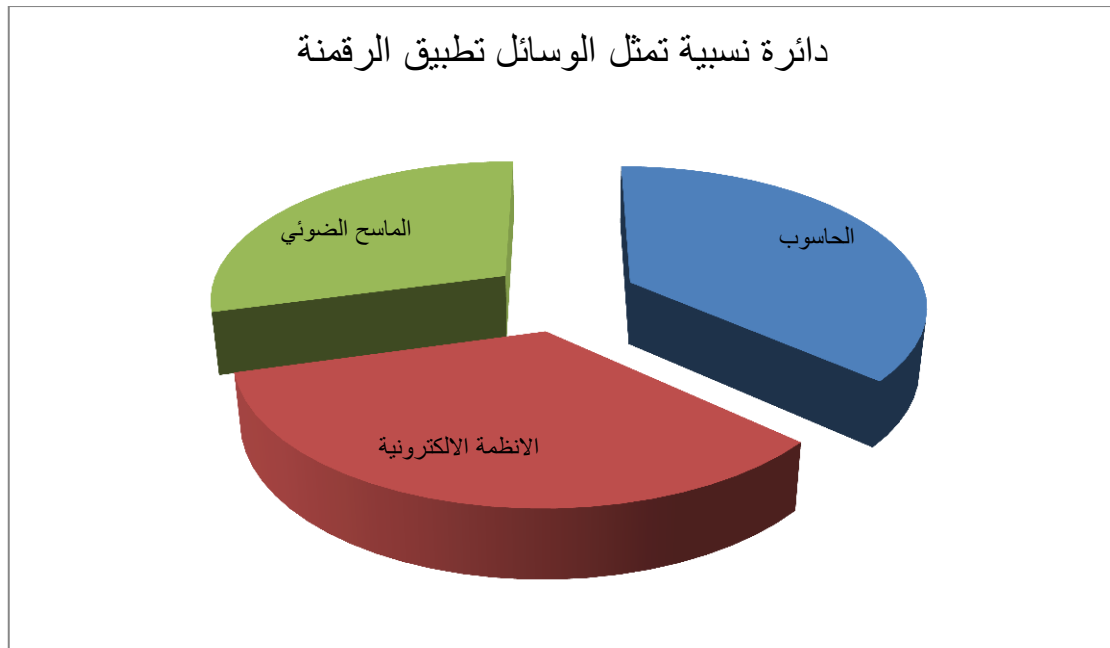


شكل رقم (10) يوضح مفهوم الرقمنة عند الموظفين

من خلال الجدول رقم (4) و شكل رقم (10) يتبين لنا أن نسبة كبيرة ممثلة في 92.68 % تأكد أن الرقمنة هي تحويل يكون قابل للقراءة الكترونيا بواسطة الأجهزة الالكترونية

(2) ماهي أهم الوسائل التي تعتمد عليها المديرية لتطبيق الرقمنة ؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
36.59%	15	الحاسوب
34.15%	14	الأنظمة الالكترونية
29.26%	12	الماسح الضوئي
100%	41	المجموع

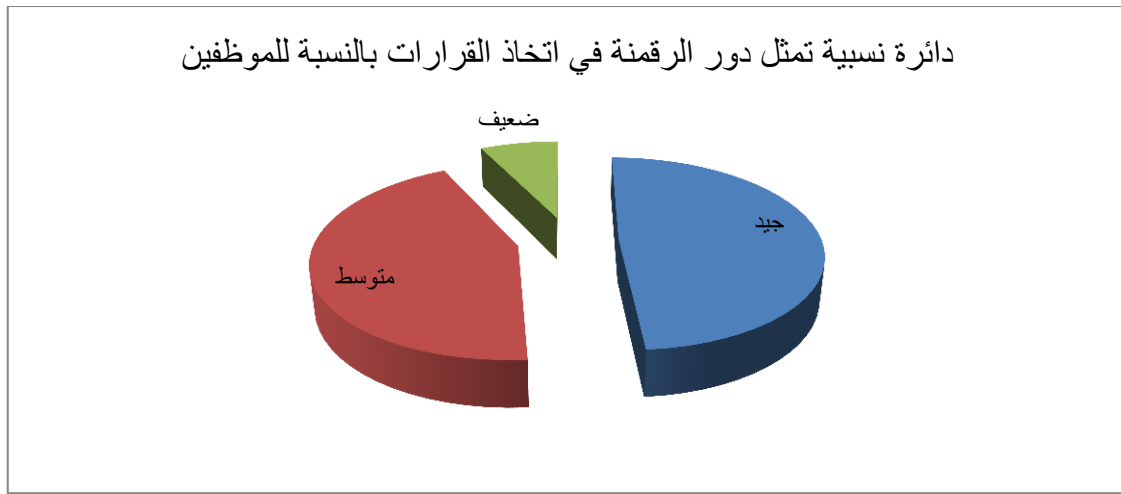


الشكل رقم (11) الوسائل التي تعتمد عليها المديرية لتطبيق الرقمنة

من خلال الجدول رقم (5) و الشكل رقم (11) سجلنا الحاسوب نسبة 36.59% و نسبة للأنظمة الالكترونية 34.15% و نسبة للماسح الضوئي 29.26% ونستنتج أن هي أهم الوسائل التي تعتمد عليه المديرية لتطبيق الرقمنة وهذا من أجل تعزيزها وفعاليتها، وهناك من يرون أن وسائل أخرى يمكن الاعتماد عليها كالهاتف الذكي و الانترنت و بعض الأنظمة الالكترونية

(3) هل تلعب الرقمنة دور فعال في مساعدتكم في اتخاذ القرار في مؤسستكم ؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
جيد	20	48.78%
متوسط	18	43.90%
ضعيف	3	7.32%
المجموع	41	100%



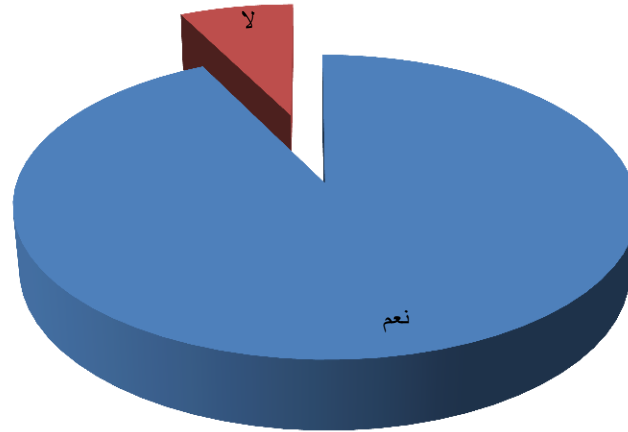
الشكل رقم (12) يوضح دور الرقمنة في اتخاذ القرار بالنسبة للموظفين

من خلال الجدول رقم (6) الشكل رقم (12) سجلنا نسبة 48.78% من أن الرقمنة لها دور جيد بينما نسبة 43.9% بان لها دور متوسط حيث يرى نسبة 7.32% من الفئة الضعيفة وهذا يفسر موافقة الموظفين بان الرقمنة تلعب دور فعال في مساعدتهم في اتخاذ القرار في المؤسساتهم .

(4) هل أفادتكم الرقمنة بمعلومات حديثة اعتمدتم عليها في اتخاذ قرارات في المستقبل؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	38	92.68%
لا	3	7.32%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسب الرقمنة في اتخاذ قرارات مستقبل



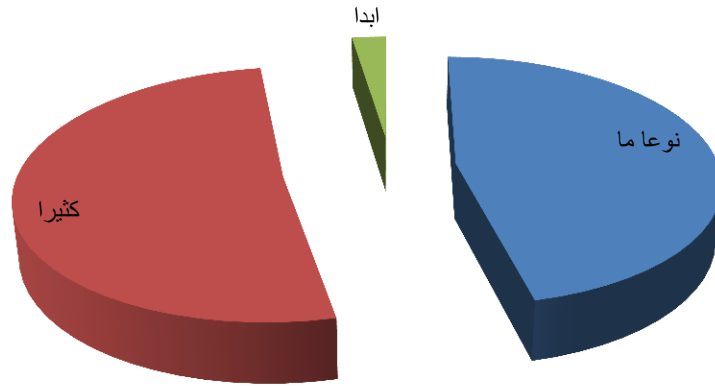
الشكل رقم (13) يوضح دور الرقمنة في اتخاذ قرارات مستقبل

من خلال الجدول رقم (7) الشكل رقم (13) سجلنا نسبة 92.68 % من موافقة بنعم على أن الرقمنة زودت بمعلومات حديثة يعتمد عليها في اتخاذ القرارات في المستقبل ومنه نستنتج أن الرقمنة زودت بمعلومات حديثة يعتمد عليها في اتخاذ القرارات في المستقبل .

5) هل زادتكم الرقمنة الثقة بنفسك في تحمل المسؤولية وقراراتك أمام موظفي المؤسسة التي تشرف عليها؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نوعا ما	19	46.34%
كثيرا	21	51.22%
أبدا	1	2.44%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسب ثقة بالنفس في تحمل المسؤولية بالرقمنة



الشكل رقم (14) يوضح دور الرقمنة بزيادة الثقة بالنفس في تحمل المسؤولية

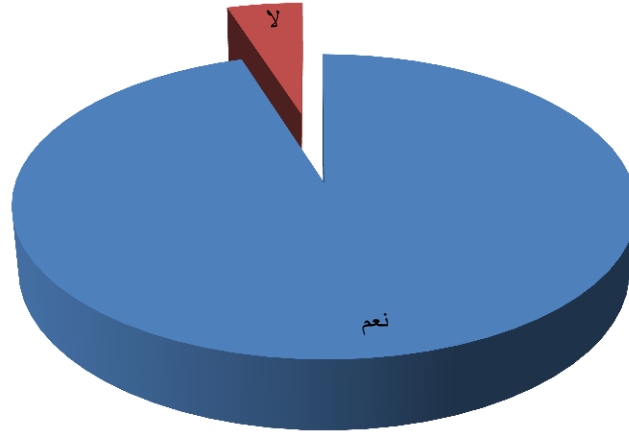
من خلال الجدول رقم (8) الشكل رقم (14) سجلنا نسبة 51.22% من مئبيدين بان الرقمنة زادتهم الثقة بأنفسهم في تحمل مسؤولية القرارات ونسبة 46.34% من الموظفين يرون أنها مجرد عامل مساعد بينما بنسبة 2.44% من الموظفين نفوا ذلك.

ومنه نستنتج أن الرقمنة تزيد من الثقة بالنفس في تحمل المسؤولية في اتخاذ القرارات.

6) تعتبر الاعتماد على الرقمنة وماتوفره من معلومات دقيقة وواضحة انجح من التقدير الشخصي في اتخاذ القرارات :

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	39	95.12%
لا	2	4.88%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسب نجاح الرقمنة في اتخاذ القرار



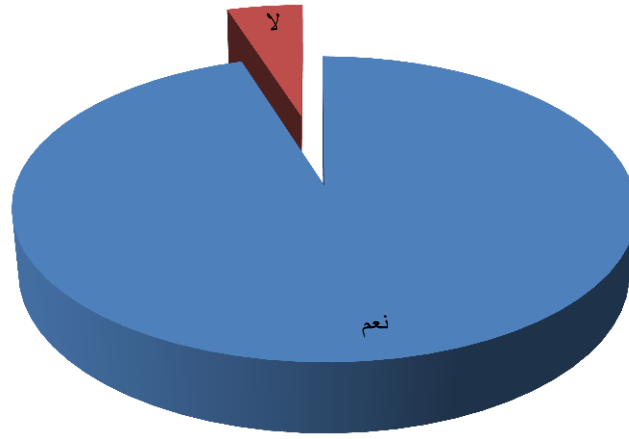
الشكل رقم (15) يوضح نجاح الرقمنة في اتخاذ القرار

من خلال الجدول رقم (9) الشكل رقم (15) سجلنا نسبة 95.12% من مئبيدين بان الرقمنة انجح وماتوفره من معلومات دقيقة التقدير الشخصي في اتخاذ القرارات ونسبة قليلة جدا ب4.88% ترفض ذلك ومنه نستنتج أن الاعتماد على الرقمنة وماتوفره من معلومات دقيقة وواضحة انجح من التقدير الشخصي في اتخاذ القرارات

(7) هل من جراء استخدامك للرقمنة اكتسبت قراراتك صفة الوضوح و الشفافية؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	39	95.12
لا	2	4.88%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسبة الوضوح و الشفافية في الرقمنة



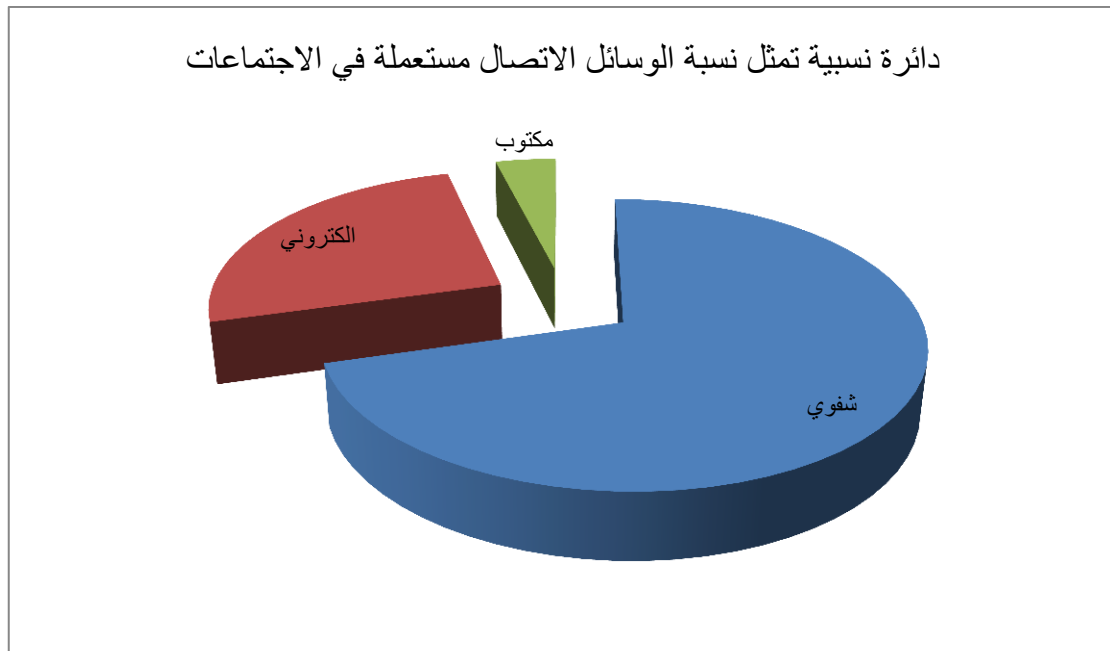
الشكل رقم (16) يوضح دور الرقمنة في الوضوح و شفافية

من خلال الجدول رقم (10) الشكل رقم (16) سجلنا نسبة 95.12% من مئبيدين بان الرقمنة تكسب قرارات الموظفين صفة من الوضوح و الشفافية و نسبة ضئيلة تتمثل ب 4.88% تنفي ذلك و نستنتج أن الرقمنة تكسب قرارات الموظفين صفة من الوضوح و الشفافية.

المحور الثالث: ماهي الوسائل الاتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائرية الأغواط ؟

(1) أي معلومة تحتاج للنشر في أوساط العمال الموظفين تحتاج إلى عقد اجتماع حضوري؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
الشفوي	36	87.81%
الالكتروني	13	31.71%
المكتوب	2	4.88%
المجموع	41	100%



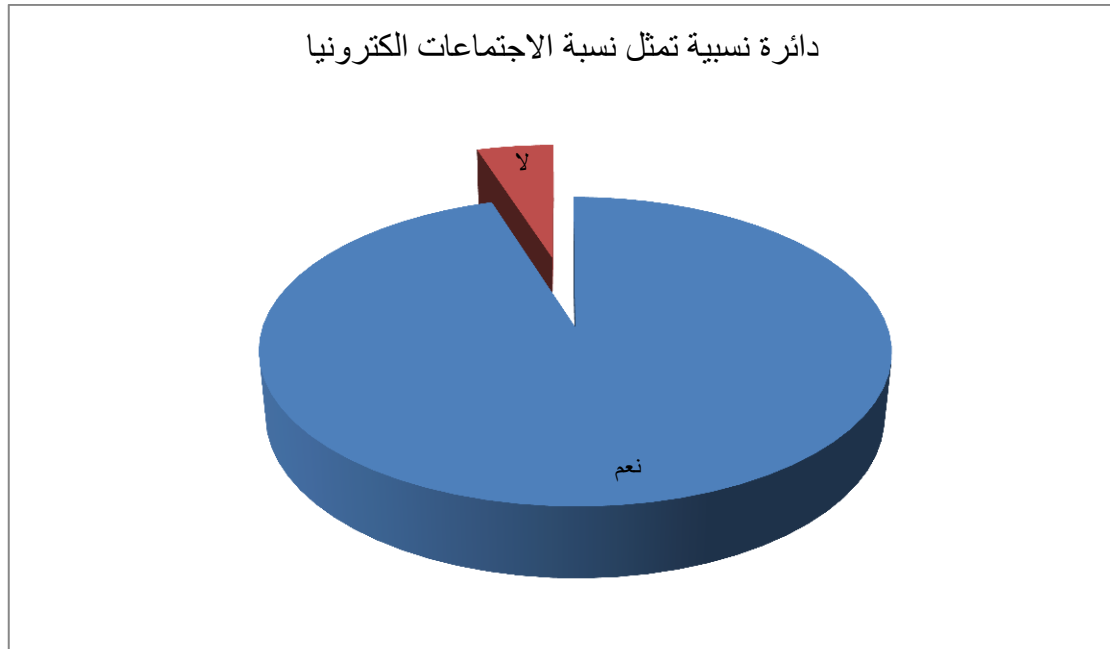
الشكل رقم (17) يوضح نسبة وسائل الاتصال مستعملة في الاجتماعات

من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (17) سجلنا نسبة 87.81% في نوع الاتصال الشفوي و نسبة 31.71% في نوع الاتصال الالكتروني و نسبة منخفضة 4.88% في نوع الاتصال المكتوب ومنه يمكن القول أن المؤسسة تستعمل تقنيات الاتصال الحديثة بشكل كبير في التواصل مع الموظفين إلا أنها لم تستغني على الاتصالات التقليدية الشفوية و المكتوبة وهذا مرجح كفاءة الوسائل المكتوبة للاعتماد عليها في بعض التعاملات.

ومنه نستنتج أن الوسائل الشفهية أكثر استخداما من الوسائل الكترونية و الكتابية في المؤسسة من اجل ضمان وصول تدفق المعلومات بكل سرعة وسهولة و مصداقية.

(2) هل حدث وان اجتمعت معكم الإدارة الكترونيا؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	39	95.12%
لا	2	4.88%
المجموع	41	100%

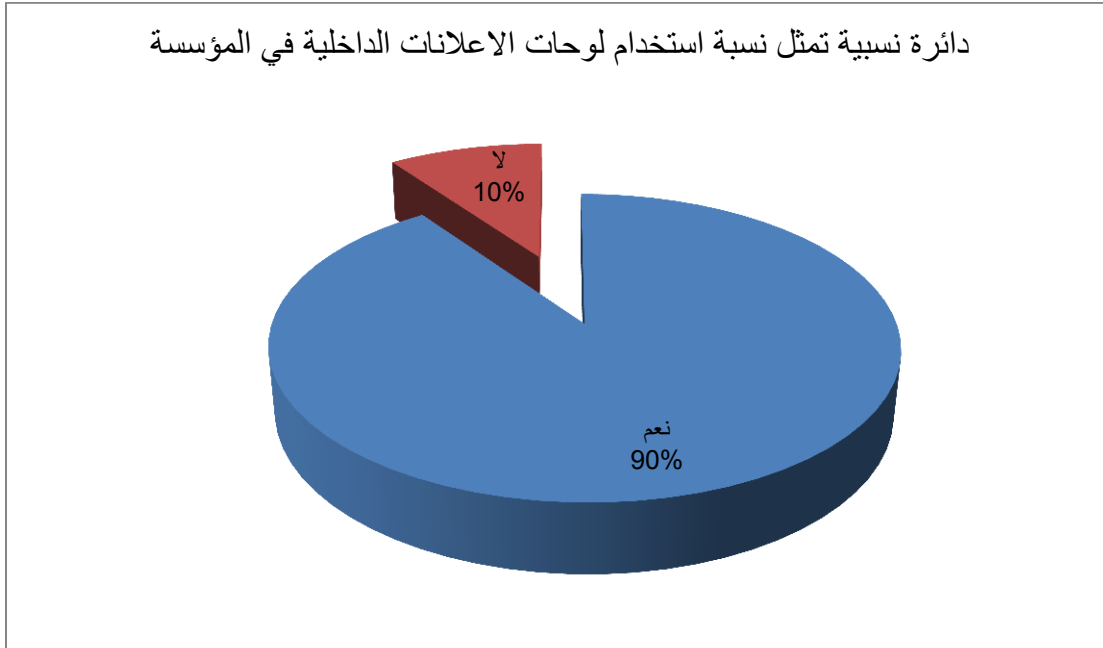


الشكل رقم (18) يوضح نسبة الاجتماعات الكترونيا

من خلال الجدول رقم (12) الشكل رقم (18) سجلنا نسبة 95.12% بالنسبة للاجتماعات الالكترونية و نسبة 4.88% تنفي ذلك وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تستخدم لوحات الإعلان وهي من الوسائل الالكترونية في بعض الاجتماعات في المؤسسة.

3) تستخدم إدارة المؤسسة لوحات الإعلانات الداخلية لتوصيل المعلومة مهما كان نوعها:

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	37	90.24%
لا	4	9.76%
المجموع	41	100%

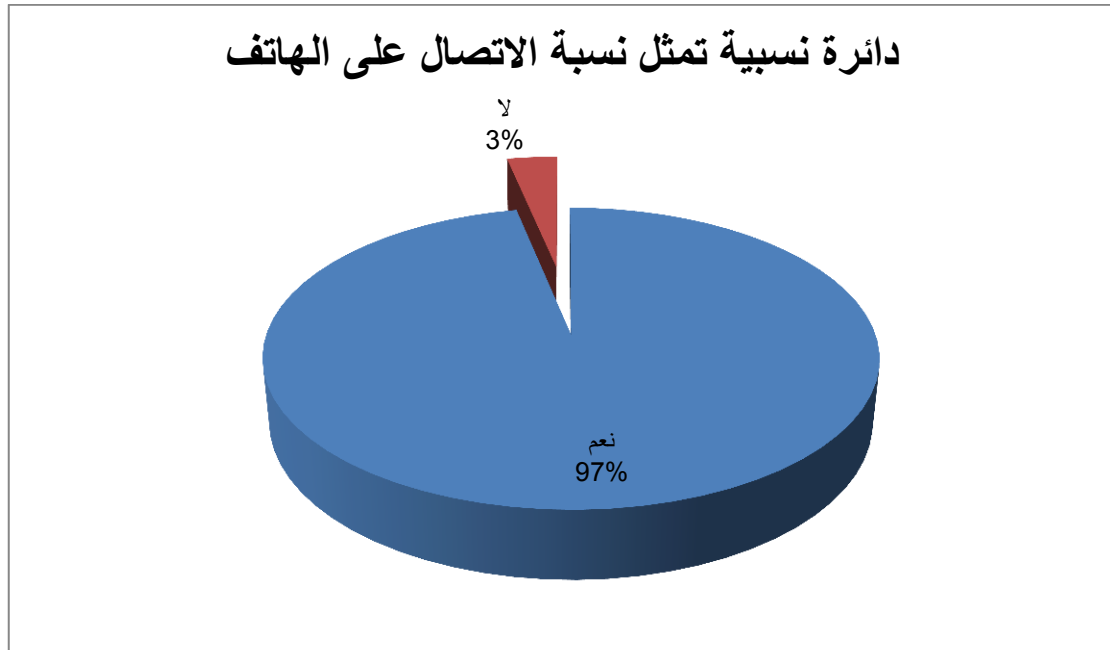


الشكل رقم (19) يوضح نسبة استخدام لوحات الإعلانات الداخلية في المؤسسة

من خلال الجدول رقم (13) الشكل رقم (19) سجلنا نسبة 90.24% من استخدام اللوحات الاعلانية في المؤسسة و نسبة 9.76% تنفي ذلك منه نستنتج أن استخدام اللوحات الاعلانية عبارة عن شاشات الكترونية تساهم في أذاع و نشر معلومة داخل المؤسسة و يعد وسيلة اتصال الكتروني.

4) هل تتصل بك عن طريق الهاتف ؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
95.12%	39	نعم
4.88%	2	لا
100%	41	المجموع



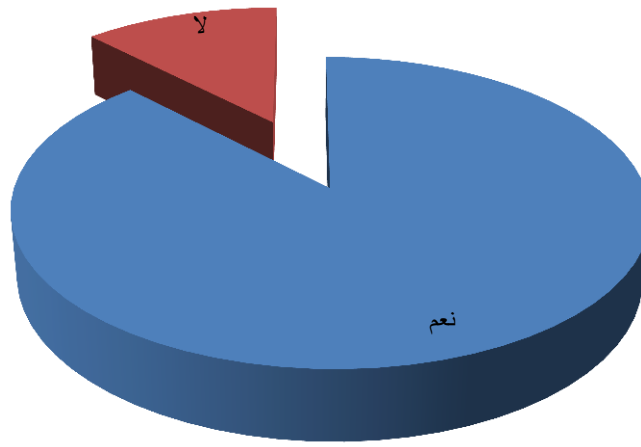
الشكل رقم (20) يوضح نسبة الاتصال على الهاتف

من خلال الجدول رقم (14) الشكل رقم (20) سجلنا نسبة 95.12% توضح استعمال الهاتف و نسبة 4.88% تتفي ذلك و نستنتج أن الهاتف هو وسيلة من اتصال الشفهي سريعة .

(5) تتوفر المؤسسة على شبكة انترانت داخلية

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
87.80%	36	نعم
12.20%	5	لا
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل نسبة توفر شبكة الانترانت الداخلية

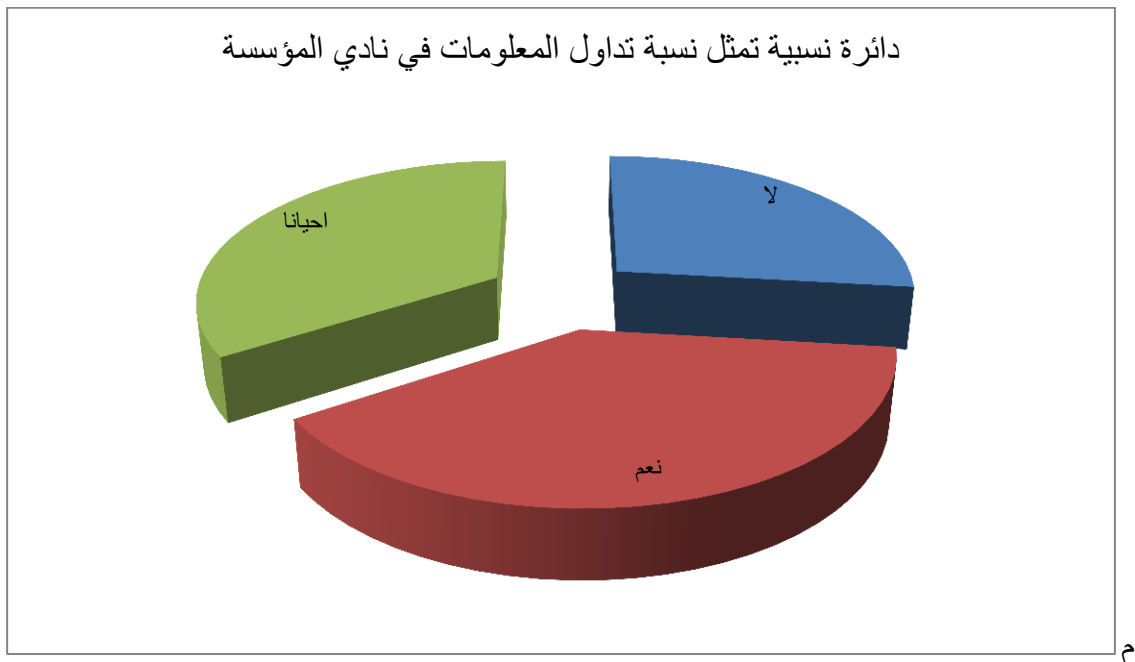


الشكل رقم (21) يوضح نسبة توفر الانترانت الداخلية

من خلال الجدول رقم (15) الشكل رقم (21) سجلنا نسبة 87.80% من توفر شبكة الانترانت الداخلية في المؤسسة ونسبة 12.20% لا تستخدمها. وهذا يفسر أن الشبكة الداخلية تعمل على ربط مختلف المصالح الموجودة على مستوى الوحدة العملية ووكالاتها التجارية ووحداتها التقنية والوحدة المركزية بالجزائر العاصمة، كما تعتبر هذه الشبكة موقع تواصل بين العاملين في المديرية من أجل معرفة الأحداث التي تدور داخلها إضافة إلى نشاطاتها، تهدف هذه الشبكة إلى إيصال المعلومات إلى جميع العمال دون استثناء.

(6) تتداولون المعلومة أثناء الالتقاء في نادي المؤسسة

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
26.83%	11	نعم
39.02%	16	لا
34.15%	14	أحيانا
100%	41	المجموع



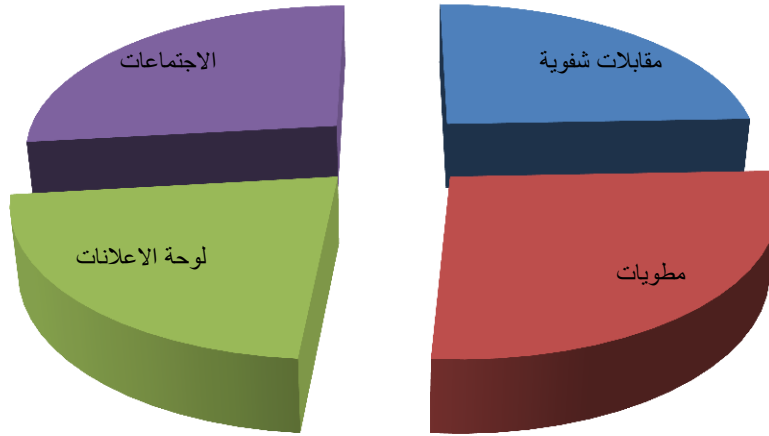
الشكل رقم (22) يوضح نسبة تداول المعلومات في نادي المؤسسة

من خلال الجدول رقم (16) الشكل رقم (22) سجلنا نسبة 39.02% تمثل تداول المعلومات بنادي المؤسسة و نسبة 26.83% تنفي ذلك و نسبة 34.15% ترى ذلك في بعض الأحيان ومنه المؤسسة يلزمها المزيد من التواصل بين الموظفين داخل القطاع منه نستنتج أن نادي المؤسسة يتم فيه تداول المعلومات من أجل دفع بسيرورة العمل .

(7) ماهي الوسائل الأكثر استخداما في الاتصال الداخلي في مؤسسة الخدماتية ؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
24.40%	10	مقابلات شفوية
26.83%	11	مطويات
21.95%	9	لوحة الإعلانات
26.82%	11	الاجتماعات
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي للمؤسسة



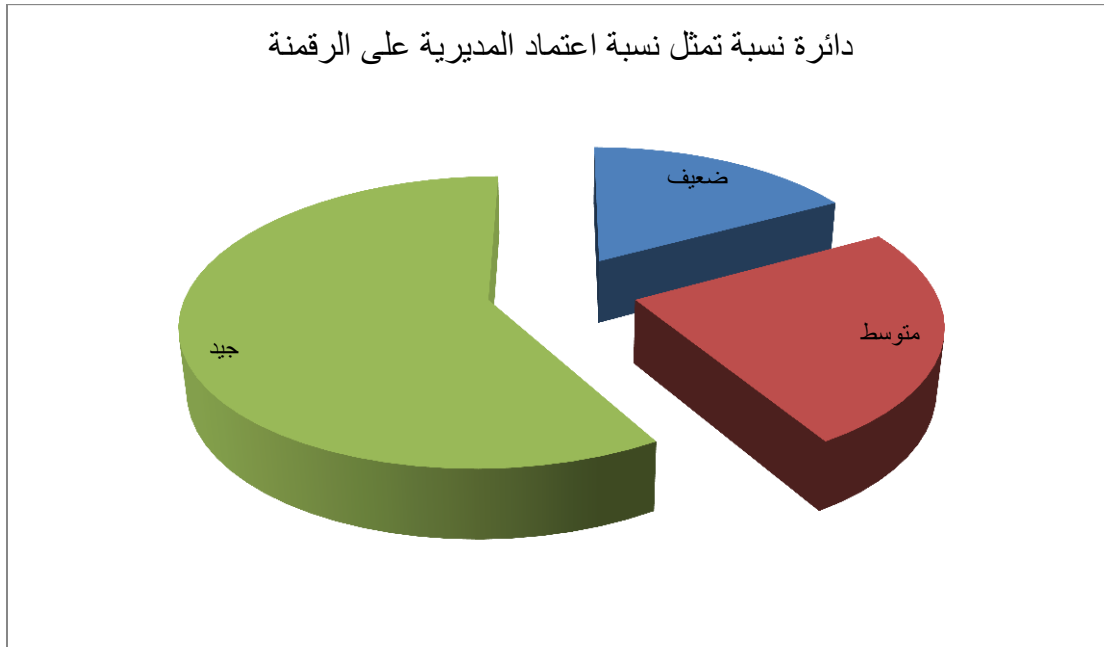
الشكل رقم (23) يوضح نسبة الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي للمؤسسة

من خلال الجدول رقم (17) الشكل رقم (23) سجلنا نسبة 24.40% من استعمال المقابلات الشفوية و نسبة 26.83% من استعمال المطويات ونسبة 21.95% من استعمال لوحة الإعلانات ونسبة 26.82% من استعمال الاجتماعات كل النسب متقاربة وهذا مايفسر تنوع في استخدام وسائل الاتصال الداخلي للمؤسسة ومنه نستنتج أن المؤسسة تستخدم الوسائل الشفهية متمثلة في المقابلات و الاجتماعات أكثر من استخدامها للوسائل الأخرى.

المحور الرابع: هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الاغواط؟

1) مامدى اعتماد المديرية على الرقمنة؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
جيد	24	58.53%
متوسط	10	24.4%
ضعيف	7	17.07%
المجموع	41	100%



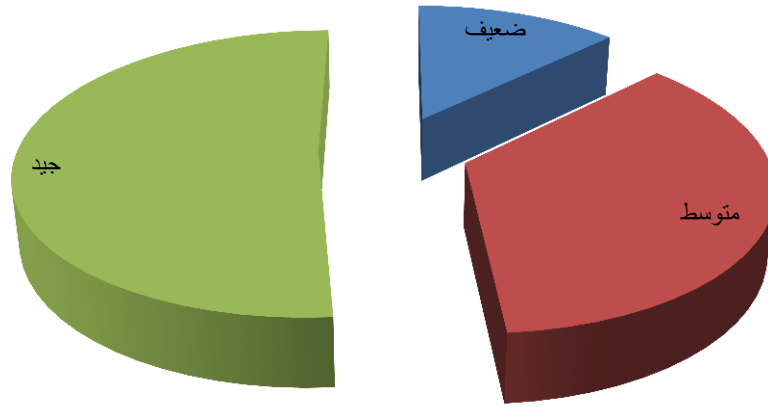
الشكل رقم (24) يوضح نسبة اعتماد المديرية على الرقمنة

من خلال الجدول رقم (18) الشكل رقم (24) سجلنا نسبة 58.53% لتقدير جيد لاعتماد المديرية على الرقمنة و نسبة 17.07% لتقدير ضعيف و نسبة 24.4% لتقدير متوسط ومنه نستنتج أن هناك اعتماد كبير على الرقمنة داخل المديرية فهي تساعد على السهولة في الحصول على المعلومة ونقلها وتولد المعرفة

(2) ماهو تقييمك لنظام الرقمنة في المؤسسة؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
48.78%	20	جيد
34.15%	14	متوسط
12.20%	5	ضعيف
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل نسبة تقييم نظام الرقمنة في المؤسسة



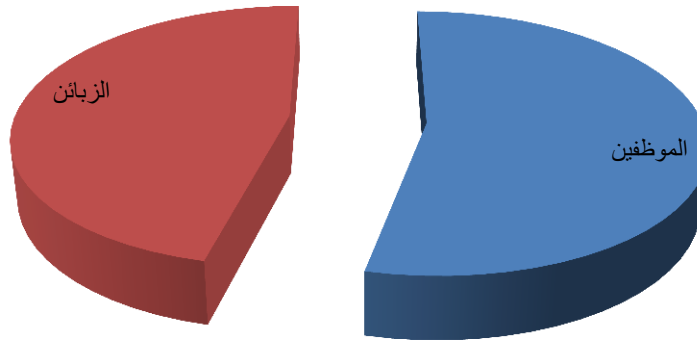
الشكل رقم (25) يوضح نسبة تقييم نظام الرقمنة في المؤسسة

من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (25) سجلنا نسبة 48.78% في تقييم جيد لنظام الرقمنة في المؤسسة و نسبة 34.15% للتقييم متوسط لنظام الرقمنة و نسبة 12.20% للتقييم الضعيف لنظام الرقمنة ومنه نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسير بخطى ثابتة والأمور إيجابية وجد مشجعة للعمل أكثر بنظام الرقمنة وتعميمه في مختلف المصالح والأقسام والسير دائما نحو الأفضل والأحسن.

(3) من هم الجمهور مستهدف من عملية الرقمنة داخل مديرية اتصالات الجزائر؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
الموظفين	22	53.66%
الزبائن	19	46.34%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسبة الجمهور المستهدف من عملية الرقمنة داخل المؤسسة



الشكل رقم (26) يوضح نسبة الجمهور المستهدف من عملية الرقمنة داخل المؤسسة

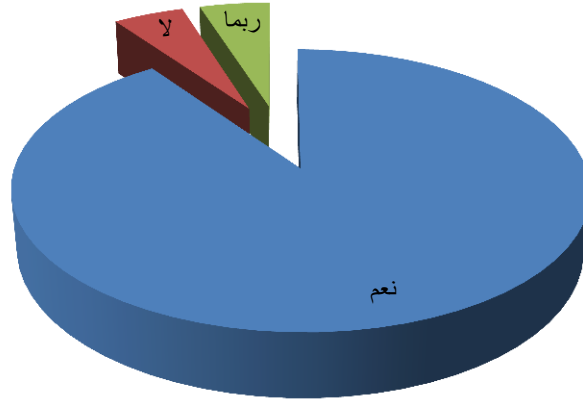
من خلال الجدول رقم (20) الشكل رقم (26) سجلنا نسبة 53.66% من الموظفين ممثلة لنسبة الجمهور المستهدف من عملية الرقمنة داخل المؤسسة و نسبة 46.34% ممثلة لنسبة الجمهور المستهدف من عملية الرقمنة داخل المؤسسة وهاته النسب تقريبا متساوية. ومنه نستنتج أن الرقمنة استهدف الزبائن و الموظفين لتسهيل مهمة الاتصال الداخلي (الانترنت) بين العاملين لتلبية حاجياتهم و الاتصال الخارجي مع المتعاملين مع المؤسسة.

تستقبل الزبائن وتهتم بانشغالهم ومصالحهم تقديم حاجياتهم وتلبيةها و تحسين الصورة وتمتين العلاقة مع الزبائن.

(4) هل تسهل الرقمنة الاتصال بين العاملين بنفس المستوى الإداري للحصول على المعلومات و المعارف اللازمة ؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	37	90.24%
لا	2	4.88%
ربما	2	4.88%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسبة تسهيل الرقمنة للاتصال بين العاملين من نفس المستوى داخل المؤسسة



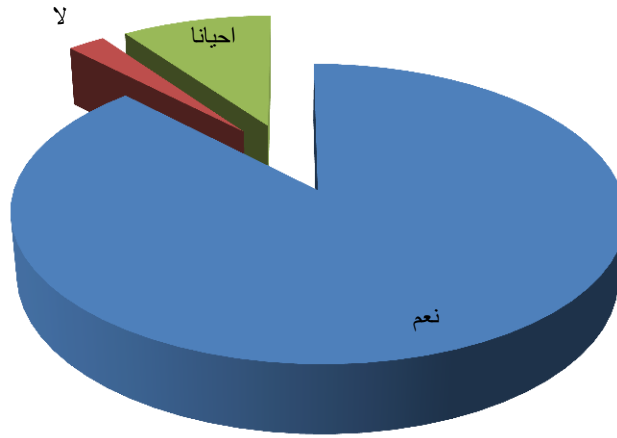
الشكل رقم (27) يوضح نسبة تسهيل الرقمنة للاتصال بين العاملين من نفس المستوى داخل المؤسسة

من خلال الجدول رقم (21) والشكل رقم (27) سجلنا نسبة 90.24% من نسبة تسهيل الرقمنة للاتصال بين العاملين من نفس المستوى داخل المؤسسة وسجلت نسبة 4.88% بالنفي و بنسبة 4.88% ربما من نسبة تسهيل الرقمنة للاتصال داخل المؤسسة ومنه نستنتج أن الرقمنة سهلت من العملية الاتصالية بالنسبة للعاملين بنفس المستوى الإداري داخل المؤسسة وهذا يدل على التواصل بينهم تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للحصول على عدد أكبر من الخدمات ومنه يتم الحصول على المعلومة ونقلها ونشرها وتوزيعها بين مختلف المصالح والأقسام عبر مستويات مختلفة بطريقة أسهل مع اختصار الجهد والوقت.

(5) هل زادت الرقمنة من عروض خدمات الاتصال وتسهيل الحصول عليها من طرف أكبر عدد من المتعاملين؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	36	87.80%
لا	1	2.44%
أحيانا	4	9.76%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسبة زيادة العروض بالرقمنة و تسهيل الحصول عليها



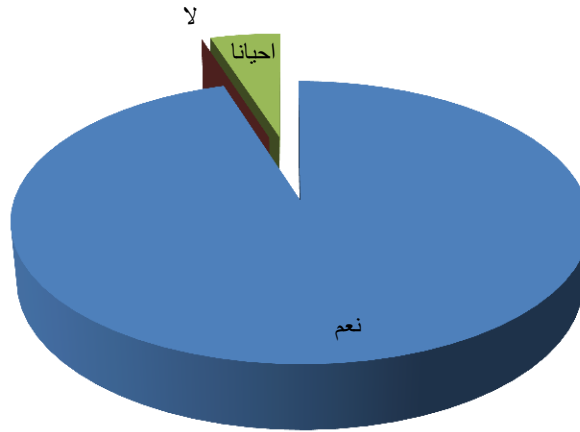
الشكل رقم (28) يوضح نسبة زيادة العروض بالرقمنة داخل المؤسسة

من خلال الجدول رقم (22) والشكل رقم (28) سجلنا نسبة 87.80% من نسبة زيادة العروض بالرقمنة داخل المؤسسة و نسبة بأحيانا من نسبة زيادة العروض داخل المؤسسة و نسبة ضئيلة جدا بالنفي ومنه نستنتج أن الرقم لقد ساهم تطبيق نظام الرقمنة بشكل كبير في زيادة عروض خدمات الاتصال وتسهيل الحصول عليها من طرف أكبر عدد من المتعاملين .

(6) هل رفعت الرقمنة من نوعية الخدمة المعروضة وتوسيع شبكتها والعمل على جعلها أكثر تنافس؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	39	95.12%
لا	0	0%
أحيانا	2	4.88%
المجموع	41	100%

دائرة نسبية تمثل نسبة رفع الرقمنة لنوع الخدمة المعروضة و جعلها اكثر تنافسية



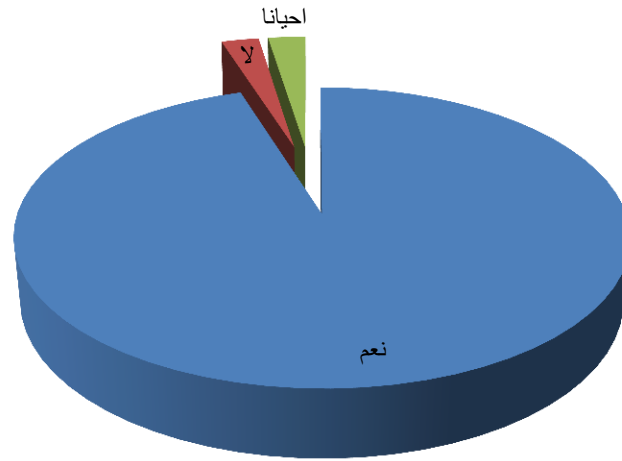
الشكل رقم (29) يوضح نسبة رفع الرقمنة لنوع الخدمة المعروضة وجعلها أكثر تنافسية

من خلال الجدول رقم (23) والشكل رقم (29) سجلنا نسبة 95.12% من نسبة رفع الرقمنة لنوع الخدمة المعروضة وجعلها أكثر تنافسية ونسبة 4.88% بأحيانا و بنسبة معدومة تنفي ذلك و منه نستنتج أن الرقمنة رفعت نوعية الخدمة المعروضة و توسيع شبكتها و جعلها أكثر تنافسية.

(7) الرقمنة وفي كل خدمات الاتصال:

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
95.12%	39	نعم
2.44%	1	لا
2.44%	1	أحيانا
100%	41	المجموع

دائرة نسببة تمثل نسبة الرقمنة في خدمة الاتصال



الشكل رقم (30) يوضح نسبة الرقمنة داخل خدمة الاتصال

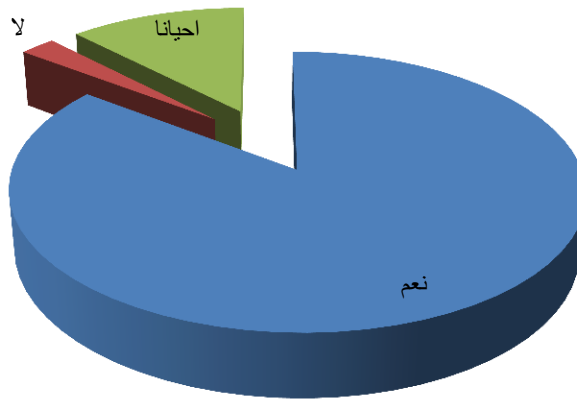
من خلال الجدول رقم (24) والشكل رقم (30) سجلنا نسبة 95.12% من نسبة الرقمنة داخل خدمة الاتصال و نسبة بحياننا 2.44% و نسبة 2.44% بلا ضئيلة جدا ومنه نستنتج أن الرقمنة ضرورية في خدمة الاتصال بالمؤسسة .

المحور الخامس : ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط؟

(1) في رأيك قلة الخبرة تعيق العملية الاتصالية داخل محيط العمل في مؤسستكم:

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
85.36%	35	نعم
2.44%	1	لا
12.2%	5	أحيانا
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل نسبة قلة الخبرة في عاقبة العملية الاتصالية داخل محيط العمل



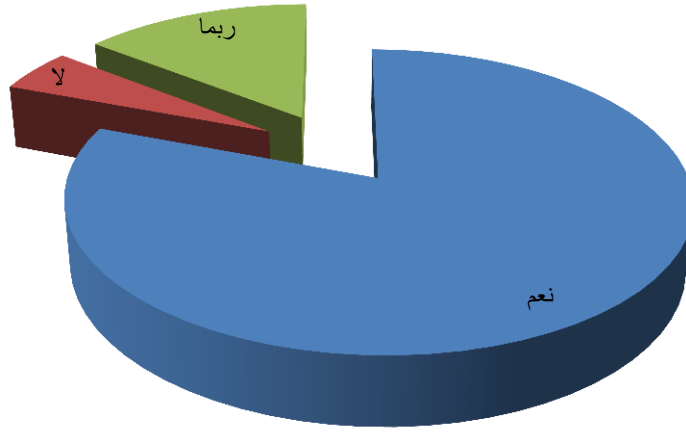
الشكل رقم (31) يوضح نسبة قلة الخبرة تعيق العملية الاتصالية داخل محيط العمل في مؤسسة

من خلال الجدول رقم (25) الشكل رقم (31) سجلنا نسبة 85.36% مايبدة بان قلة الخبرة تعيق العملية الاتصالية داخل محيط العمل في مؤسسة ونسبة 12.2% أجابت بحيان و 2.44% أجابت بالنفي ومنه نستنتج أن الخبرة عامل أساسي في نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

(2) هل تعتقد أن ضعف المستوى البعض يعيق عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
80.49%	33	نعم
4.88%	2	لا
14.63%	6	ربما
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل نسبة تأثير ضعف المستوى على الاتصال الداخلي

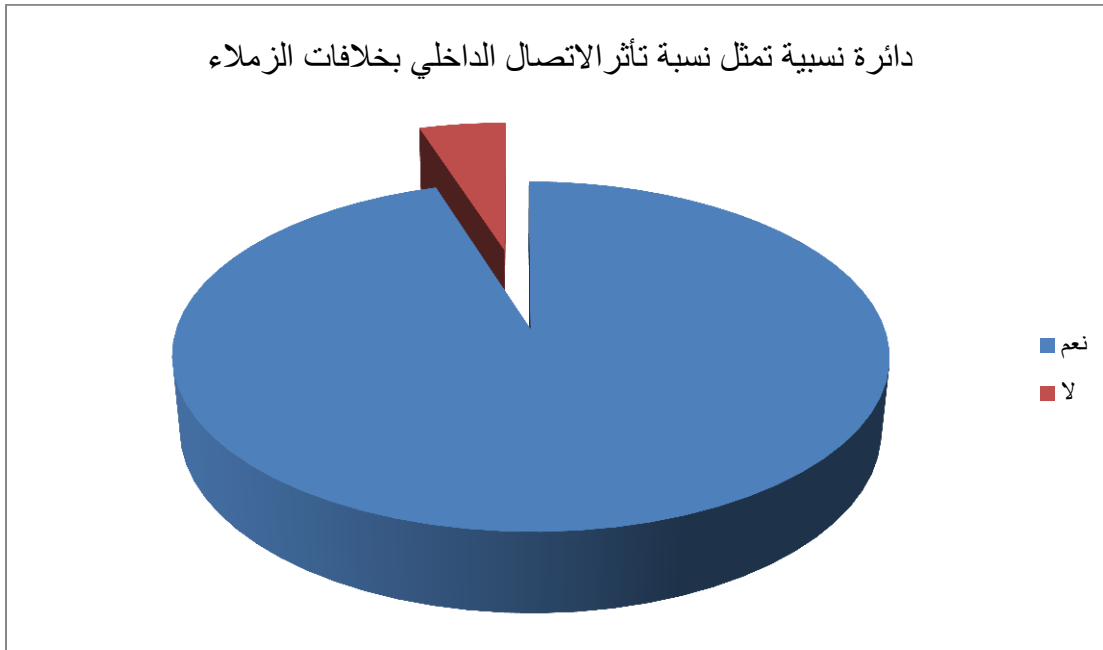


الشكل رقم (32) يوضح نسبة ضعف المستوى يؤثر على الاتصال الداخلي

من خلال الجدول رقم (26) الشكل رقم (32) سجلنا نسبة 80.49% مؤيدين أن ضعف المستوى يؤثر على الاتصال الداخلي و نسبة 14.63% ربما و بنسبة 4.88% قليلة جدا تنفي ذلك ومنه نستنتج أن المستوى الضعيف يؤثر على الاتصال الداخلي .

(3) هل يتأثر اتصالكم ببعضكم بالخلافات مع الزملاء ؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
95.12%	39	نعم
4.88%	2	لا
100%	41	المجموع



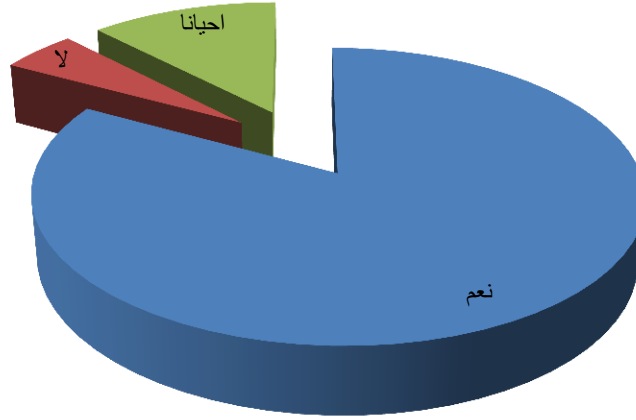
الشكل رقم (33) يوضح نسبة تأثر الاتصال الداخلي وإعاقته بخلافات الزملاء

من خلال الجدول رقم (27) والشكل رقم (33) سجلنا نسبة 95.12% بالإجابة بنعم حول تأثر الاتصال الداخلي وإعاقته بخلافات الزملاء و 4.88% نسبة قليلة تنفي ذلك و منه نستنتج أن الاتصال الداخلي يتأثر بعلاقات الزملاء بالمؤسسة و يعرقل السير الحسن لها لان الزملاء في علاقة تكامل ببعضهم البعض .

4) يتأثر الاتصال الداخلي بالخصائص الشخصية للعامل أو الموظف منطوي مزاجي عنيف مرح ؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
82.93%1	34	نعم
4.88%	2	لا
12.19%	5	أحيانا
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل نسبة تآثر الاتصال الداخلي بالخصائص الشخصية



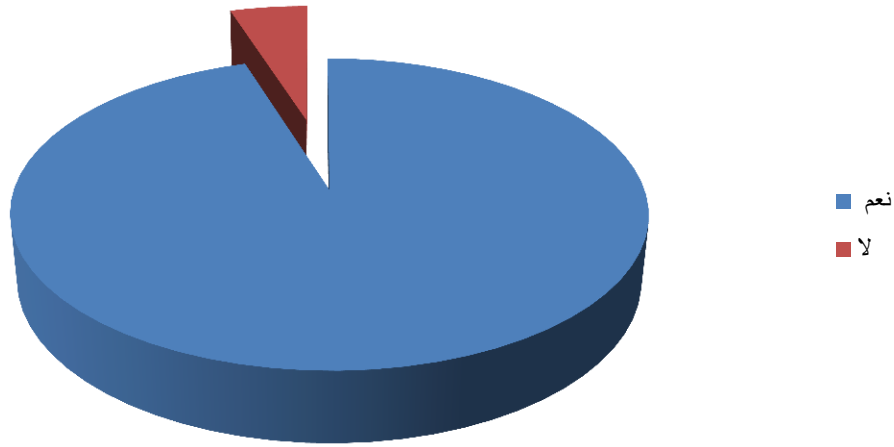
الشكل رقم (34) يوضح نسبة تآثر الاتصال بالخصائص الشخصية لدى الموظف أو العامل

من خلال الجدول رقم (28) والشكل رقم (34) سجلنا نسبة 82.93% أن الاتصال يتأثر بالخصائص الشخصية لدى الموظف أو العامل ونسبة 12.19% بحيان ونسبة 4.88% تنفي ذلك ومنه نستنتج أن الاتصال الداخلي يتأثر بالخصائص الشخصية للعامل أو الموظف فيزيد من وتيرة العمل.

(5) عدم وعي المدراء بأهمية الرقمنة تضعف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة:

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
95.12%	39	نعم
4.88%	2	لا
100%	41	المجموع

دائرة نسبية تمثل نسبة وعي المدراء بأهمية الرقمنة
تضعف الاتصال الداخلي

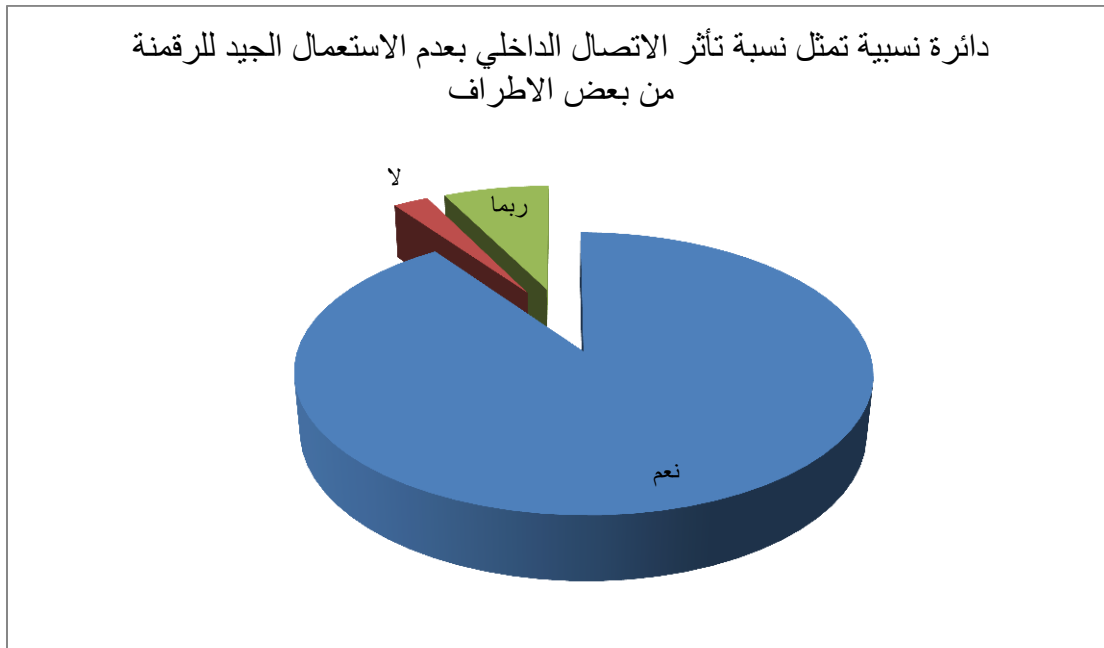


الشكل رقم (35) يوضح نسبة عدم وعي المدراء بأهمية الرقمنة تضعف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة

من خلال الجدول رقم (29) والشكل رقم (35) سجلنا نسبة 95.12% تأييد أن عدم وعي المدراء بأهمية الرقمنة تضعف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة و نسبة 4.88% تنفي ذلك و منه نستنتج أن عدم وعي المدراء بأهمية الرقمنة تضعف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة.

(6) هل يتأثر عدم الاستعمال الجيد للرقمنة مهما كان نوعها بعض الأطراف بالاتصال الداخلي ؟

النسبة مئوية	التكرار	الإجابة
90.24%	37	نعم
2.44%	1	لا
7.31%	3	ربما
100%	41	المجموع



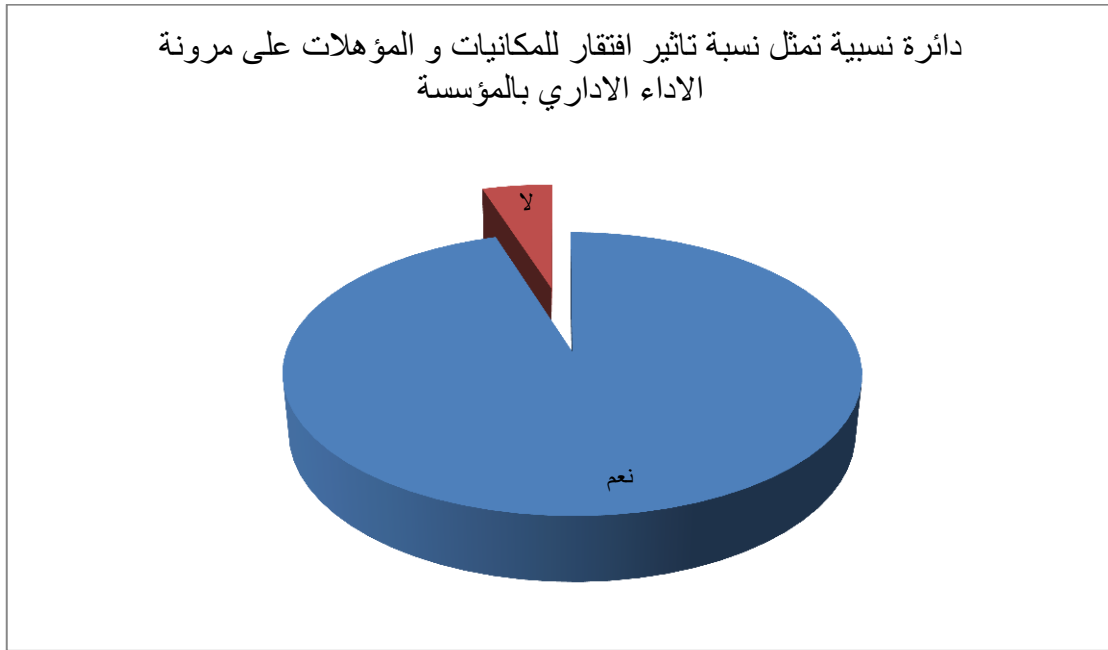
الشكل رقم (36) يوضح نسبة تأثر الاتصال الداخلي بعدم الاستعمال الجيد للرقمنة من بعض الأطراف

خلال الجدول رقم (30) الشكل رقم (36) سجلنا نسبة 90.24% تمثل تأثر الاتصال الداخلي بعدم الاستعمال الجيد للرقمنة من بعض الأطراف ونسبة 7.31% ربما و بنسبة 2.44% ضئيلة تنفي ذلك

ومنه نستنتج أن عدم الاستعمال الجيد للرقمنة يؤثر بشكل سلبي عل الاتصال الداخلي داخل المؤسسة يعرقل السير الحسن لها

(7) هل الافتقار للإمكانيات و المؤهلات تأثر على مرونة الأداء الإداري بالمؤسسة ؟

الإجابة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	39	95.12%
لا	2	4.88%
المجموع	41	100%



الشكل رقم (37) يوضح نسبة تأثير الافتقار للإمكانيات و المؤهلات على مرونة الأداء الإداري بالمؤسسة

من خلال الجدول رقم (31) الشكل رقم (37) سجلنا نسبة 95.12% موافقة بنعم على تأثير الافتقار للإمكانيات و المؤهلات على مرونة الأداء الإداري بالمؤسسة وبنسبة 4.88% ضئيلة تنفي ذلك ومنه نستنتج أن رغم توفر البنية التحتية الجيدة في مؤسسة اتصالات الجزائر إلا أن ذلك لا يعتبر كافيا، حيث أن نقص التأهيل للمورد البشري يؤثر كثيرا في عرقلة تطبيق الرقمنة، وعليه فإن على المؤسسة لجأت إلى اعتماد أنماط مختلفة من التكوين من أجل تحسين مستوى العمال في التعامل مع الرقمنة من خلال تكثيف الدورات التكوينية كلما سمحت الفرصة وتوفير لإمكانيات والوسائل لذلك.

نتائج تحليل الاستبيان على ضوء الفرضيات

من أجل كشف طبيعة العلاقة بين المتغيرين، الرقمنة و الاتصال الداخلي ، طرحنا أربع 4 فرضيات أساسية، فقد كانت الدراسة مبنية على أساس كشف مدى صحة هذه الفرضيات في إطار هذه العلاقة، و خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

الفرضية الأولى: تعتبر تكنولوجيا الرقمنة مهمة لتحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها حتمية تكنولوجية لمواكبة التطور.

من خلال ما تم التوصل إليه هي " فرضية محققة " ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة الاستبيان في المحور الثاني :

- الرقمنة هي تحويل يكون قابل للقراءة الكترونيا بواسطة الأجهزة الالكترونية.
- أهم الوسائل التي تعتمد عليه المديرية لتطبيق الرقمنة وهذا من أجل تعزيزها وفعاليتها، وهناك من يرون أن وسائل أخرى يمكن الاعتماد عليها كالهاتف الذكي و الانترنت و بعض الأنظمة الالكترونية
- الرقمنة تلعب دور فعال في مساعدتهم في اتخاذ القرار في مؤسستهم.
- الرقمنة زودت بمعلومات حديثة يعتمد عليها في اتخاذ القرارات في المستقبل.
- الرقمنة تزيد من الثقة بالنفس في تحمل المسؤولية في اتخاذ القرارات.
- الاعتماد على الرقمنة وماتوفره من معلومات دقيقة وواضحة انجح من التقدير الشخصي في اتخاذ القرارات.

- الرقمنة تكسب قرارات الموظفين صفة من الوضوح و الشفافية.

الفرضية الثانية: أساليب ووسائل الإتصال الداخلي للمؤسسة اتصالات الجزائر متنوعة.

"فرضية محققة " و دليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور الثالث ما هي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط.

- الوسائل الشفهية أكثر استخداما من الوسائل الكترونية و الكتابية في المؤسسة من اجل ضمان وصول تدفق المعلومات بكل سرعة وسهولة و مصداقية.
- المؤسسة تستخدم لوحات إعلانية وهي من الوسائل الالكترونية في بعض الاجتماعات في المؤسسة.

- استخدام اللوحات الإعلانية عبارة عن شاشات الكترونية تساهم في أذاع و نشر معلومة داخل المؤسسة و يعد وسيلة اتصال الكتروني.

- الهاتف هو وسيلة من اتصال الشفهي سريعة.

- الشبكة الداخلية تعمل على ربط مختلف المصالح الموجودة على مستوى الوحدة العملية ووكالاتها التجارية ووحداتها التقنية والوحدة المركزية بالجزائر العاصمة، كما تعتبر هذه الشبكة موقع تواصل بين العاملين في المديرية من أجل معرفة الأحداث التي تدور داخلها إضافة إلى نشاطاتها، تهدف هذه الشبكة إلى إيصال المعلومات إلى جميع العمال دون استثناء.

- نادي المؤسسة يتم فيه تداول المعلومات من أجل دفع بسيرورة العمل على شكل مقابلات و اجتماعات غير رسمية وهذا نوع من وسائل الاتصال الشفهي.

- المؤسسة تستخدم الوسائل الشفهية متمثلة في المقابلات و الاجتماعات أكثر من استخدامها للوسائل الأخرى

الفرضية الثالثة: تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة.

"فرضية محققة" و دليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور الرابع هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟

- اعتماد كبير على الرقمنة داخل المديرية فهي تساعد على السهولة في الحصول على المعلومة ونقلها وتولد المعرفة.

- مؤسسة اتصالات الجزائر تسير بخطى ثابتة والأمور إيجابية وجد مشجعة للعمل أكثر بنظام الرقمنة وتعميمه في مختلف المصالح والأقسام والسير دائما نحو الأفضل والأحسن.

- الرقمنة استهدف الزبائن و الموظفين لتسهيل مهمة الاتصال الداخلي (الانترنت) بين العاملين لتلبية حاجياتهم و الاتصال الخارجي مع المتعاملين مع المؤسسة.

- تستقبل الزبائن وتهتم بانشغالاتهم ومصالحهم تقديم حاجياتهم وتلبيتها و تحسين الصورة وتمتين العلاقة مع الزبائن.

- الرقمنة سهلت من العملية الاتصالية بالنسبة للعاملين بنفس المستوى الإداري داخل المؤسسة وهذا يدل على التواصل بينهم تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للحصول على عدد أكبر من الخدمات ومنه

يتم الحصول على المعلومة ونقلها ونشرها وتوزيعها بين مختلف المصالح والأقسام عبر مستويات مختلفة بطريقة أسهل مع اختصار الجهد والوقت.

- الرقمنة لقد ساهم تطبيق نظام الرقمنة بشكل كبير في زيادة.
- عروض خدمات الاتصال وتسهيل الحصول عليها من طرف أكبر عدد من المتعاملين.
- الرقمنة رفعت نوعية الخدمة المعروضة و توسيع شبكتها و جعلها أكثر تنافسية.
- الرقمنة ضرورية في خدمة الاتصال بالمؤسسة .

الفرضية الرابعة: تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر عراقيل وصعوبات في تطبيق هذا النظام.

"فرضية محققة" و دليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة ودليل ذلك ما جاء في الإجابة على أسئلة المقابلة في المحور الخامس ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط ؟

- قلة الخبرة عامل يعيق نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة
- المستوى الضعيف يؤثر على الاتصال الداخلي
- الاتصال الداخلي يتأثر بعلاقات الزملاء بالمؤسسة و يعرقل السير الحسن لها لان الزملاء في علاقة تكامل ببعضهم البعض .
- الاتصال الداخلي يتأثر بالخصائص الشخصية للعامل أو الموظف فيزيد من وتيرة العمل.
- عدم وعي المدراء بأهمية الرقمنة تضعف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة
- عدم الاستعمال الجيد للرقمنة يؤثر بشكل سلبي عل الاتصال الداخلي داخل المؤسسة يعرقل السير الحسن لها

- رغم توفر البنية التحتية الجيدة في مؤسسة اتصالات الجزائر إلا أن ذلك لا يعتبر كافيا، حيث أن نقص التأهيل للمورد البشري يؤثر كثيرا في عرقلة تطبيق الرقمنة، وعليه فإن على المؤسسة لجأت إلى اعتماد أنماط مختلفة من التكوين من أجل تحسين مستوى العمال في التعامل مع الرقمنة من خلال تكثيف الدورات التكوينية كلما سمحت الفرصة وتوفير لإمكانيات والوسائل لذلك.

النتائج العامة للدراسة :

- من خلال دراستنا الميدانية في المديرية العملية الأغواط توصلنا إلى:
- تعتمد المديرية العملية في الإتصال بينها وبين مختلف فروعها الإدارية داخلها على الإتصال الرسمي بمختلف أنواعه النازل والصاعد والأفقي.
- يتم الإتصال بن عمال المديرية العملية عن طريق الهاتف ثابت أو المحمول أو عن طريق
- المحادثات الشخصية والمهنية من أجل التنسيق الجيد بين مختلف المصالح الإدارية.
- تسعى المديرية العملية إلى رقمنة وسائل الإتصال الداخلي حيث بدأت بالتخلي على الإعلان الورقي في الجدار وتعويضه بشاشة إلكترونية لنشر كافة المستجدات التي تخص المديرية.
- وفرت المديرية العملية الأغواط التجهيزات والمعدات اللازمة والجيدة لتطبيق الرقمنة.
- يعتبر جهاز الحاسوب الجهاز الأكثر استعمالا في المديرية العملياتية الأغواط.
- يعتبر البريد الإلكتروني والشبكة الداخلية الإنترنت المصدر الأول لتلقي العمال للمعلومات.
- ساهمت الرقمنة فعلا في تخفيف الجهد المبذول من طرف العمال، ثم إن كثير من المهمات التي كانت تؤدي يدويا تم دمجها في تطبيقات تكنولوجية بغرض الاقتصاد في الجهد والوقت.
- تسعى اتصالات الجزائر إلى نشر الوعي داخل المؤسسة بمواضيع تهم الإدارة الإلكترونية والأنظمة التكنولوجية الجديدة عن طريق النشرة الداخلية للمؤسسة " تشاور".
- تساهم الرقمنة بشكل كبير في تسريع انتشار المعلومة وجعلها متاحة للجميع، ما خفض كثيرا من تكلفة الوقت وساعد على تقليص مدة أداء المهمات والأعمال.
- لقد ساهم تطبيق نظام الرقمنة بشكل كبير في تحسين العلاقة مع الزبون، وذلك من خلال تحسين الخدمات بشكل ملحوظ. يظهر ذلك جليا من خلال إنشاء تطبيق IDOOMLY لخدمات الزبائن.
- تسعى اتصالات الجزائر إلى الرفع من سرعة تدفق الإنترنت وحفظ الأسعار في إطار مشروع رقمنة العمليات والخدمات التي تقدمها سواء للعمال أو الزبائن.
- رغم توفر البنية التحتية الجيدة في مؤسسة اتصالات الجزائر إلا أن ذلك لا يعتبر كافيا، حيث أن نقص التأهيل للمورد البشري يؤثر كثيرا في عرقلة تطبيق الرقمنة، وعليه فإن على المؤسسة لجأت إلى اعتماد أنماط مختلفة من التكوين من أجل تحسين مستوى العمال في التعامل مع الرقمنة من خلال تكثيف الدورات التكوينية كلما سمحت الفرصة وتوفير الإمكانيات والوسائل لذلك.

الاستنتاج العام :

من خلال تحليلنا و عرضنا ومناقشتنا لنتائج الاستبيان و المقابلة نستنتج أن الرقمنة داخل المؤسسة الخدماتية مديرية العلمتية الأغواط لها دور هام جدا في تحسين الاتصال الداخلي من اجل سيرورة و استمرارية العمل و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة التي تسعى إلى تحقيقها حيث يكمن دور الاتصال الداخلي في تبادل المعلومات و اتخاذ القرارات و التشاور بين الإدارة و العمال وبين العمال بعضهم لبعض وهذا ما يكسب العامل ثقافة اتصالية تساعده على أداء مهامه و اكتساب خبرات مهنية و ذلك عبر وسائله المختلفة منها الاجتماعات و الرسائل الورقية أو الشفوية أو الالكترونية لهذا تحرص المؤسسات الخدماتية على الرقمنة في عملية الاتصال داخل المؤسسة بوسائلها المادية و البشرية و الأنظمة والتطبيقات.

مقترحات الدراسة

انطلاقا من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن أن نقدم بعض من المقترحات و التوصيات تتمثل

في:

- توفير اليد العاملة مؤهلة لاستعمال التقنيات الرقمية الإدارية لسير العملية الرقمية.
- تسهيل عمليات للزبون من مختلف الفئات.
- تحقيق الإبداع الإداري.
- إنشاء نقاط في كل الأماكن من اجل التواصل بالوكالة.

خاتمة

الخاتمة:

وفي ختام دراستنا نستنتج أن الثورة التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة في مجال الرقمنة وعملية تبني نظام الرقمنة في المؤسسات الجزائرية حتمية لا مفر منها لمواكبة التطورات في البلدان التي أصبحت أغلب عملياتها تتم بشكل رقمي.

إن الرقمنة المؤسسات الجزائرية خاصة الخدماتية منها هو مشروع متكامل من الناحية النظرية إلا أن تطبيقه على أرض الواقع يلقى صعوبات كبيرة وهو بمثابة تحديات يجب تخطيها ومن بين هذه العراقيل ضعف البنية التحتية والأمية الإلكترونية وكذلك نقص الموارد البشرية المؤهلة في التعامل مع نظام الرقمنة ومن خلال دراستنا الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر-الأغواط -توصنا إلى أن نظام الرقمنة ساهم بشكل كبير في تحسين الإتصال الداخل وزاد من وتيرة نقل وتبادل المعلومات بين العمال ووصولها إليهم في ظرف قياسي إضافة إلى تحسين ظروف عملهم وتسهيلها والاقتصاد في الجهد والوقت وزيادة الفعالية في أداء الأعمال.

كما استطعنا الكشف على العديد من المؤشرات الإيجابية الهامة التي تدل على أن إدارة المؤسسة تمتلك إرادة جدية لتطبيق الرقمنة من خلال الميزانيات الضخمة التي تخصصها لاقتناء الأجهزة وتنويع الأنظمة والحرص على إنشاء قواعد بيانات بمعايير تسمح لها بتسيير المؤسسة وتحقيق أهدافها بفعالية، وأيضا الاهتمام بتكوين المورد البشري الذي يعتبر الرهان الأساسي للنجاح، إلا أن العامل البشري يعتبر الحلقة الأضعف في التطبيق الأنجع للرقمنة نظرا لنقص تأهيله في هذا المجال.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1. أبو سعود إبراهيم. تقنية الاتصال والمعلومات. شركة الإعلام مصر 2004.
2. أماني عبد الفتاح. مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية. ط. 1 مكتبة الأنجلو المصرية 2018.
3. أحمد يس نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية. ط. 1 العربي للنشر والتوزيع 2012.
4. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي. معجم مصطلحات عصر العولمة. الدار الثقافية للنشر. 2008.
5. أمين بالقاضي. الاتصال الداخلي في المؤسسة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية. المجلد 2 العدد 3. 2014
6. أبا لحبيب حمزة. إشكالية رقمنة المخطوطات الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات والعلوم التوثيقية. جامعة وهران 1 احمد بن بلة. 2015/2014
7. أحمد ميلي سمية وآخرون. دور الإتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات. مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد. جامعة المسيلة. العدد 03. 2018.
8. باشيوه سالم. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات وتوثيق. جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2007-2008.
9. بلفروم لهلالي وسلماني طارق. الرقمنة و تسهيل آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ،جامعة محمد بوضياف المسيلة. 2021-2022.
10. بسام عبد الرحمن المشاقبة. نظريات الاتصال. دار أسامة للنشر والتوزيع 2015.
11. بشار حزب. الاتصال التنظيمي. الجامعة الافتراضية السورية. 2020.
12. زروق مولود. التحول الرقمي ودوره في الفعالية الاتصالية للمؤسسات دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي. جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم -المجلد 9 العدد 2. 2012.
13. حسن مكايي. الاتصال ونظرياته المعاصرة. ط. 1 الدار اللبنانية المصرية. 1998.
14. طارق إلياس. الحماية من الإختراق :دور العلاقات و الإعلام .مركز الخبرات المهنية القاهرة 2020 .
15. يسرى عثمان وآخرون. مهارات الاتصال. ط. 1 جامعة الدمام السعودية.

16. محمد سرحان علي المحمودي .مناهج البحث العلمي .ط 3 .دار الكتب منار 2019.
17. محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ط6، القاهرة، 2004
18. محمد عبد السلام .مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية .مكتبة نور 2020.
19. مي عبدالله .نظريات الاتصال .ط 1. النهضة العربية بيروت .2006.
20. محي الدين عارف حسين .الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات .ط 1. الأكاديميون عمان 2015
21. . سهيل رزق ذياب، منهج البحث العلمي، غزة، 2003.
22. محمد محمد، دليل البحث في اعداد ومناقشة الرسائل والبحوث العلمية، الدار الجامعية، مصر، 2014
23. مذكور مليكة .التحديات الأخلاقية الرقمنة .الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية . المجلد . 14 . العدد 2. 2022.
24. ناصر قاسمي .اتصال المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية .ديوان المطبوعات الجامعية . 2011.
25. سعد سليمان المشهداني .منهجية البحث العلمي .ط 1. دار أسامة للنشر والتوزيع .2019
26. سيد عليوة .مهارات الاتصال وطرق إعداد تقرير .ط 1. المنصورة .2000.
27. سامية عواج .الاتصال في المؤسسة - .المفاهيم -المحددات -الاستراتيجيات -ط 1. مركز الكتاب الأكاديمي 2019.
28. عبد الناصر أحمد جرادات .أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق .ط 1. اليازوري عمان 2009.
29. عبد الله حسن مسلم .مهارات الاتصال الإداري والحوار .ط 1. دار معتز .
30. عبدة صبطي .تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاته في مجال التعليم .المؤسسة العربية للنشر والتوزيع 2018.
31. عايدي جمال .الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين. دراسات اقتصادية المجلد 16 العدد 1
32. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيري، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 1980.

33. خيرى خليل الجميلي .الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث . ط . 1. المكتب الجامعي الحديث.1997.

34. د .عمار بوحوش .مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث . ط4 .ديوان المطبوعات الجامعية . 2002 . ص 76/75

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	إهداء
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي
04	الإشكالية
05	التساؤلات
05	الفرضيات
05	أسباب اختيار الموضوع
06	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
07	مفاهيم الدراسة
09	الدراسات السابقة
12	التعليق على الدراسات السابقة
17	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الرقمنة والإتصال الداخلي للمؤسسة
19	تمهيد
20	المبحث الأول: مدخل إلى الرقمنة
20	المطلب الأول: الرقمنة
25	المطلب الثاني: الأثر التنظيمي للرقمنة
27	المطلب الثالث: دور الرقمنة في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات
29	المطلب الرابع: أهمية الاتصال في مجال الرقمنة
30	المبحث الثاني: ماهية الإتصال الداخلي
30	المطلب الأول: تعريف الإتصال الداخلي
31	المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي.
33	المطلب الثالث: وسائل الاتصال الداخلي.
38	المطلب الرابع : أهمية الاتصال الداخلي و معيقاته الاتصال الداخلي في المؤسسة

44	خاتمة الفصل
	الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة
46	المبحث الأول: التعريف بمديرية العملية للاتصالات الجزائر
47	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط
47	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط
48	المطلب الثالث: نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر ومهامها
49	المطلب الرابع : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
49	الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
49	حدود الدراسة الميدانية
51	مجتمع الدراسة وعينته
52	أدوات جمع البيانات
54	تحليل المقابلة
67	نتائج تحليل المقابلة على ضوء الفرضيات
70	تحليل الاستبيان
102	نتائج تحليل الاستبيان على ضوء الفرضيات
105	النتائج العامة للدراسة
106	الاستنتاج العام
106	مقترحات الدراسة
108	الخاتمة
110	قائمة المراجع
114	فهرس المحتويات
/	قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	أسئلة مقابلة
02	الاستبيان
03	Idoom
04	الهيكل التنظيمي وتوزيع المهام لمديرية العلمتية الاغواط
05	صورة مأخوذة عن طريق GPS لمكان المديرية العلمتية الأغواط.
06	صورة فتوغرافية لاتصالات الجزائر المديرية العلمتية

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الأغواط عمار التليجي
كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة
قسم العلوم الانسانية
شعبة علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

أسئلة مقابلة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان
الرقمنة و دورها في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر
دراسة ميدانية في المديرية اتصالات الجزائر-الأغواط -

تحت إشراف:

د. محمد تريج

من اعداد طالبة:

هيياوي سعيدة

1. دليل المقابلة:
2. تاريخ المقابلة:
3. المكان:
4. مدة المقابلة:
5. رقم المقابلة:
6. جدول شبكة الملاحظة:

المحور الأول : فيما تتمثل أهمية الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر
لولاية الأغواط ؟

1. ماهو تعريفك الرقمنة ؟.

.....
.....

2. متى تم الاعتماد على الرقمنة داخل المديرية ؟

.....
.....

3. الوسائل التي تعتمد عليها المديرية لتطبيق الرقمنة ؟

.....
.....

4. ماهو دور الرقمنة في تحسين العملية الاتصالية في المديرية العملية الاغواط؟

.....
.....
.....

المحور الثاني :ما هي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية
الأغواط؟

1. ما هو تعريفك للاتصال الداخلي حسب رأيك ؟

.....
.....

2. كيف يتم الاتصال داخل المؤسسة ؟

.....
.....

3. ما نوع الاتصال الأكثر استعمالا في المديرية؟

.....
.....

4. ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا في المديرية؟

.....
.....

5. أهمية الاتصال الداخلي؟

.....
.....

المحور الثالث : هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط ؟

1. من هو الجمهور مستهدف من عملية الرقمنة داخل مديرية اتصالات الجزائر ؟

.....
.....

2. ماهي مصادر المعلومات في مجال الرقمنة ودورها في تحسين أساليب الاتصال؟

.....
.....

3. ماهي الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من خلال تطبيق الرقمنة؟

.....
.....

4. تقييم عملية الرقمنة في المديرية العملية الاغواط؟

.....
.....

5. هل طبقت وظائف الرقمنة الإدارية من تخطيط و تنظيم التوجيه و الرقابة و القيادة الالكترونية؟

.....
.....

المحور الرابع : ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الاغواط؟

1. ماهو الفضاء الرقمي الأكثر إستعمالا في أعمالكم؟

.....
.....

2. هل اختصرت الرقمنة الجهد و الوقت في إنجاز اعمالكم ؟

.....
.....

3. هل واجهتم صعوبات في التعامل مع نظام الرقمنة ؟

.....
.....

4. هل ساهمت الرقمنة في زيادة الفعالية و الدقة في إنجاز أعمالكم الإدارية ؟

.....
.....

5. هل وفرت لكم المؤسسة الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الرقمنة؟

.....
.....
.....

6. هل ساعدتكم الرقمنة في تحسين التواصل داخليا ؟ كيف ذلك ؟

.....
.....

التاريخ	المكان	الوقت	الهدف من الملاحظة	كيفية الملاحظة
	المكلف بالاتصال بالمديرية العملية بالأغواط			
	رئيس مصلحة خدمات الاجتماعية			
	رئيس مصلحة الإعلام الآلي			

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الأغواط عمار التليجي
كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة
قسم العلوم الانسانية
شعبة علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان
الرقمنة و دورها في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر
دراسة ميدانية في المديرية اتصالات الجزائر-الأغواط -

تحت إشراف:
د. محمد تريج

من اعداد طالبة:
هيياوي سعيدة

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

(2) السن:

من 20 إلى 30 ☐ من 31 إلى 40 ☐ 41 إلى أكثر ☐

(3) المستوى العلمي:

ابتدائي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

المحور الثاني: فيما تتمثل أهمية الرقمنة؟

(1) المقصود بالرقمنة هو تحويل يكون قابل للقراءة الكترونيا بواسطة الأجهزة
الالكترونية:

نعم ☐ لا ☐

(2) ماهي أهم الوسائل التي تعتمد عليها المديرية لتطبيق الرقمنة ؟

الحاسوب ☐ الأنظمة الالكترونية ☐ لمسح الضوئي ☐

(3) هل تلعب الرقمنة دور فعال في مساعدتكم في اتخاذ القرار في مؤسستكم ؟

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

(4) هل أفادتكم الرقمنة بمعلومات حديثة اعتمدتم عليها في اتخاذ قرارات في
المستقبل؟

نعم ☐ لا ☐

(5) هل زادتكم الرقمنة الثقة بنفسك في تحمل المسؤولية وقراراتك أمام موظفي
المؤسسة التي تشرف عليها؟

نوعا ما ☐ كثيرا ☐ أبدا ☐

6) تعتبر الاعتماد على الرقمنة وماتوفره من معلومات دقيقة وواضحة انجح من التقدير الشخصي في اتخاذ القرارات :

نعم ☐ لا ☐

7) هل من جراء استخدامك للرقمنة اكتسبت قراراتك صفة الوضوح و الشفافية؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: ماهي الوسائل الاتصال الداخلي المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائر الأغواط ؟

1) أي معلومة تحتاج للنشر في أوساط العمال الموظفين تحتاج إلى عقد اجتماع حضوري

شفوي ☐ الكتروني ☐ مكتوب ☐

2) هل حدث وان اجتمعت معكم الإدارة الكترونيا؟

نعم ☐ لا ☐

3) تستخدم إدارة المؤسسة لوحات الإعلانات الداخلية لتوصيل المعلومة مهما كان نوعها

نعم ☐ لا ☐

4) هل تتصل بك عن طريق الهاتف ؟

نعم ☐ لا ☐

5) تتوفر المؤسسة على شبكة انترانت داخلية

نعم ☐ لا ☐

6) تتداولون المعلومة أثناء الالتقاء في نادي المؤسسة

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

7) ماهي الوسائل الأكثر استخداما في الاتصال الداخلي في مؤسسة الخدماتية ؟

مقابلات شفوية ☐ مطويات ☐ لوحة الإعلانات ☐

الاجتماعات

المحور الرابع: هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

(1) مامدى اعتماد المديرية على الرقمنة؟

جيد متوسط ضعيف

(2) ماهو تقييمك لنظام الرقمنة في المؤسسة؟

جيد متوسط ضعيف

(3) من هم الجمهور مستهدف من عملية الرقمنة داخل مديرية اتصالات الجزائر؟

الموظفين الزبائن

(4) هل تسهل الرقمنة الاتصال بين العاملين بنفس المستوى الإداري للحصول على المعلومات و المعارف اللازمة ؟

نعم لا ربما

(5) هل زادت الرقمنة

من عروض خدمات الاتصال وتسهيل الحصول عليها من طرف أكبر عدد من المتعاملين؟

نعم لا ربما

(6) هل رفعت الرقمنة من نوعية الخدمة المعروضة وتوسيع شبكتها والعمل على جعلها أكثر تنافسية ؟

نعم لا أحيانا

(7) الرقمنة وفي كل خدمات الاتصال

نعم لا أحيانا

المحور الخامس : ماهي عراقيل تطبيق الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة لولاية الأغواط؟

1) في رأيك قلة الخبرة تعيق العملية الاتصالية داخل محيط العمل في مؤسستكم

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

2) هل تعتقد أن ضعف المستوى البعض يعيق عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ ربما ☐

3) هل يتأثر اتصالكم ببعضكم بالخلافات مع الزملاء ؟

نعم ☐ لا ☐

4) يثاثر الاتصال الداخلي بالخصائص الشخصية للعامل أو الموظف منطوي مزاجي
عنيف مرح ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

5) عدم وعي المدراء بأهمية الرقمنة تضعف الاتصال الداخلي داخل المؤسسة

نعم ☐ لا ☐

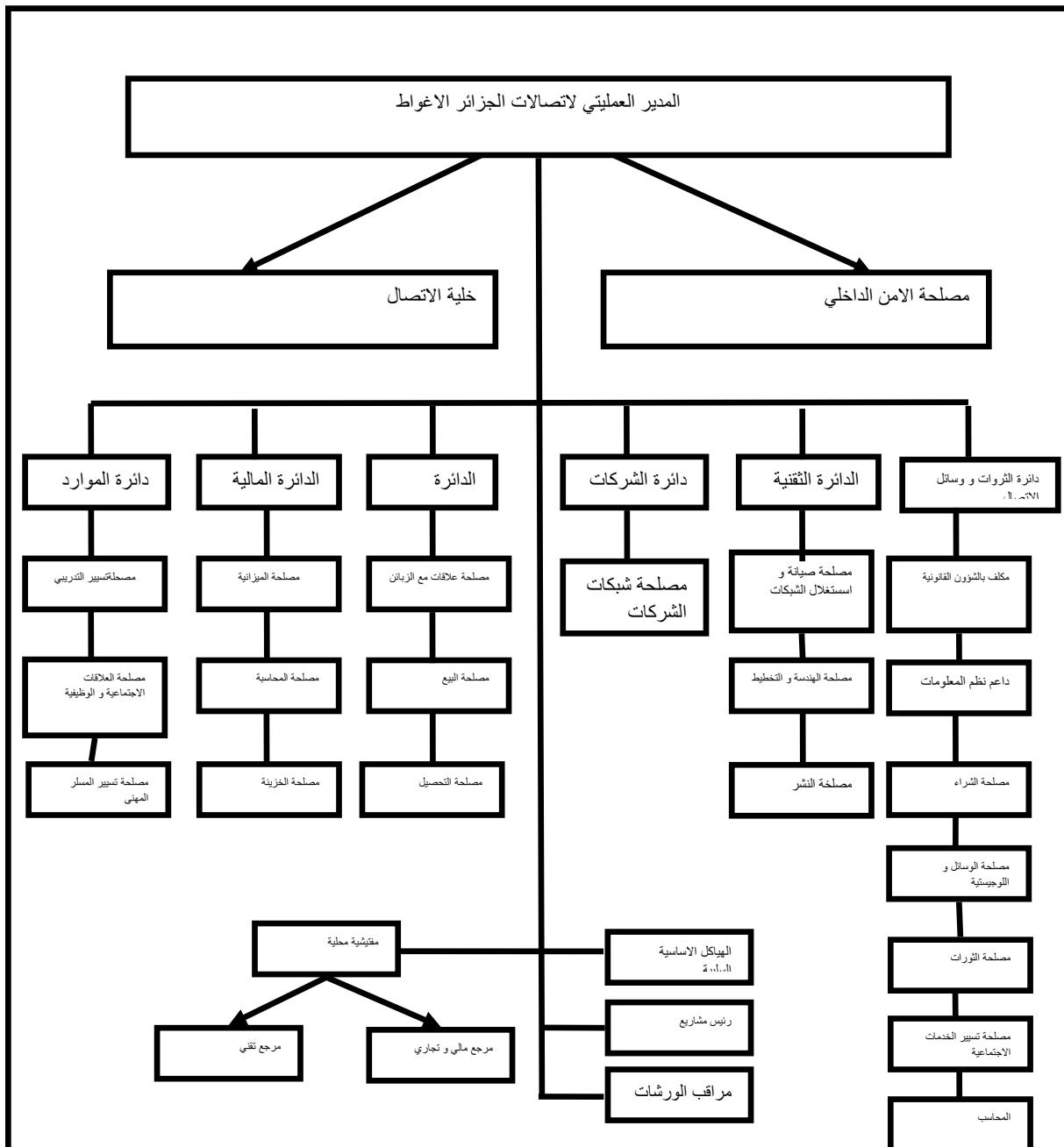
6) هل يتأثر عدم الاستعمال الجيد للرقمنة مهما كان نوعها بعض الأطراف بالاتصال
الداخلي ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

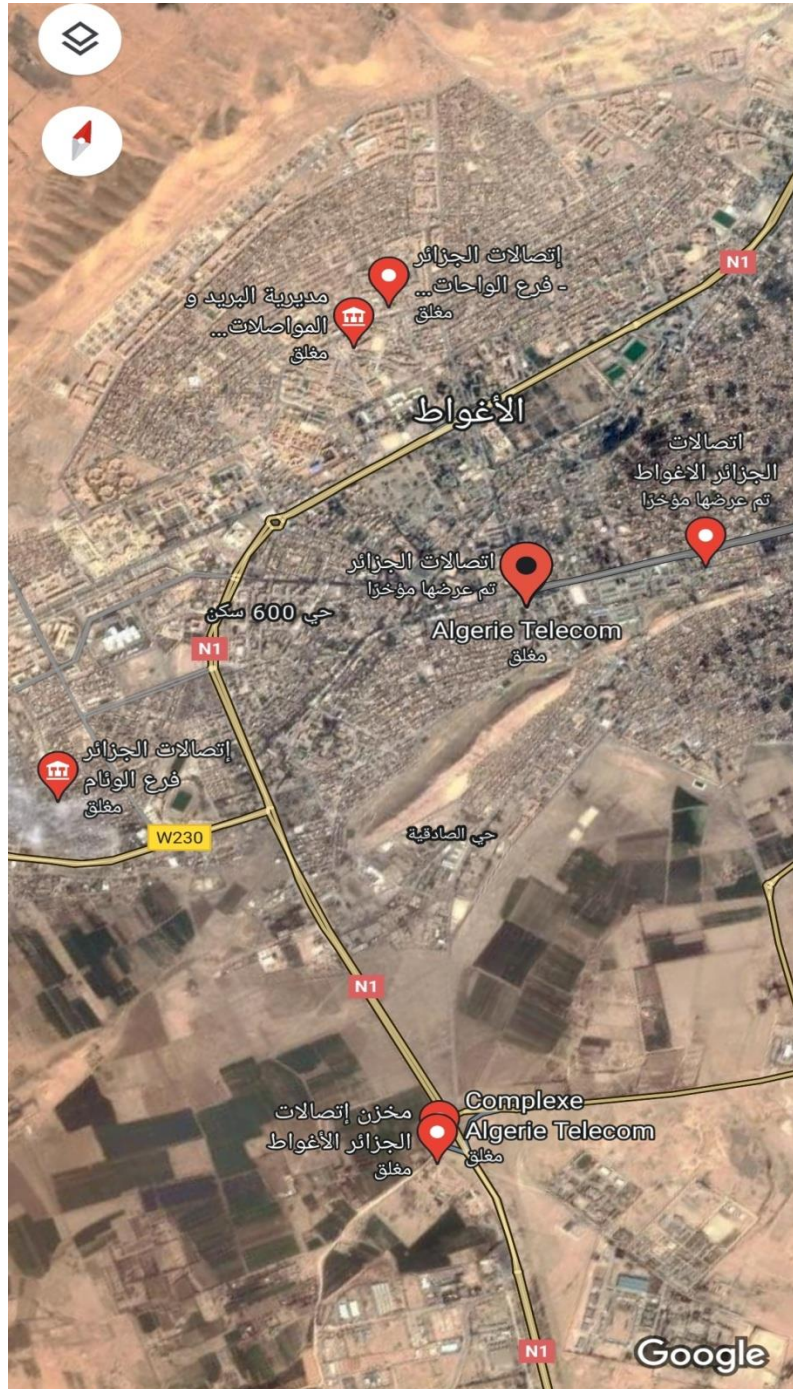
7) هل الافتقار للإمكانيات و المؤهلات تأثر على مرونة الأداء الإداري بالمؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐





الهيكل التنظيمي وتوزيع المهام لمديرية العلمتية الاغواط



صورة مأخوذة عن طريق GPS لمكان المديرية العلمية الأغواط.



صورة فتوغرافية لاتصالات الجزائر المديرية العلمتية -الاغواط-