جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم ا لإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات

الموضوع:

تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة

ـ دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية ـ

خلال الفترة الممتدة من 15 أفريل 2025 الى15 جوان 2025

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

- محلبي نسرين
- بولدوم أسماء

إشراف الأستاذة:

- د ـ بوخرص نادية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	المؤسسة الاصلية	الصفة
د.وردية راشدي	جامعة يحي فارس بالمدية	رئيسا
أد.بوخرص نادية	جامعة يحي فارس بالمدية	مشرفا ومقررا
د.ادير معياش	جامعة يحي فارس بالمدية	ممتحنا

السنة الجامعية 2025/2024

جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم ا لإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات

الموضوع:

تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة

ـ دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية ـ

خلال الفترة الممتدة من 15 أفريل 2025 الى15 جوان 2025

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

- محلبي نسرين
- بولدوم أسماء

إشراف الأستاذة:

- د ـ بوخرص نادية

السنة الجامعية 2025/2024


بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ





شُكر وتقدير

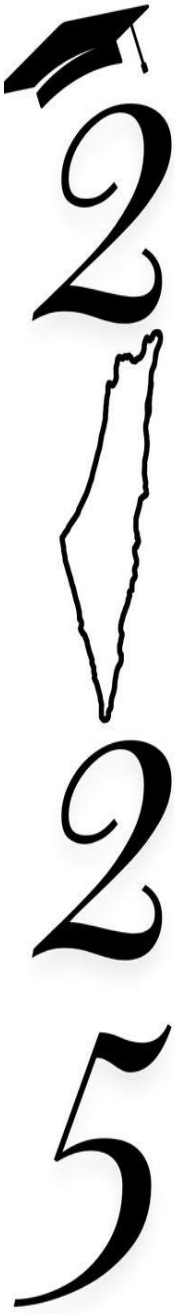
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبعونه وتوفيقه أُنجز هذا العمل المتواضع.

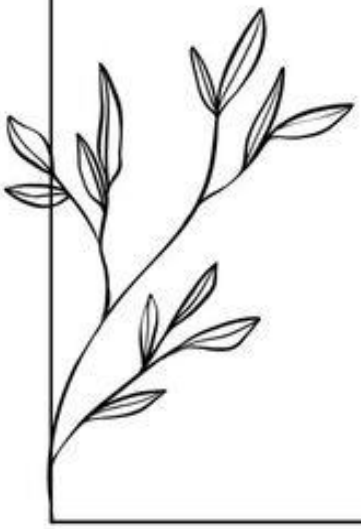
قال الرسول صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

لا يسعنا ونحن في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير إلى أستاذتنا المشرفة الدكتورة "بوخرص نادية " لما قدمته لنا من توجيهات سديدة، وملاحظات قيّمة، ودعم متواصل، كان له الأثر البالغ في إنجاز هذا البحث.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى إدارة إذاعة المدية الجهوية وكل العاملين بها على حسن استقبالهم وتعاونهم الكبير أثناء فترة الدراسة الميدانية.

ولا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا العميق لعائلتينا الكريمتين على ما قدمتاه لنا من دعم متواصل وتشجيع دائم طيلة مراحل هذا العمل، كما نتوجه بالشكر إلى زملائنا وزميلاتنا الذين لم يبخلوا علينا بالنصح والمساندة، وكانوا عوناً لنا في مسيرتنا البحثية.









إلى من كانت دعواتها سرّ توفيقي، وابتسامتها سكني وسندي...

إلى أمي نبع الحنان وضياء دربي، لكِ كل الحب والإمتنان

إلى من علمني أن الحياة لا تمنح بل تنتزع بالجهد والعزيمة...

إلى أبي قدوتي الأولى وسندي الأبدي، لك كل الفخر والعرفان

إلى من شاركوني الرحلة بحبهم وبقلبهم الكبير إلى إخوتي

إلى حسين، أخي الأكبر وركني الثابت في كل العواصف

إلى يزيد، قلب العائلة النابض بالحياة وروحه المرحة التي تضيء اللحظات الصعبة

إلى حسن، السند الهادئ، والحضور الذي يشبه الطمأنينة

إلى أسرار، زهرتنا الصغيرة، ونبض البيت الدافئ.

إلى ألاء الرحمان أول فرحة وأول حفيدة كتكوتتنا وضحكت عائلتنا

وإلى صديقاتي اللواتي قلبي لهن وضاقت هذه الورقة على ذكرهن أهديكن عملي

المتواضع عرفان لكمة بالجميل وتقديرا لسندكن الدائم

وأخير أهدي هذا العمل .... إلى نفسي

التي راهنت على النجاح، إصبري وصابري فلا يزال الطريق طويل أفتخر بك يا نفسي.

.... شكراً لكم.



بولدوم أسماء



إهـــداء

الحمد لله الذي بنعمته، وبتوفيقه تنال الغايات وتتحقق الأمنيات.

بعد رحلة طويلة من التعب والسهر من التحديات والانكسارات من الأمل والإصرار أكتب هذه الكلمات وقلمي يرتجف امتنانا وقلبي يفيض حباً لكل من كان نوراً في طريقي وسنداً في ضعفي ورفيقا في مشواري العلمي.

إلى أبي الحبيب

الذي كان سنداً وأساس البداية وسبب الإستمرارية، شكرا لتعبك وصبرك وتضحياتك، كل خطوة في هذا الطريق تحمل بصمتك، وكل نجاح لي هو لك، لك مني كل الحب.

إلى أمي الحبيبة

يا من كانت دعواتها سلاحي وحنانك بلسمي وابتسامتك طمأنينتي كنت دوما خلف إنجازي تهمسين في داخلي ستنجحين فنجحت لك مني كل الحب والشكر.

إلى إخوتي الأحبة

سعيد ... محمد ... روميسة ... كنزة ... شيماء

الذين كانوا العون والرفقة والكتف لي في الخفاء، أنتم الذاكرة الجميلة وعائلتي التي أفتخر بها منكم استمدت طاقتي وبكم اشتدت عزيمتي.

إلى جدتي الغالية ... إلى عائلة عمي محمد

أنتم أهلي وسندي كنتم دوما قريبين من قلبي لكم مني كل الحب.

إلى صديقاتي الأعزاء

أنتم الرفقة الطيبة التي خففت عني مشقة الطريق والضحكة التي أنارت أيامي والسند الذي احتجته في كل لحظة شك، إلى صديقتي الأولى والثابتة.

وإلى كل من ساعدني ولو بكلمة أو فكرة أو دعم معنوي أو لحظة صادقة شكرا لكم.

وأخير أهدي هذا العمل .... إلى نفسي

أفتخر بك يا نفس لأنكي لم تستسلمي ولأنك صنعت من كل عثرة خطوة نحو القمة

الحمد لله على نعمة الإنجاز والحمد لله الذي لا تنقضي نعمه ولا يحصى فضله.



محلبي نسرين



مقدمة

مقدمة

يعد الاتصال الداخلي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها فعالية المؤسسات، اذ يساهم في تنسيق الجهود، تبادل المعلومات، وتعزيز التفاعل بين مختلف المستويات الإدارية والفنية، ومع التحولات التي فرضتها الثورة الرقمية، امست البيئة الرقمية عنصرا محوريا في تطور نظم وأساليب الاتصال داخل المؤسسة، خاصة في المؤسسات الإعلامية.

فرضت التحولات الرقمية واقعا جديد في طريقة تسيير وتدفق المعلومات داخل المؤسسات، حيث لم تعد وسائل الاتصال التقليدية المتعارف عليها كافية لمواجهة التحديات في الوقت الحالي المتعارف عليه بالعنصر الرقمي، بل أصبح من الضروري اعتماد بيئة رقمية تسهل وتسرع الوصول الى المعلومات، وكذلك تسريع عملية اتخاذ القرار وجودة التفاعل بين العاملين، ومن هنا برزت الحاجة الى إعادة النظر في أساليب الاتصال الداخلي وتكييفها مع متطلبات الرقمنة، حيث تعتبر المؤسسات الإعلامية من أبرز الفاعلين في هذا المجال، لان طبيعة عملها تتطلب السرعة في نقل وتبادل المعلومات والتنسيق بين مختلف الأقسام مثل الأقسام التقنية والإدارية والتحريرية وغيرها، وإذاعة المدية الجهوية باعتبارها مؤسسة إعلامية محلية تتأثر بدورها بهذه التحولات، حيث أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتبني البيئة الرقمية وذلك لتحسين أدائها الداخلي وضمان استمرارية عملها الإعلامي بجودة وكفاءة عالية.

وبالتالي تسعى هذه الدراسة الى تسليط الضوء على تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي لإذاعة المدية، لتحليل مدى توظيف الوسائط الرقمية وتأثيرها على تفاعل وتدفق المعلومات بين العاملين داخل الإذاعة.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة الى مجموعة من الأطر المتمثلة في المنهجي والنظري والتطبيقي كما يلي:

- الإطار المنهجي: الذي تناول مدخل عام للدراسة، من خلال طرح الإشكالية وتساؤلات البحث واهمية الموضوع، واهداف الدراسة، وأسباب اختيارها مع ذكر الدراسات السابقة ذات الصلة.

- الإطار النظري: وتم تقسيمه الى فصلين: فصل يتعلق بالاتصال الداخلي، وفصل ثاني يتعلق بالبيئة الرقمية.

- الإطار التطبيقي: الذي يعتبر النقطة المحورية في دراستنا حيث خصصنا جزءً منه للتعريف بمؤسسة إذاعة المدية الجهوية، ثم انتقلنا بعدها الى الإجراءات الميدانية حيث بدأنا في تحليل وتفريغ البيانات الإحصائية المتعلقة بالاستمارة الإستبيانية والتعليق عليها في جداول مرتبطة بتساؤلات الدراسة، ثم مناقشة نتائج الدراسة الميدانية، فخاتمة.

الجانب المنهجي للدراسة

الجانب المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. التساؤلات
3. أسباب إختيار الموضوع
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. منهج الدراسة
7. أدوات الدراسة
8. مجتمع البحث
9. عينة الدراسة
10. تحديد المصطلحات
11. الدراسات السابقة
12. صعوبات الدراسة

1- الإشكالية:

عرف عالم المعلومات تغييرات هائلة نتيجة الثورة الرقمية، التي عرفت تطورا هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة.

وقد عرفت المؤسسات تحولات جذرية بفعل التطور الرقمي الذي فرض عليها الخروج من الشكل التقليدي الورقي الى الشكل العصري اللاورقي، فقد أصبحت تعتمد على الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديث في تسهيل التفاعل وتبادل المعلومات والأفكار والمهارات داخل المؤسسات وخارجها.

حيث يعد الاتصال عنصرا هاما وحيويا في حياة الأفراد والجماعات والمؤسسات على حد سواء، وبرزت أهميته وفعاليته مع زيادة التقدم والتطور التكنولوجي الهائل في العصر الحديث، فهو عملية نقل للمعلومات وتبادل الخبرات والأفكار مع مختلف الفاعلين في العملية الاتصالية، حيث أدى هذا التطور الى اهتمام الباحثين والمفكرين بالاتصال ومجالاته كونه علم قائم بذاته، وظهرت أنواع أخرى للاتصال تهتم بالمؤسسات ومشاكلها وهو ما يسمى بالاتصال المؤسساتي.

ولعل أهم أنواع الاتصال المؤسساتي الاتصال الداخلي، الذي يتم داخل المؤسسات بمختلف أنواعها واشكالها ونشاطاتها، والاتصال الداخلي هو الذي يتم بين العاملين في المؤسسة وداخل نطاقها بفروعها وأقسامها، ويكون على شكل أوامر وتوجيهات وقرارات وتعليمات وإقتراحات أو تبادل للمعلومات.

وبفضل الثورة الرقمية حدثت تغييرات تقنية شملت مختلف المجالات بما فيها المؤسسات الإعلامية، فقد جاءت البيئة الرقمية لتدعيم وتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات، حيث أصبحت المؤسسات الإعلامية تعتمد على التكنولوجيا في عملية التواصل في المؤسسة، لما لعبت هذه الأخيرة من دور هام في تحسين جودة الاتصال بين الموظفين والإدارة، وبين مختلف الأقسام، وتسهيل عملية تطبيق خطة العمل وفق تحقيق تنسيق وظيفي وسير عمل المؤسسات الإعلامية.

وبرزت البيئة الرقمية كونها تمثل الإطار الذي يشمل مختلف الأساليب والوسائط الرقمية والمنصات الإلكترونية، التي تتيح التنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات في المؤسسة وخارجها، وهي مزيج من الأنشطة والخدمات التي تكتسي طابعا رقميا تبعا للإمكانيات والوسائل

المتاحة، كما أنها تركز على شبكات المعلومات ومختلف مخرجات التكنولوجيا من أدوات وتقنيات وبرمجيات التي تساعد في تحقيق الاتصال الفعال.

وفي هذا السياق تعد إذاعة المدية الجهوية من بين المؤسسات الإعلامية التي سارعت لمواكبة التطور واحداث التغيير في مختلف أساليب وطرق الاتصال داخل المؤسسة، فقد توجهت نحو تحسين الاتصال الداخلي بين مختلف الأقسام والأطقم العاملة، بتطبيق تقنيات حديثة وآليات عصرية لتحقيق أهدافها الإعلامية وبناء صورة إيجابية للمؤسسة.

ولدراسة تأثير هذه التحولات الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي في إذاعة المدية الجهوية، نطرح سؤال الإشكالية التالي:

كيف تؤثر البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بمؤسسة إذاعة المدية الجهوية خلال الفترة الممتدة من 15 أفريل 2025 الى 15 جوان 2025؟.

2- **التساؤلات:** وينبثق عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- فيما تتمثل الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة داخل إذاعة المدية الجهوية؟
- ما فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية؟
- ماهي التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين اتصالها الداخلي؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدت أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع والمتمثلة في:

أ/الأسباب الذاتية:

- الرغبة في فهم التحولات الرقمية التي تشهدها المؤسسات الإعلامية في ظل التطور التكنولوجي خاصة إذاعة المدية الجهوية.
- اهتمام الباحثتين الشخصي بمجال الاتصال الداخلي والرقمي داخل إذاعة المدية الجهوية.

ب/ الأسباب الموضوعية:

- التعرف على عناصر البيئة الرقمية داخل المؤسسات الإعلامية وإذاعة المدية الجهوية.
- الحاجة المتزايدة إلى دراسات تسلط الضوء على العلاقة بين الرقمنة والإتصال الداخلي في المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية.
- تحديد فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية.
- التعرف على التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين اتصالها الداخلي.

5- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في أهمية علمية وأهمية عملية:

أ/أهمية علمية:

- تقديم دراسة تفصيلية ومعمقة لمعرفة مدى تأثير البيئة الرقمية على فعالية الإتصال الداخلي في المؤسسات، لا سيما إذاعة المدية الجهوية.
- تقديم إضافة علمية إلى الدراسات السابقة من خلال رصد واقع استخدام الوسائط الرقمية وآلياتها الاتصالية داخل مؤسسة محددة (إذاعة المدية الجهوية).
- بناء وتشكيل مرجع أكاديمي للباحثين والمهتمين بمجال البيئة الرقمية والإتصال الداخلي.

ب/أهمية عملية:

- توضيح وإبراز أهمية البيئة الرقمية كوسيلة لتعزيز فعالية الاتصال الداخلي وتحسين بيئة العمل والعلاقات بين الموظفين في إذاعة المدية الجهوية وضرورة إدراك ذلك من الجهة المختصة.

- تمكين المسؤولين من التعرف على أبرز التحديات والمعوقات التي قد تواجه إذاعة المدية الجهوية عند تطبيق وسائل الاتصال الرقمية، واقتراح حلولاً عملية للتغلب عليها.

6- منهج الدراسة:

تخضع أي دراسة علمية إلى خطوات منظمة ومحددة، تسعى لبلوغ نتيجة معينة، ويعود ذلك إلى إتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة.

ويعرف **منهج البحث** بأنه:" الأساليب والإجراءات أو المداخل التي تستخدم في جمع البيانات والوصول من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو شروح أو تنبؤات تتعلق بموضوع البحث".[1]

وتندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تهدف لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وعليه تم اختيار **منهج" دراسة الحالة " الذي يمكن تعريفه بأنه: " هو** المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة، سواء كانت فردا، أو مؤسسة، أو نظاما اجتماعيا وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة.

وهو أسلوب يقوم على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة عن حالة فردية واحدة أو عدد من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من الظواهر".[2]

ولقد قمنا باختيار **منهج دراسة الحالة** نظراً لملاءمته لطبيعة الموضوع، وباعتباره الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والتنظيمية والمؤسساتية في بيئتها الواقعية وكذلك الاتصالية، فموضوع البحث يتناول ظاهرة واقعية تحدث داخل المؤسسات، تستلزم الفهم الواقعي والتحليل العلمي، وتفسير العلاقة بين المتغيرات البحثية، من خلال دراسة تفصيلية وشاملة وعميقة حول الظاهرة المدروسة، كما يسمح منهج دراسة حالة بجمع البيانات الكمية

[1]: سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، دولة الإمارات العربية المتحدة ـ الجمهورية اللبنانية، ط2 ،2020، ص42.

[2]: محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، مكتبة الوسيطة للنشر والتوزيع، صنعاء، ط3، 2015، ص56.

والكيفية حول عناصر البيئة الرقمية داخل مؤسسة الإذاعة الجهوية بالمدية، ومدى مساهمتها في تحقيق التفاعل الإتصالي الداخلي.

وتم توظيف منهج دراسة الحالة من خلال جمع البيانات عبر استبيانات موجهة للمبحوثين، ومن ثم تحليل هذه البيانات لاستخلاص العلاقة بين البيئة الرقمية والاتصال الداخلي في إذاعة المدية الجهوية، كما تم تدعيم النتائج بمقابلات علمية مكملة لفهم الظاهرة المدروسة ومن ثم استخلاص نتائج دقيقة وتفصيلية.

7- أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات التي تمكننا من فهم الظاهرة المدروسة من زوايا متعددة، لضمان تنوع المعلومات وعمقها وتحقيق أهداف الدراسة والوصول للنتائج المرجوة، وتم تحديدها في أداة رئيسية متمثلة في الإستبيان وأداة ثانوية متمثلة في المقابلة.

ويمكن تعريف **الإستبيان** بأنه: "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ".

وهو أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.[1]

وقمنا باختيار الاستبيان كأداة لجمع المعلومات لأنه الأكثر ملاءمة لموضوع دراستنا، وللحصول على معلومات دقيقة تساعدنا في الوصول إلى نتائج صحيحة ومضبوطة، كما يعتبر الاستبيان من الأدوات شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية وخاصة علوم الإعلام والاتصال، لما يميزه من إمكانيات لا تتوفر في الأدوات البحثية الأخرى.

تم تصميم الاستبيان ليغطي مختلف جوانب الدراسة، حيث قسم إلى ثلاثة محاور يحتوي كل محور على مجموعة من الأسئلة، فالمحور الأول كان بعنوان الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية، اندرج تحته 08 أسئلة، أما المحور الثاني فجاء بعنوان فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية

[1]: ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، د.س.ن، ص90.

ويتكون من 11 سؤال، في حين المحور الثالث موسوم بالتحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين اتصالها الداخلي، يحتوي على 10 أسئلة.

وقد تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي الإدارة في إذاعة المدية الجهوية المتمثلة في 20 مفردة.

ولتدعيم دراستنا قمنا باختيار أداة ثانوية متمثلة في المقابلة والتي يعرفها "انجلش وانجلش" بأنها: "محادثة موجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستلامها في البحث العلمي".[1]

وهي:" تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين".[2]

واستخدمنا المقابلة لأنها أداة فعالة للحصول على معلومات تفصيلية حول موضوع دراستنا، وتم توظيفها كأداة مكملة لجمع المعلومات والزيادة من مصداقيتها، من خلال الحوار الفعال مع المسؤولين والحصول على بيانات مباشرة من المصدر.، وقمنا بإجراء مقابلتين: واحدة مع مدير إذاعة المدية الجهوية، والأخرى مع المسؤول التقني بها.

08- مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث: "جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء كانت هذه المفردات بشراً أو مؤسسة "، وهو مجموعة من الأفراد الذين تتوفر فيهم جملة من الخصائص التي تساعد الباحث في موضوع دراسته.

ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه في المؤسسات التي تستخدم الرقمنة في اتصالها الداخلي، ونظرا لصعوبة دراسة مجتمع البحث كاملا بسبب محدودية الوقت وطبيعة وخصوصية كل مؤسسة، تم اللجوء الى استخدام العينة.

09-العينة:

يقصد بالعينة: "مجموعة من أفراد المجتمع الذين يختارهم الباحث ليكونوا مصدر جمع بياناته في أثناء قيامه بدراسته"[3] ، وهي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تمثله عددياً ونوعياً.

---

[1]: مصطفى حسين باهي، منى أحمد الأزهري، نرمين محمود خليل، المرجع في البحث العلمي نظري.تطبيقي، مكتبة الأنجلو المصرية، د.س.ن، ص113.

[2]: سعد سلمان المشهداني، مرجع سابق، ص113.

[3]: المرجع نفسه، ص43.

واعتمدنا في هذه الدراسة على نوع من العينات غير العشوائية وهي العينة القصدية، التي تم اختيارها بطريقة عمدية، وفق معايير وخصائص محددة تخدم أهداف دراستنا، وتتمثل العينة في **إذاعة المدية الجهوية** باعتبارها مثالا تطبيقيا يعكس ملامح البيئة الرقمية داخل المؤسسات، وتتوفر على معطيات تسمح بتناول الموضوع بعمق وتفصيل وتحقيق أهداف الدراسة، كما انه تم اختيارها باعتبارها مؤسسة إعلامية لها علاقة بمجال تخصصنا.

وتم إختيار العينة النمطية التي تتمثل في موظفي الإدارة الموجودين في إذاعة المدية الجهوية باعتبارهم يمثلون الفئة الأكثر إرتباطا بموضوع الدراسة، وبطبيعة المهام التي يؤدونها داخل المؤسسة ومدى تفاعلهم مع الوسائل الرقمية في أداء مهامهم اليومية، ويعد هذا الإختيار مناسب لطبيعة البحث، حيث يسمح بالحصول على بيانات معمقة من أفراد يمثلون النموذج الأكثر تعبيراً عن خصائص مجتمع الدراسة وهو ما يسهم في الوصول إلى نتائج أكثر دقة وتفسيراً لموضوع الدراسة.

10-تحديد المصطلحات والمفاهيم:

أ- مفهوم الفعالية:

- **التعريف اللغوي:** مشتق من الفعل فعَل فعْلا وفعَالاً، نقول افْتعَل الشيء أي اختلقه، ونقول انفَعل أي تأثر به انبساطا وانقباضا، والفعالية هي: وصف كل ما هو فاعل، وأثر كل منهما في الآخر.[1]
- **التعريف الاصطلاحي:** هي الإنتاجية المرتفعة والمرونة وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة فضلا عن القدرة على الاستقرار والابتكار.[2]
- **التعريف الإجرائي:** هي قدرة مؤسسة إذاعة المدية الجهوية على التكيف مع البيئة الرقمية والتغلب على مختلف الصعوبات والعراقيل التي تواجهها، وهذا لتحقيق اتصال داخلي فعال يخدم مصالحها ويضمن سير العمل.

ب-مفهوم التأثير:

[1]: مجمع اللغة العربية، المجمع الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، جمهورية مصر العربية، ط4، 2004، ص695.

[2]: عبد الحميد برحمونة، الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2008، ص 56.

- **التعريف اللغوي:** نقول أثَّر تأثَّر تأثيراً أي ظهر فيه الأثر، وترك فيه أثراً، ونقول تأثر بالشيء أي تطَبَعَّ به وتتبع أثره.[1]
- **التعريف الإصطلاحي:** هو مجموعة من الخطوات أو الإجراءات المباشرة أو غير المباشرة لتغيير السلوك أو القيم نحو إتجاه معين.[2]
- **التعريف الإجرائي:** وهي إحداث التغيير والتجديد في الوسائل والتقنيات المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية من خلال التأثر بالرقمنة والتكنولوجيا الحديثة.

ج-مفهوم المؤسسة:

- **التعريف اللغوي:** جمعها مؤسسات وهي صيغة المؤنث لمفعول أسس يؤسس تأسِيسًا ونقول أنشأ الشيء أي أقامه، والمؤسسة هي منشأة تؤسس لغرض معين أو لمنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة، وكل تنظيم يرمي إلى الإنتاج أو المبادلة للحصول على الربح.[3]
- **التعريف الاصطلاحي:** هي كل وحدة قانونية سواء كانت شخص مادي أو شخص معنوي والتي تتمتع باستقلال مالي في صنع القرار وتنتج سلع وخدمات تجارية، وهي عبارة عن مجموعة من العوامل المنظمة بكيفية تسمح بإنتاج وتبادل السلع والخدمات مع الأعوان الاقتصادية.[4]
- **التعريف الإجرائي: هي** عبارة عن الهيكل التنظيمي الموجود في إذاعة المدية الجهوية الذي يضم مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات عملية تهدف لتحقيق أهداف المؤسسة وتسعى لاستخدام مختلف الوسائل الرقمية للمحافظة على استمرارية إنتاجها واتصالها الداخلي.

د- مفهوم البيئة الرقمية:

---

[1]: مجمع اللغة العربية، مرجع سابق، ص5.

[2]: خالد محمد المسهيج، المرجع الشامل في التأثير والإقناع، دار مدار الفكر للنشر والتوزيع، الرياض، ط2، 2024، ص11.

[3]: أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، المجلد 1، ط1، القاهرة ،2008، ص92-93.

[4]: رائد محمد عبد ربه، نظرية المنظمة والمؤسسات، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان -الأردن ،2012، ص91-92.

- **التعريف اللغوي:** يتكون مصطلح البيئة الرقمية من البيئة والرقمنة، ويمكن تعريف البيئة بأنها: الإطار الذي يعيش فيه الإنسان ويحصل على مقومات حياته من غذاء وكساء ومأوى ويمارس فيه علاقاته مع أقرانه من بني البشر[1].

والرقمنة بأنها: منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.[2]

- **التعريف الإصطلاحي:** البيئة الرقمية هي عبارة عن مجموعة من المفاهيم الحديثة مثل: النشر الإلكتروني، قواعد البيانات، الفهارس الآلية، شبكات المعلومات.... كلها متغيرات تعبر عن بيئة مختلفة تماما عن البيئة التقليدية، ولكن المفهوم الشائع لهذه البيئة هو أنها تتلخص في شبكة الانترنت وجميع تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تلحق بها.[3]
- **التعريف الإجرائي:** هي مجموعة الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في عملية التواصل داخل مؤسسة إذاعة المدية الجهوية، التي تساعد في تبادل المعلومات والقرارات، ومعرفة المهام والأوامر إلكترونيا، بفضل إستخدام شبكة الأنترنت وتطبيقات التواصل الفورية.

هـ- مفهوم الاتصال الرقمي:

- **التعريف اللغوي:** وهو يتكون من كلمتين الاتصال والرقمي، فالاتصال في اللغة مشتق من الفعل وصل يصِل وصلاً وهو وصل الشيء بالشيء، ونقول وُصُولا ووُصْلة وصِلة بلغه وانتهى إليه، وأوصل الشي أنهاه وأبلغه إياه.[4] أما الرقمي هو نظام تشير مختلف المعلومات donné d'information في شكل حروف أو أرقام.[5]

---

[1]: نجاة ساسي هادف، إدارة وتسيير الموارد البشرية في البيئة الرقمية تحديات وآفاق، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 02، المجلد 11، سكيكدة، الجزائر ،2022، ص244.

[2]: علي حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال على الرقمنة "المتطلبات والعوائد " تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد1، المجلد 8، الجزائر، 2020، ص 44.

[3]: نجاة ساسي هادف، مرجع سابق، ص244-245.

[4]: مجمع اللغة العربية، مرجع سابق، ص1037.

[5]: محمود إبراقن، المبرق، منشورات المجلس الأعلى للغة العربية، الجزائر، 2004، ص473.

- **التعريف الإصطلاحي:** تعني كلمة رقمي من الناحية التقنية أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، ويعرف "المكاوي "بأنه:" ذلك الإتصال الذي يستخدم في نقل بيانات الحاسبات والصوت عبر الهاتف وإرسال الراديو والتلفزيون والتسجيلات الموسيقية بقدر عالي من الدقة والجودة".[1]
- **التعريف الإجرائي:** هو التواصل عن بعد باستخدام الوسائل الرقمية مثل البريد الإلكتروني أو الهاتف أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، وهو التواصل باستخدام التكنولوجيا لتحقيق الأهداف الاتصالية من طرف موظفي إذاعة المدية الجهوية.

و- مفهوم الاتصال الداخلي:

- **التعريف اللغوي**: يتكون الاتصال الداخلي من: وصل وصَلت الشيء من باب وعَد وصِلَة، وصَل إليه يَصِل وُصُولا أي بلغ ووَصَل بمعنى اتَّصَل أي دعا دعوة الجاهلية والوَصْل ضد الهجران وبينهما وُصْلَة أي اتِصَال، وكل شيء اتَّصل بشيء.[2]

والداخلي مشتق من الفعل دخل يدخل دُخولا ومدْخلا ويعني المكان ونحوه وفيه صيَّره داخله باطن الشيء.[3]

- **التعريف الإصطلاحي:** هو نظام فعال يعمل على سير المعلومة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين صورتها والعمل على استعماله كأداة عملية التغيير.[4]
- **التعريف الإجرائي:** هو مختلف أشكال التواصل التي تحدث داخل إذاعة المدية الجهوية، سواء كان مباشرة أو إلكترونية، وهو عملية نقل وتبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين داخل المؤسسة.

---

[1]: خولة ركروك، نور الدين مبني، الإتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة جيجل، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، العدد 02، المجلد 05، جامعة سطيف، الجزائر، 2022، ص203.

[2]: محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، لبنان، 1986، ص 302.

[3]: مجمع اللغة العربية، مرجع سابق، ص275.

[4]: عبد الهادي بكرتي، فعالية الإتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك الاقتصادية مركب تمييع الغاز النفطي GPLZ أنموذجاً، مذكرة ماستر في علم الاجتماع الإتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن احمد ،2019/2018، ص9.

11- الدراسات السابقة:

أثناء جمع المادة العلمية، ولأجل تحديد أساسيات دراستنا وجدنا مجموعة من الدراسات السابقة تناولت مواضيع تتضمن المتغيرات الرئيسية للدراسة: الاتصال الداخلي، البيئة الرقمية، باختلاف أشكالها وأنواعها نستعرض منها:

الدراسة الأولى:

دراسة للباحثتين "قدور فراح" و "عكرمة خولة "، بعنوان: الاتصال الداخلي في ظل الرقمنة دراسة ميدانية في مديرية الاتصالات السلكية شركة سوناطراك ناحية أرزيو[1].

إشكالية الدراسة:

طرحت الباحثتين إشكالية متمثلة في: ما طبيعة الاتصال الداخلي في ظل الرقمنة في مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية المتواجدة بسوناطراك ناحية أرزيو؟

أهداف الدراسة:

_ معرفة كيف يتم الاتصال في المؤسسة باستخدام الرقمنة.

_ تحديد وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في المؤسسة.

_معرفة إنعكاسات استخدام الرقمنة على المؤسسة من حيث ضمان سير العمل في المؤسسة.

منهج الدراسة:

إعتمدت الباحثتين في دراستهما على المنهج الكيفي وذلك باستعمال أداة الملاحظة والمقابلة.

نتائج الدراسة:

_الاتصال في المؤسسة يتم بطرق مختلفة.

_ لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة لأنها أساس العمل.

_وجود بعض التحديات الشخصية التي تعرقل عملية التواصل بين الموظفين.

_الرقمنة زادت من فعالية الاتصال الداخلي وحسنت من الاتصال داخل المؤسسة.

المقارنة مع دراستنا:

[1]: قدور فراح، "عكرمة خولة، الاتصال الداخلي في ظل الرقمنة، دراسة ميدانية في مديرية الاتصالات السلكية شركة سوناطراك ناحية أرزيو، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال، بجامعة محمد بن احمد وهران 2، سنة 2024/2023.

من حيث العنوان:

_عنوان دراستنا كان "تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية «، وعنوان هذه الدراسة " الاتصال الداخلي في ظل الرقمنة دراسة ميدانية في مديرية الاتصالات السلكية شركة سوناطراك ناحية أرزيو"، وعليه نحن ركزنا في دراستنا على العلاقة التأثير بين البيئة الرقمية والاتصال الداخلي ومدى فعاليته، في حين الدراسة السابقة تركز من خلال العنوان على طبيعة وشكل الاتصال الداخلي في ظل البيئة الرقمية. ومنه عنوان دراستنا يتميز علاقة السبب والنتيجة أما الدراسة السابقة قهي استكشافية تحليلية.

من حيث الإشكالية:

دراستنا طرحت إشكالية حول كيفية تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال، أما الدراسة السابقة حول طبيعة الاتصال الداخلي في ظل البيئة الرقمية. ومنه دراستنا إشكاليتها حول التأثير أما الدراسات السابقة هي معرفة طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة.

من حيث الأهداف:

هدفت دراستنا إلى معرفة الوسائل والتقنيات المستخدمة داخل إذاعة المدية الجهوية وتحديد فعالتها في تحسين الاتصال الداخلي ومعرفة الصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية في تطبيق الرقمنة. في حين الدراسة السابقة تهدف لمعرفة كيف يتم الاتصال في المؤسسة باستخدام الرقمنة وتحديد وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في المؤسسة ومعرفة إنعكاسات استخدام الرقمنة على المؤسسة من حيث ضمان سير العمل في المؤسسة. ومنه هدف دراستنا هو المؤسسة وما تحتويه من وسائل وفعاليتها وصعوباتها أما الدراسة السابقة هدفها المعرفة طبيعة الاتصال الداخلي وتحديد إيجابياته وسلبياته على المؤسسة.

من حيث المنهج:

إعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة لدراسة مؤسسة إذاعة المدية بشكل مفصل وعميق باستعمال الإستبيان كأداة رئيسية والمقابلة كأداة ثانوية مكملة لها، في حين الدراسة السابقة إعتمدت على المنهج الكيفي للاطلاع على الدراسات السابقة والأرشيف والحصول على المعلومات واستعمال الملاحظة للانتباه لأهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة وملاحظة كيف حسن الاتصال الداخلي من بيئة العمل ومقابلة مع أفراد العينة وإستخدام المقاربة النظرية. ومنه نحن في دراستنا ركزنا على المؤسسة وتقنياتها ووسائلها وصعوباتها أما

الدراسة السابقة فركزت على الأرشيف وعلى الوسائل المستخدمة قديما وملاحظة أفراد العينة في الاتصال.

من حيث نتائج الدراسة:

نتائج دراستنا وجود وسائل وتقنيات تستخدم في إذاعة المدية الجهوية وأغلبها شخصية كالهاتف الذكي وإستخدام تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي، ونقص التكوين وتردد بعض الموظفين على إستخدام الرقمنة بالإضافة إلى نقص الموارد المالية وتوفر إتصال داخلي فعال محدود بطبيعة الإمكانيات، في حين الدراسات السابقة فوجدت أن هناك رقمنة في المؤسسة ولا يمكن الاستغناء عليها وحسنت من سير العمل وأثرت على بيئة العمل مع وجود بعض العوائق الشخصية. ومنه نتائج دراستنا كانت معمقة ومفصلو تناولنا فيها كل الجوانب الإدارية والمؤسساتية والاتصالية، في حين نتائج الدراسة السابقة كانت أن الاتصال الداخلي فعال وأساسه الرقمنة حيث كانت وصفية أكثر ماهي تحليلية.

الدراسة الثانية:

دراسة للباحث " بشير كاوجة " بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية -دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة[1].

طرح الباحث إشكالية متمثلة في: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

وأهداف الدراسة تمثلت في:

_معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الإستشفائية.

_دراسة الاتصال الداخلي ومعرفة أهم خصوصياته في قطاع الصحة.

_محاولة معرفة واقع الاتصال الداخلي في المستشفيات.

_ معرفة مدى استغلال التكنولوجيا لتحسين الاتصال الداخلي.

[1]: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2013/2012

واعتمد الباحث في دراسته على أسلوب الوصف للجانب النظري ومنهج دراسة حالة للجانب التطبيقي، باستعمال الإستبيان والمقابلة والملاحظة.

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

_إرتباط فعالية الاتصال الداخلي بإستخدام التكنولوجيا.

_من أساسيات الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمحافظة على التنسيق بين الأقسام.

_تطلب الاتصال الداخلي توعية بأهم الوسائل الرقمية المستخدمة في المستشفى.

_عدم إدراك الموظفين أهمية الاتصال الداخلي خاصة في ظل الرقمنة.

_الاتصال الداخلي يؤثر على عملية الاتصال من خلال زيادة كفاءته وفعاليته.

المقارنة مع دراستنا:

من حيث العنوان:

تناولنا في عنوان دراستنا تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية، أما عنوان الدراسة السابقة كان دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، ومنه عنوان مذكرتنا يتناول التأثير والفعالية التي تحققها البيئة الرقمية للاتصال الداخلي في المؤسسات الإعلامية ، في حين الدراسة السابقة ركزت على تحسين الاتصال الداخلي من خلال التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستشفيات العمومية الجزائرية .

من حيث الإشكالية:

إشكالية دراستنا كانت حول كيفية تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي، وإشكالية الدراسة السابقة كان استفسار حول هل تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هامل في تحسين الاتصال الداخلي، ومنه دراستنا كانت أكثر شمولية لعلاقة السببية بين البيئة الرقمنة والاتصال الداخلي وعلاقة التأثير والفعالية في حين الدراسة السابقة تركز على دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي.

من حيث الأهداف:

تهدف دراستنا إلى تحديد الوسائل والتقنيات المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية ومدى فعاليتها لتحسين الاتصال الداخلي وأهم الصعوبات التي تواجه الإذاعة، أما الدراسة السابقة هدفها معرفة خصائص القطاع الصحي العام ودراسة الاتصال الداخلي في القطاع الصحي ومعرفة واقعه ومدى إستغلال التكنولوجيا، ومنه أهداف دراستنا كانت عامة حول الوسائل والتقنيات المستخدمة والصعوبات دون تطرق على القطاع الإعلامي أو الجانب السمعي أو معرفة خصائص القطاع ، في حين الدراسة السابقة كانت أكثر تفصيل وانطلقت الدراسة من القطاع الصحي ثم الاتصال الداخلي بخصائصه ثم الاتصال الداخلي والتكنولوجيا .

من حيث المنهج:

اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة مع تقديم تفاصيل ومعلومات دقيقة بإستخدام الإستبيان كأداة رئيسية والمقابلة كأداة ثانوية مكملة ، في حين في الدراسة أعتمد منهج دراسة حالة مع الوصف للجانب النظري واستخدمت المقابلة والملاحظة والاستبيان ، ومنه في دراسة ركزنا على حالة مؤسسة إذاعة المدية الجهوية و جمع المعلومات من خلال الاستبيان والمقابلة في حين الدراسة السابقة وصفت الاتصال الداخلي في المستشفيات وحددت دور التكنولوجيا ومن ثم دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية و إستخدام أدوات عديدة جعل الدراسة أكثر شمولية من حيث المعلومات .

من حيث النتائج:

توصلنا في دراستنا إلى معرفة أهو الوسائل المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية المتمثلة في الهاتف الذكي والحاسوب المكتبي وإستخدام تقنيات تتمثل في تطبيقات المحادثة الفورية التي جعلت منة الاتصال أكثر فعالية ووجدنا صعوبات تواجهها الإذاعة متمثلة في ضعف الشبكة وندرة التكوينات والنقص الموارد المالية، في حين الدراسة السابقة توصلت إلى فعالية الاتصال الداخل بفضل التكنولوجيا وأنها سبب في تحسين صورة المؤسسة نقص المعارف حول أهمية الاتصال الداخلي والتكنولوجيا وأن الاتصال الداخلي يحتاج إلى كفاءة ومهارة ، ومنه نجد أن كلا الدراستين تجمعان على أهمية التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي إلا أن دراستنا ركزت على تحديد الوسائل وتقديم التفاصيل اكثر من الوصف .

الدراسة الثالثة:

دراسة الباحث "صالح لبعير "، بعنوان: أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة[1].

إشكالية الدراسة:

طرح الباحث إشكالية متمثلة في: ما أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة الجامعية؟

أهداف الدراسة:

_معرفة مشاريع التوجه نحو الرقمنة في الجامعة.

_ أثر التوجه نحو الرقمنة على الطلبة والجامعة.

_معرفة التحديات التي تواجها الجامعة في تطبيق الرقمنة.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستعمال أداة الإستبيان.

نتائج الدراسة:

_ تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في المؤسسات الجامعية خاصة مع زيادة الحاجة لمواكبة التطور.

_تسهيل الرقمنة من عملية جمع البيانات وتخزينها واسترجاعها في وقت قصير.

_وجود صعوبات تتمثل في ضعف البنية التحتية ونقص التقنيات.

المقارنة بدراستنا:

من حيث العنوان:

تناولنا في عنوان دراستنا تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية أما الدراسة السابقة بعنوان أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة، ومنه دراستنا كانت في القطاع الإعلامي بدراسة حالة إذاعة المدية الجهوية أما الدراسة السابقة فكانت في قطاع التعليم

[1] صالح لبعير ، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والإتصال ،جامعة محمد بوضياف المسيلة، سنة 2020/2019 .

بعينة من طلبة جامعة المسيلة، والعنوانين يدرسان أثر الرقمنة على فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

من حيث الإشكالية:

إشكالية دراستنا كانت حول كيفية تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي، وإشكالية الدراسة السابقة كان أثر التوجه نحو الرقمنة داخل المؤسسات الجامعية، ومنه كلا الدراستين تركز على أثر الرقمنة على الاتصال الداخلي ومدى فعاليته.

من حيث الأهداف:

تهدف دراستنا إلى تحديد الوسائل والتقنيات المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية ومدى فعاليتها لتحسين الاتصال الداخلي وأهم الصعوبات التي تواجه الإذاعة، أما الدراسة السابقة هدفها معرفة مشاريع التوجه نحو الرقمنة في الجامعة وإبراز أثر عذا التوجه على الطلبة والجامعة ومنه معرفة الصعوبات وتقييم التوجه نحو الرقمنة، ومنه أهداف الدراستين كانت حول معرفة أثر الرقمنة على الاتصال الداخلي لكن كل دراسة ونوع أهدافها بحسب طبيعة المؤسسة.

من حيث المنهج:

اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة مع تقديم تفاصيل ومعلومات دقيقة بإستخدام الإستبيان كأداة رئيسية والمقابلة كأداة ثانوية مكملة، في حين في الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي باستعمال الاستبيان، ومنه في دراسة ركزنا على حالة مؤسسة إذاعة المدية الجهوية، وفي الدراسة السابقة وصفت الرقمنة داخل المؤسسة الجامعية وحللت نتائج الدراسة.

من حيث النتائج:

توصلنا في دراستنا إلى معرفة أهم الوسائل المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية المتمثلة في الهاتف الذكي والحاسوب المكتبي وإستخدام تقنيات تتمثل في تطبيقات المحادثة الفورية التي جعلت منة الاتصال أكثر فعالية ووجدنا صعوبات تواجهها الإذاعة متمثلة في ضعف الشبكة وندرة التكوينات والنقص الموارد المالية، في حين الدراسة السابقة توصلت إلى ضرورة الإعتماد على التكنولوجيا في المؤسسات الجامعية لما سهلت من عملية جمع البيانات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها ووجود بعض المشاكل التقنية وضعف البنية التحتية ، ومنه نجد أن

كلا الدراستين تجمعان على أهمية التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي إلا أن دراستنا ركزت على تحديد الوسائل المستخدمة في الإذاعة اكثر من وصف أثرها .

الدراسة الرابعة

دراسة الباحث " سهيلي محسن"، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية Condor.[1]

إشكالية الدراسة:

طرح الباحث إشكالية متمثلة في: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية Condor؟

أهدف الدراسة:

_محاولة معرفة خصائص القطاع الاقتصادي والمؤسسات الاقتصادية.

_دراسة الاتصال الداخلي ومعرفة أهم خصوصياته في القطاع الاقتصادي.

_محاولة تقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاقتصادية ومدى إستغلال التكنولوجيا لتحسين إتصالها.

_ اقتراح حلول لتحسين الاتصال الداخلي.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على منهج دراسة حالة واستعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

نتائج الدراسة:

_من خصوصية الاتصال الداخلي هو تحسين صورة المؤسسة.

_التكنولوجيا الرقمية تزيد من فعالية الاتصال الداخلي.

_ الحاجة إلى توفير تدريبات حول إستخدام مختلف الوسائل الرقمية

_ مساهمة الرقمنة في التنسيق بين مختلف الأقسام.

_ يجب توفير تقنيات أخرى أكثر تطورا لتحقيق اتصال فعال.

المقارنة بدراستنا:

[1] سهيلي محسن، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية Condor، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2015.

من حيث العنوان:

تناولنا في عنوان دراستنا تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية أما الدراسة السابقة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية Condor، ومنه عنوان دراستنا هو علاقة تأثير لتحقيق الفعالية للمؤسسات الإعلامية في حين الدراسة السابقة هي علاقة دور لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية.

من حيث الإشكالية:

إشكالية دراستنا كانت حول كيفية تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي، وإشكالية الدراسة السابقة كانت حول إمكانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي، ومنه دراستنا تركز حول كيفية التأثير والدراسة السابقة حول الإمكانية.

من حيث الأهداف:

تهدف دراستنا إلى تحديد الوسائل والتقنيات المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية ومدى فعاليتها لتحسين الاتصال الداخلي وأهم الصعوبات التي تواجه الإذاعة، أما الدراسة السابقة هدفها معرفة خصائص القطاع الاقتصادي ومحاولة دراسة الاتصال الداخلي في واقه ومعرفة خصوصيته في القطاع وتقييمه، ومنه أهداف الدراستين كانت حول معرفة التكنولوجيا الرقمنة والاتصال الداخلي لكن كل دراسة وجانب تناولها للموضوع بحيث دراستنا انطلقت من الخاص أي من مؤسسة إذاعة المدية الجهوية أما الدراسة السابقة فانطلقت من القطاع الاقتصادي.

من حيث المنهج:

اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة مع تقديم تفاصيل ومعلومات دقيقة بإستخدام الإستبيان كأداة رئيسية والمقابلة كأداة ثانوية مكملة، والدراسة السابقة منهج دراسة حالة للمؤسسة الاقتصادية باستعمال الاستبيان، ومنه استعمال نفس المنهج لدراستنا وللدراسة السابقة لكن دراستنا إعتمدت على أداتين رئيسية وثانوية.

من حيث النتائج:

توصلنا في دراستنا إلى معرفة أهم الوسائل المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية المتمثلة في الهاتف الذكي والحاسوب المكتبي وإستخدام تقنيات تتمثل في تطبيقات المحادثة الفورية التي

جعلت منة الاتصال أكثر فعالية ووجدنا صعوبات تواجهها الإذاعة متمثلة في ضعف الشبكة وندرة التكوينات والنقص الموارد المالية، في حين الدراسة السابقة توصلت إلى أن من خصوصية الاتصال الداخلي تحسين صورة المؤسسة وأن التكنولوجيا الرقمية تزيد من فعالية الاتصال الداخلي مع الحاجة إلى توفير تدريبات حول إستخدام مختلف الوسائل الرقمية مساهمة الرقمنة في التنسيق بين مختلف الأقسام ويجب توفير تقنيات أخرى أكثر تطورا لتحقيق اتصال فعال، ومنه نجد تشابه في النتائج المتوصل إليها كالحاجة إلى تدريبات وتكوينات حول إستخدام الوسائل الرقمية و فعالية الاتصال الداخلي بإستخدام الرقمنة .

12- صعوبات الدراسة:

واجهنا عند دراستنا للموضوع مجموعة من الصعوبات التي يمكن تحديدها في:

- قلة المراجع العلمية حول البيئة الرقمية: حيث أن رغم توفر العناوين المرتبطة بالبيئة الرقمية إلا أن أغلبها يفتقر للمحتوى العلمي المناسب.
- تغيير المشرف الأكاديمي: مما سبب لنا نوع من الارتباك والتأخر في انطلاق الدراسة.
- ضيق الوقت بسبب تقلص المدة الزمنية المحددة للبحث بسبب تغيير المشرف والانشغال بالبحث حول مراجع أخرى تخدم موضوع دراستنا.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول

ماهية الاتصال الداخلي

الفصل الاول: ماهية الاتصال الداخلي

تمهيد

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: وسائل وشبكات الاتصال الداخلي

المطلب الرابع: مبادئ الاتصال الداخلي

المبحث الثاني: أبعاد الاتصال الداخلي: الوظائف، الأهمية والأهداف

المطلب الأول: وظائف الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: أهداف الاتصال الداخلي

المبحث الثالث: محددات الاتصال الداخلي

المطلب الأول: خصائص الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: معوقات الاتصال الداخلي

تمهيد:

يعتبر الاتصال الداخلي من أهم العناصر التي يستوجب التركيز عليها من طرف المؤسسات، فهو عبارة عن أداة هامة تساعد في تحقيق أهداف ومصالح المؤسسة، كونه يعمل على تنسيق المهام وتشكيل الاتصال الفعال بين الموظفين والإدارة وبناء صورة إيجابية تحسن من بيئة العمل داخل المؤسسة، ومنه المحافظة على نشاطاتها وعلاقاتها الداخلية وضمان سير العمل بكل سلاسة دون حدوث خلل أو تأخر في أداء المهام.

كما يعد الاتصال الداخلي من بين الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة في المحافظة على تنظيمها الداخلي، من خلال الإعتماد على وسائل إتصال داخلية مدعمة بشبكات اتصال تضمن وصول المعلومات والأفكار والأوامر والتوجيهات إلى جميع الأقسام والموظفين ومنه التحسين من بيئة العمل داخل المؤسسة والتأكد من استمرارية سير العمل بكل احترافية ودقة.

وللوقوف على فهم وتمحيص موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسة ارتأينا تناوله في ثلاثة مباحث رئيسية نفصلها في هذا الفصل على النحو التالي:

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال الداخلي

المبحث الثاني: أبعاد الاتصال الداخلي: الوظائف، الأهمية والأهداف

المبحث الثالث: محددات الاتصال الداخلي

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال الداخلي

يُعد الاتصال الداخلي من أهم الوظائف التنظيمية في المؤسسة، لما له من دور حاسم في ضمان التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية، وتحقيق الأهداف المشتركة من خلال نقل المعلومات، الأفكار، والتوجيهات بين مستويات الهيكل التنظيمي.

إن فهم واستيعاب موضوع الاتصال الداخلي يتطلب الوقوف عند أسسه المفاهيمية، بما في ذلك تعريفه، أنواعه، وسائله، ومبادئه باعتبارها الركائز التي يقوم عليها أي نظام اتصالي داخل المؤسسة، كما أن هذه المفاهيم تشكّل أرضية لفهم كيفية تنظيم العلاقات بين العاملين، وتوجيه التدفق الإتصالي بما يخدم الأداء الجماعي والفعالية المؤسسية.

وفي هذا الإطار، يتناول هذا المبحث أربعة محاور أساسية هي:

- مفهوم الاتصال الداخلي.
- تصنيف أنواعه حسب الاتجاه وطبيعة العلاقة التنظيمية.
- عرض الوسائل وشبكات الاتصال التي تعتمدها المؤسسات في تسيير العملية الاتصالية داخليًا.
- تناول أهم مبادئ الاتصال الداخلي.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

يعد مفهوم الاتصال الداخلي من المفاهيم الأساسية في علوم الاتصال والتنظيم والإدارة الحديثة الذي لم يتفق فيه الباحثين على مفهوم واحد وعليه يمكن أولا تعريف الاتصال ثم تحديد بعض المفاهيم للاتصال الداخلي.

1) تعريف الاتصال

لغة: الاتصال في اللغة مشتق من الفعل "وصل " ويعني: وصلت الشيء وَصْلاً وَصِلَةًوالوصل ضد الهجران، وصل الشيء بالشيء يَصِلُهُ وَصلاً وَصِلَةً وصُلَةً، واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه إنتهى إليه بلغه ووصله إليه وأوصله، أنهاه إليه وأبلغه إياه.[1]

[1]: ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، د س ن، ص4850-4852.

كلمة الاتصال(communication)مشتقة في لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني (communis)أي (Common)ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة (commonness)مع الشخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشترك سويا في المعلومات والأفكار والمواقف.

والاتصال هو عملية مشاركة (participation)بين المرسل والمستقبل.[1]

إصطلاحا: هناك تعاريف عديدة ومختلفة للاتصال ومن بين التعاريف التي ذكرت نجد:

عرفه "كارل هو فلاند"بأن: العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات أو رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة.

بينما "تشارلس موريس": يرى أن مصطلح الاتصال حين نستخدمه بشكل واسع النطاق فإنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين.

ويرى "جورج لندرج ": أن كلمة الاتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز أو تكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك أي الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.[2]

وتذهب " جيهان رشتي " إلى أن الاتصال هو: العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة _كائنات حية أو بشر أو آلات _ في مضامين إجتماعية معينة وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء.

ويذهب " محمد عبد الحميد": إلى أن الاتصال هو العملية الإجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.[3]

ويعرفه " أندرسونAnderson"بأنه: النقل والاستسلام مع الفهم للخواطر والتعليمات والمعلومات.

---

[1]: بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن _عمان ،2015، ص22-23.

[2]: فتحي حسين عامر، وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيس بوك، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011، ص24.

[3]: فتحي حسين عامر، مرجع سابق، ص24-25.

ويعرفه "نجروNogro"بأنه: العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين.

وعرفه "فليبوFlepo "بأنه: العملية التي من شأنها التأثير في الغير يفسر فكره بالطريقة التي يعنيها المتكلم أو الكاتب.[1]

2) تعريف الاتصال الداخلي:

تتعدد تعاريف الاتصال الداخلي من باحث لآخر ونذكر منها:[2]

هو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات ويسعى إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار من المستويات الإدارية المختلفة إلى المرؤوسين وانتقال رجع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى مستويات الإدارية المختلفة.

تعريف "محمد فهمي العطروزي" هو: عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع من أي عضو من الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر بقصد إحداث التغيير.

يعرفه "Philippe Detrie " بأنه: علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكل المؤسسة وأنماط وطرق العمل، وبالمعنى الدقيق هو التعريف بالممثلين وقدراتهم.

ويعرفه " Thiery Liboert " بأنه: إحدى عناصر النظام العام للمؤسسة من تدفق للمعلومات والمبادلات.

يعرفه إبراهيم أبو عرقوب ": عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق أو المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي، ويهتم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة.

في حين يعرفه " فؤاد شريف": مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل وإستخدام البيانات اللازم توفيرها لإتخاذ قرارات سليمة الإتجاه صحيحة التوقيت.[3]

---

[1]: محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن –عمان، ط1، 2011، ص10.

[2]: سامية عواج، الاتصال في المؤسسة: المفاهيم_المحددات_الإستراتجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، ط1 ،2019، ص67-68.

[3]: مريم كسيرة، نبيلة قرواز، الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، مذكرة ماستر في تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة ،2019/2018، ص15.

وعرفه "أورد Bachelet"أنه: جميع العمليات الخاصة بالإرسال وتبادل المعلومات العامة والتشغيلية داخل المؤسسة.[1]

ويرى "رماش" أن: عملية الاتصال تسعى لتحقيق الترابط في التفكير والإتجاهات بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق التعاون وتوجيه الجهود نحو الأهداف المشتركة وتقوية العلاقات الاجتماعية التي تولد بدورها حافزاً للأفراد العاملين.[2]

من خلال التعاريف السابقة نجد أن تعريف الإتصال الداخلي هو: ذلك الاتصال الذي لا يخرج عن نطاق المؤسسة الداخلي (يكون داخل المؤسسة)سواء بين الإدارة والموظفين أو بين الإدارة والأقسام أو بين الموظفين وغيرها، حيث يتم تبادل المعلومات والأوامر و الأفكار ومختلف التعليمات بإستخدام الوسائل الاتصالية المختلفة سواء كانت إلكترونيا عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي أو شخصيا عن طريق الاجتماعات أو عن طريق الاتصالات الهاتفية ،لمعرفة كل عامل دوره ووظيفته ومنه تنسيق المهام و ضمان السير الجيد للعمل دون خلل أو تأخر في تقديمه ، حيث تسعى مختلف المؤسسات للحفاظ عن صورتها داخليا وبناء سمعة جيدة بين موظفيها ،كإنشاء مجموعات في تطبيق WhatsApp لتحديد العمل مسبقا عن بعد ، ثم يخصص اجتماع للتحدث عن التفاصيل بدقة ، ويعني هذا أن المهام تكون قد سلمت عن بعد يبقى فقد التشاور ووضع خطة للعمل ،كما تلجأ بعض المؤسسات لإقامة اجتماعات خاصة لضمان سرية المعلومات والأفكار لأن أغلب تطبيقات التكنولوجيا ليس آمنة.

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

يعد الاتصال الداخلي عنصرا أساسيا في أي مؤسسة باختلاف نشاطاتها وخدماتها، حيث يسهم في تنظيم العمل وتنسيق المهام لتحقيق الأهداف المشتركة. وينقسم الاتصال الداخلي إلى قسمين رئيسيين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات غير رسمية.

[1]: بوحفص حروز، وسيلة عيسات، بناء نموذج معياري لقياس فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد02، المجلد 07، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، 2021، ص206،

[2]: مليكة عجموط، دور الاتصال الداخلي في تطوير الكفاءات ضمن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، مجلة مجتمع تربية عمل، العدد02، المجلد06، جامعة الجزائر، الجزائر، 2021، ص148.

1. الاتصالات الرسمية:

هي التي تحددها أو تتطلبها قوانين وأنظمة المؤسسة الرسمية مثل: نقل الأنظمة والقوانين واللوائح وإيصالها إلى وحدات وأقسام وفروع ليعمل بموجبها.[1]

وهي: تلك الاتصالات التي تتم من خلال خطوات ومنافذ اتصال يقررها التنظيم ويتطلبها. [2]

وتنقسم الاتصالات الرسمية إلى ثلاث أنواع رئيسية وهي:

1.1 الاتصال الهابط أو النازل: وهو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ويكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى، ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا، ويتم من خلاله نقل المادة المرسلة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة.[3]

ويمكن حصر أنواع الاتصال النازل في 5 أشكال أساسية هي:

- تعليمات محددة تتعلق بالمهمات المحددة وذلك لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق الأهداف.
- معلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من الفهم للمهام وعلاقتها بالمهام الأخرى في التنظيم.
- معلومات حول الإجراءات والممارسات التنظيمية.
- معلومات ترجع للمرؤوسين فيما يتعلق بمستوى الأداء المحقق.
- معلومات ذات طبيعة إيديولوجية غايتها إحداث تماثل بين العاملين وأهداف التنظيم.[4]

وتتمثل أهداف الاتصال النازل فيما يلي:

---

[1]: طلق عوض الله السواط، طلعت عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة: المفاهيم _الوظائف _الأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، د م ن، د س ن، ص276.

[2]: الأمين بلقاضي، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، العدد 2، المجلد 2، جامعة الجزائر2، 2014، ص70.

[3]: رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، عالم الكتب الحديث، د م ن، د س ن، ص42.

[4]: نور اليقين، مريم هناد، أثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة 8ماي 1945، قالمة،2024/2023، ص14.

- تزويد المرؤوسين بالتعليمات التي تتعلق بكيفية إنجاز الأعمال.
- إعطاء المرؤوسين معلومات تتناول الإجراءات التنظيمية وكيفية تطبيقها
- توفر معلومات للمرؤوسين حول علاقة الأعمال التي يقومون بها والأعمال الأخرى في المؤسسة.
- إبلاغ المرؤوسين عن كفاءتهم الإنتاجية وأساليب تطويرها.
- توفير معلومات للمرؤوسين تتناول توضيح الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها ودورهم في تحقيق تلك الأهداف.
- معلومات تهدف زيادة خبرات ومهارات القوى العاملة.
- توفير معلومات القوى العاملة ذات طبيعة إيديولوجية توضح الأهداف المستقبلية للمؤسسة.

هذا، ويمكن أن تستخدم الوسائل التالية في نقل المعلومات والتعليمات والأوامر والقرارات التي تصدرها إلى القوى العاملة: الوسائل المكتوبة: وهي الأوامر والخطط والبرامج المكتوبة، النشرات، المذكرات، التقارير، الملصقات، البيانات المكتوبة، اللوحات الإعلانية. والوسائل الشفهية: مثل المحاضرات، المؤتمرات، اللجان والاجتماعات، المقابلات والاستشارات الهاتفية، السينما، الإذاعة الداخلية، الإشاعات، التعليمات التي تصدر مباشرة بصورة شخصية.[1]

2.1 الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى)

يقصد بها الاتصالات التي تتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا في أي جهاز إداري وتهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم.

حيث يرى "جيفيلي" أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح

[1]: موسى غانم فنجان، أساليب الاتصال بين الإدارة والقوى العاملة: دراسة في المعالجة والمشكل، المعهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل _منظمة العمل العربي، مؤسسة الفليح للطباعة والنشر، الكويت، د س ن، ص59-61.

والمرن الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا.[1]

وهذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية وكيفية تحسين الأمور ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء أو صناديق الإقتراحات والاجتماعات وسياسة الباب المفتوح لحل الشكاوى.[2]

كما يمكن أن تحدد **أهمية الاتصالات الصاعدة** في نقل المعلومات وللمدير وتتمثل في:

- ماذا يفعل المرؤوسين وأفكار رئيسية حول أعمالهم وإنجازاتهم وتقدمهم وخطط العمل المستقبلية.
- خطوط عريضة عن المشكلات التي يواجهونها ولم تحل بعد.
- الاقتراحات أو الأفكار لتحسين العمل في المؤسسة بصفة عامة.
- كيف يشعر المرؤوسين ويفكرون حيال أعمالهم وزملائهم والمؤسسة.

أهمية الاتصالات الصاعدة بالنسبة للرؤساء:

تستطيع الاتصالات الصاعدة مساعدة الرؤساء على القيام بمهامهم ومسؤولياتهم في إنجاز أعمالهم وتوجيه مرؤوسيهم وتحفيزهم وتحسين مستوى أدائهم وتقديم مقترحات وأفكار.

أهمية الاتصالات الصاعدة بالنسبة للمرؤوسين:

تلبي الاحتياجات الأساسية للفرد والشعور بقيمته، كما تشجع الموظفين على الحديث بحرية وإعطائهم فرصة للتعبير عن آرائهم وإشعارهم بانتمائهم للمؤسسة.[3]

3.1 **الاتصال الأفقي:** ويتم هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية ذات المستوى الإداري الواحد كأن تتم بين الإدارات والأقسام في المؤسسة.[4]

---

[1]: بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان _ الأردن ،2009، ص51.

[2]: رجائي محمد أحمد العيسوي، إدارة التسويق والاتصال والمبيعات، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2019، ص114.

[3]: حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط2، 2009، ص258-259.

[4]: حمد بين عبد الله القميزي، تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، د د ن، د م ن، ط2، 2017، ص134.

ويتم هذا النوع من الاتصالات بين العاملين في مستوى إشرافي واحد، أي في نفس المستوى الرئاسي، والاتصالات الأفقية لا تقتصر على العلاقات الداخلية للمؤسسة أو الإدارة الواحدة، وإنما تكون بين المؤسسات والإدارات الأخرى.

ويسمى هذا النوع بالاتصال المنتشر ويكون بين المستويات الوظيفية المتشابهة أو المتقاربة.[1]

أهداف الاتصال الأفقي: تحقيق التنسيق والتكامل في العمل بين الموظفين والأقسام، كما تساعد في حل المشاكل بين الإدارات والأقسام والأفراد مع بعضهم لتجنب التداخل والتكرار في أداء المهام.[2]

وله عدة قنوات نذكر منها: الاجتماعات _المناقشات _الرسائل _ الاتصالات التلفونية _المذكرات _التقارير.

أما وظائف الاتصال الأفقي فتتمثل في:

- **التنسيق للقيام بمهمة:** عقد اجتماع شهري لرؤساء الدوائر ليناقشوا فيه إسهامات كل دائرة في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة.
- **حل مشكلة:** يجتمع أعضاء دائرة أو قسم ليناقشوا كيفية إيجاد حل لمشكلة تعرضت لها المؤسسة.
- **تبادل المعلومات:** يجتمع أعضاء دائرة واحدة مع دائرة أخرى لتبادل آخرالمعلومات حول أوضاع المؤسسة أي المشاركة في معلومات المؤسسة.
- **حل الصراع:** يجتمع أعضاء دائرة أو دائرتين ليناقشوا صراعا قد نشب بين أعضاء الدائرة أو بين دائرتين، فالاتصال الأفقي يسهل عملية التنسيق ويقلل الجهد والوقت.

كما يمكن أن يحل الاتصال الأفقي محل الاتصال الصاعد في إتخاذ القرار وفض الخلافات.[3]

2. الاتصالات غير الرسمية:

[1]: طارق عبد الرؤوف عامر، القيادة التربوية ومهارات التعليم، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1 ،2013، ص123.

[2]: صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د م ن، 2016، ص158.

[3]: أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان _الأردن، ط1 ،2014، ص110-111.

وهي التي تتم عن طريق الصلات الشخصية بين العاملين ومن خلال علاقاتهم الاجتماعية وتكون مكملة للاتصالات الرسمية، كالصداقات والعلاقات الخاصة، والاتصالات التي تحدث بين القادة وكافة العاملين في المناسبات والندوات.[1]

وهذا الاتصال لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية متفق عليها، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، ويتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية، ويجب على الإدارة إستغلال الاتصال غير الرسمي بشكل إجابي لحل المشكلات ولتجنب التشويش والإشاعات الكاذبة.[2]

المطلب الثالث: وسائل وشبكات الاتصال الداخلي

تتعدد وتختلف وسائل الاتصال الداخلي داخل المؤسسة باختلاف طبيعة ونشاط المؤسسة وإمكانياتها، حيث أن هناك من تستخدم الوسائل المألوفة والمعتادة ومنها من أدخلت الرقمنة على مختلف وسائلها باقتناء وسائل وتقنيات حديثة ومتطورة.

أولا: وسائل الاتصال الداخلي:

تعتبر وسائل الاتصال الداخلي أدوات أساسية لتعزيز التواصل الفعال داخل المؤسسات، تساعد هذه الوسائل على تبادل المعلومات وتسهيل التعاون بين الأفراد، وتعزيز التواصل بين أعضاء المؤسسة وتحسين الأداء. وتنقسم وسائل الاتصال الداخلي إلى:

1) **وسائل الاتصال المكتوبة:** تعد الكتابة الوسيلة الأولى للاتصالات الداخلية، حيث أن 20% من رسائل المؤسسة لا تزال تمر عبر وسائل الاتصال المكتوبة من خلال نشر المعلومات ونقل الأوامر ونشر النتائج، ومن الوسائل الاتصالية المكتوبة التي تستخدمها المؤسسة نجد: النشرات _ لوحة الإعلانات _ المجلة الداخلية _ التقارير.[3]

ويمكن تصنيف أدوات الاتصالات المكتوبة كالآتي:

---

[1]: محمد الفاتح المغربي، أصول الإدارة والتنظيم، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة _ مصر، ط1، 2018، ص143.

[2]: وسام محمد أحمد نصر، الاتصال الداخلي وتطوير المؤسسات الجامعية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، العدد4، المجلد 7، جامعة السويس، مصر، 2020، ص109.

[3]: فوزي سعد نجم البدري، عبد السلام محمد الحفيظ، عيسى رمضان محمد مخلوف، الاتصالات الإدارية وأثرها في فاعلية القرارات الإدارية، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، العدد 03، المجلد 03، جامعة بنغازي، ليبيا، 2020، ص20.

_**المجلات الحائطية:** وتستخدم لتعريف العاملين بمواقيت العمل والعطل ورزنامة برامج التكوين المتاحة وبقوائم الأقدمية، وهي وسيلة بسيطة ضئيلة التكاليف، فعالة لإعلام العاملين بالمسائل التي تهمهم بشكل مباشر.

_**كشوف المعلومات:** وهي تتغير من تنظيم إلى آخر، فقد تكون يومية أو أسبوعية أو شهرية تبعا لإمكانيات المؤسسة واحتياجاتها وهي فعالة للاتصال بالعاملين وإعلامهم وتحسين معنوياتهم، كما أنها تعطي صورة حسنة عن المؤسسة.

_**صندوق الإقتراحات:** ومن خلالها يمكن للعمال وضع اقتراحاتهم كتابيا حتى تطلع عليها الإدارة وتقوم بدراستها، كما يمكن أن تتسع إلى استقبال شكاوى العاملين.

_**الإعلام الآلي:** وهذه الوسيلة هي التي أصبحت أكثر استعمالا لتوضيح المعلومات الكمية والكيفية داخل المؤسسات، وتتميز هذه الوسيلة بسرعتها الكبيرة وفعاليتها في إلغاء الحواجز والعراقيل والصعوبات.

_**الفاكس والتلكس:** أصبحت وسائل ضرورية لابد من وجودها لتسهيل عمليات الاتصال، حيث يمكن نقل المعطيات (الأرقام) والقرارات بإستخدام هذه الوسائل اختصارا للوقت والجهد.[1]

2) **الوسائل الشفهية:** وهي عادة تتم بالاتصال المباشر مابين المرسل والمستقبل إما وجها لوجه أو من خلال الاجتماعات أو اللقاء أمام جمهور كبير.

وفائدة وسائل الاتصال الشفهية أنها تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار، بحيث يسهل فهمها وتعديلها، كذلك فإن اجتماع الرئيس والمرؤوسين يزيد من ثقة المرؤوسين وينعكس على أدائهم.

لكن من عيوب وسائل الاتصال الشفهية أنها قد لا توفر الوقت كما يظن بأن كثير من الاجتماعات تستغرق أوقاتا طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر.

[1]: كمال برباوي، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، العدد1، المجلد 1، جامعة بشار، 2013، ص277-278.

هذا وقد دلت إحدى الدراسات أن 75% من التعليمات والمهام التي يصدرها الرؤساء تتم بشكل شفهي وأن المديرين يفضلون الاتصالات التلفونية والاجتماعات من غيرها من وسائل الاتصالات الأخرى.[1]

ويمكن تمييز أهم أدو اته في:

_**اللقاء المباشر:** وهو لقاء شخصي بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين، وقد يكون رسمي أو داخلي أو خارجي.

_**المقابلة الفردية:** هو حديث رسمي بين الرئيس والمرؤوسين ويمكن أن يجريه إطارات المؤسسة وكل عمالها، ومن نتائجها الاستقبال وتغيير الوضعيات (مناصب _مصالح_ ترقيات _ استقالة.)، ومن فوائدها تنمية الاتصال المباشر بالحوار والتعارف وتطوير العلاقات، ومن سلبياتها أنها يمكن أن يؤدي إلى تضييع الوقت، وحتى تكون إيجابية يجب توفير جو مناسب لتسهيل تبادل المعلومات.

_**الاجتماع الإعلامي:** هو اجتماع موجه لنقل المعلومات والحصول على ردود فعل مباشرة من الحاضرين ويتناول موضوعا متعلقا بحياة المؤسسة أو مصلحة معينة أو بفئة من العمال.

من فوائد هذا النوع التغذية الراجعة المباشرة وتبادل الأفكار والحوار وسرعة تكييف الرسالة للمستمعين واحتواء تساؤلاتهم حول مالم يفهمونه من الموضوع.

_**اجتماع العمل:** هو لقاء بين عدد من الأفراد لحل مشكلو أو نقل وجهة نظر أو إتخاذ قرار، وقد تعقد داخليا بين الموظفين أو خارجيا بين الموظفين والجمهور الخارجي من عملاء وموردين، وقد تكون دورية أو تعقد عند الحاجة.

_ بالإضافة الوسائل وأدوات أخرى مثل: الملتقيات الدراسة والمنتديات والمحاضرات.[2]

[1]: طارق إلياس، الإدارة بالعمليات من الاستراتيجية إلى الخطط التنفيذية، د د ن، د م ن، 2019، ص84-85.

[2]: محمد دويس، أثر الاتصال الداخلي في تفعيل أداء العنصر البشري بالمؤسسات، مذكرة لنيل شهادة الدراسات العليا، تخصص القانون، قسم القانون الاجتماعي، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2011/2010، ص39.

3) **وسائل غير اللفظية:** يعرف الاتصال غير لفظي بأنه: "الاتصال الذي لا يعتمد على اللفظ، بل على الإشارات والحركات التي يمكن أن يستخدمها الفرد من أجل نقل آرائه وأفكاره لشخص آخر أو لمجموعة من الناس فيصبح الطرفان مشتركين في الخبرة المنقولة."[1]

والوسائل غير لفظية للاتصال الداخلي تتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية تعطي دلالات مختلفة عن الرضى وعدم الرضى وعدم الموافقة واللامبالاة ...، وكثير من الأحيان تتبع وسائل الاتصال غير الكلامية ووسائل اتصالات كلامية لتعزيز ما يقال وتأكيده.[2]

4) **الوسائل السمعية البصرية:** يعتمد هذا الاتصال على الصورة والوسائل المرئية مثل الأفلام والتلفاز وغيرها، ويمكن أن يكون ناطق أو صامت. ونجد من هذه الوسائل:

_**الملصقات:** وهي عبارة عن وسيلة إعلامية في المؤسسة تأتي على شكل أوراق أو لافتات تعلق داخل المؤسسة تهدف لإشعار العاملين وإيصال المعلومات، ومن قواعدالملصقة أن تعلق في الزمان والمكان المناسبين، الذي يتيح لكافة العمال الإطلاع عليها.

_الرسوم البيانية والخرائط: بعد جمع المعلومات وعرضها وتحليلها يتم تحويل البيانات إلى رسوم بيانية تسهل عملية الاتصال والفهم، ومنه فهي تمنح للجمهور سهولة الفهم والتبسيط فيما يتعلق بالأرقام.

أما الخرائط فيمكن أن تكون على شكل خرائط تنظيمية توضح الهيكل الإداري للمؤسسة وبناء المؤسسة وأماكن تواجد المكاتب وطرق الوصول إليها.

_**الفيديو:** يعتمد على الصورة والصوت في إيصال الرسالة الاتصالية فيمكن للمؤسسة أن تقوم بإعداد فيديوهات خاصة فيما يتعلق بتدريب العمال وكيفية أداء العمل وتزويدهم بالمعلومات، كما يعزز هوية المؤسسة من خلال عرض فيديوهات تتعلق بتاريخ المؤسسة.

5) **الوسائل الإلكترونية:** وهي الوسائل التي تتعلق بشبكة الإنترنت والويب داخل المؤسسة وهي:

_**الأنترانت:** تعرف بأنها تستخدم لاستكمال أعمال الشركات والمؤسسات على إختلاف أحجامها وأنواعها بما تقدمه من رفع مردود العمل الإداري والتشارك في الموارد والمعلومات،

---

[1]: مي العبد الله، عبد الكريم شين، المعجم في المفاهيم الحديثة الإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، بيروت _لبنان، ط1 ،2014، ص23.

[2]: طارق إلياس، مرجع سابق، ص85.

وكذا الإستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة، كما تؤمن الأنترانت حاجز متين حول محتوياتها يسمى "Fire Wall"، مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها بكل سهولة.[1]

_**البريد الإلكتروني:** يعد البريد الإلكتروني أكثر تطبيقات الإنترنت شيوعا إذ أنه يحقق وسيلة للاتصال أقل من الوسائل التقليدية أو حتى الفاكس، وأن المستخدم في أي مكان في المؤسسة خاصة والعالم عامة، وهند إستخدام البريد الإلكتروني لا يكلف سوى تكلفة الربط بالشبكة، فضلا عن إمكانية الإرسال في أي وقت كان.

وقد أصبح البريد الإلكتروني، أداة حيوية لجميع المؤسسات، حيث أنه يؤدي إلى تحسين إنتاجها إذا استغل بالشكل الجيد، من حيث تبادل الرسائل الإلكترونية بسرعة فائقة، وقد تكون هذه الرسائل صور أو صوت أو فيديو أو رسومات أو ملفات.[2]

ثانيا: شبكات الاتصال الداخلي

تعمل المؤسسات على توفير شبكات اتصال تربط بين مختلف الأقسام والفروع، لضمان السرعة والسهولة في أداء المهام في المؤسسة ويمكن تقسيمها إلى:

1) **الشبكات المركزية:** وهي تجمع صلاحية إتخاذ القرار في إدارة أو شخص، أي أن المدير هو الذي يملك حق إتخاذ القررات، والشبكة المركزية تتألف من مركز رئيسي ونقاط اتصال فرعية تمثل مختلف الجهات في المؤسسة التي تلجأ إلى المركز في أي عمل تقوم به.

وتعمل هذه الشبكة في المؤسسة على تخفيض تكاليف الاتصالات الإدارية من قوى عاملة ولآلات ومعدات، كما تساعد في ربط كل عامل بمركزه والتخلص من ازدواجية الأدوار، وتشكيل فريق متعاون على خدمة المؤسسة من خلال التنسيق الجيد للمهام والمسؤوليات.

ومن عيوبها الحد من فرصة الاتصال بين العاملين والإدارات واحتكار لكل الإمكانيات المادية والتقنية والسيطرة على الإمكانيات البشرية لخدمة جهة معينة.

2) **الشبكات اللامركزية:** وتعرف بأنها صلاحية إتخاذ القرارات في أكثر من شخص أو إدارة، أي هناك أكثر من شخص له يملك حق إتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين في

---

[1]: آمال سي موسى، ثنائية الشبكات الرقمية وإدارة المعرفة في المؤسسات التربية والتعليم، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 08، المجلد 02، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018، ص55.

[2]: حيدر شاكر البزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري – تكنولوجي)، د د ن، د م ن ،2013، ص262.

المؤسسة، ومنه عدم التقيد بالمركز والحرية في التعامل مع أفراد المؤسسة دون المرور بالمركز.

ومن مميزاتها: هو سرعة وصول الرسائل إلى الإدارات ومنه السرعة في إتخاذ القرارات.

ومن عيوبها: ظهور الازدواجية في إتخاذ القرارات بسبب غياب التنظيم والتنسيق في المهام، ومنه الصعوبة في السيطرة على النشاطات المختلفة في المؤسسة.

3) **الشبكات المختلطة:** يجمع هذا التنظيم بين الشبكة المركزية واللامركزية، حيث يوجد مركز للاتصالات يخدم إدارات عديدة وفي الوقت نفسه توجد مكاتب للاتصال في بعض الإدارات تخضع للإشراف مركز الاتصالات، ومعنى ذلك أن بعض الفروع والإدارات تخضع لمركز واحد وهذا المركز يخضع يخض لمركز آخر أعلى منه.

4) **الشبكات تحت إشراف مركزي:** في هذا التنظيم تكون بعض الإدارات فيه تشرف على بعض الأطراف وهذه الإدارات بدورها تخضع لإشراف مركزي رئيسي والأطراف يكونون تحت إشراف هذا المركز وهذا التنظيم يحقق العديد من المزايا التي توفرها الشبكة المركزية واللامركزية حيث يستطيع استغلال القوى العاملة وتوحيد الإجراءات ومنه المحافظة على سرية الأوراق وسرعة وصولها للإدارات.[1]

المطلب الرابع: مبادئ الاتصال الداخلي

للاتصال الداخلي عدة مبادئ نوجزها فيما يلي:

- **الوضوح:** فهو يرتكز على ثقافة المستخدم له مهما كانت درجة مسؤوليته في المؤسسة.
- **الإرادة:** أي أنه لا بد أن تكون للمؤسسة إرادة تستطيع من خلالها خلق التوازن بين مصالحها في التسيير وفعالية الأداء بإنشاء مصلحة للاتصال تقوم بدور الموازن بين المصالح الأخرى.
- **الشفافية:** وهي ضرورة نشر المعلومات كاملة بدون غموض أو تناقض.
- **البساطة:** وهي استعمال لغة بسيطة وسهلة الفهم من طرف المرسل، مع الشرح لمضمون الرسالة من طرف المرسل للمستقبل إن لم تكن مفهومة.
- **السرعة:** تشكل السرعة عاملا أساسيا للثقة في المؤسسة، كما أنها تؤدي إلى تفادي الإشاعات وانتشارها وتفادي إشارة البلبلة في الوسط العملي.

[1]: خنفير وفاء، مرجع سابق، ص11-14.

- **القوة:** تظهر القوة في قدرة الرئيس على إعلام الموظفين والإستعداد لمعرفة رد فعل كل عامل.

- **مبدأ عملية الاتصال:** الاتصال يقتضي استماع وتبادل ثم الإقناع، وهذا يفرض وجود دعم وإلقاء أو إختلاف، ولكن لا يجب أن تطول المدة حتى تخلق الملل لدى المستقبل، أو تكون قصيرة جداً فتحدث قصوراً في الفهم والتفاهم بين المرسل والمستقبل.[1]

يعتبر الاتصال الداخلي من أهم الاتصالات في المؤسسة، لأنه يتميز بمجموعة من الخصائص والمبادئ التي تساهم في تحقيق اتصال فعال يضمن التنسيق في أداء المهام والتعاون في مواجهة الصعوبات بكل احترافية، وللوصول لروح الفريق المرجوة يقع على عاتق المؤسسة والمسؤولين عن التنظيم العديد من العواقب والمعوقات التي تعرقل عملية الاتصال داخل المؤسسة.

المبحث الثاني: أبعاد الاتصال الداخلي: الوظائف، الأهمية والأهداف

يعد الاتصال الداخلي من أساسيات بناء المؤسسة والحفاظ على تنظيمها الداخلي، من خلال القيام بمجموعة من الوظائف والمهام التي تلعب دورا هاما في الحفاظ على سير العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

المطلب الأول: وظائف الاتصال الداخلي

لقد اختصر " باسكال " وظائف الاتصال الداخلي في وظيفتين أساسيتين هما:

- **وظيفة عملياتية:** يقصد بها معالجة ونشر المعلومات، وضمان تداولها بطريقة جيدة وفعالة داخل المؤسسة.
- **وظيفة التحفيز:** تهدف لخلق حركة ديناميكية داخل المؤسسة.[2]

[1]: سمية أحمد ميلي، عبد الغفار بين رجم، حمزة منصوري، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 03، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018، ص291-292.

[2]: سمية أحمد ميلي، واقع إستخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة البحوث والدراسات، العدد 02، المجلد18، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021، ص163-164.

ومن بين الذين أشاروا لوظائف الاتصال الداخلي الأستاذ " العشوي" ولخصها في ثلاث عناصر وهي:

- **الإنتاج:** إن عملية الاتصال هي التي تحدد سير الإنتاج من حيث كميته ونوعيته وقد بينت بحوثا كثيرة مثل دراسات "هاوتون " من تأثير الاتصال الرسمي على الإنتاج.
- **الإبداع:** وهو إنشاء ووضع سلوكيات جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المؤسسة، وتعتبر وظيفة الإبداع أقل وظيفة تمارس في الاتصال وذلك ناجم عن المقاومة الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف للتغيير التنظيمي، فالروتين والنمطية باعتبارهما تقنيات تنظيمية لتسهيل أداء العمل من أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع.

وهناك بعدين هامين يحددان وظيفته الأساسية:

_يمثل البعد الأول عملية تقديم الأفكار والمشاريع الجديدة.

_والعد الثاني يمثل عملية تطبيق البعد الأول.

ويلعب الاتصال دورا هاما في تطبيق كلا البعدين، وذلك بوضع برامج تهدف إلى القضاء والتحقيق من عملية المقاومة وإقناع مختلف الأطراف بضرورة تبني الإبداعات الجديدة في ميدان العمل التنظيمي، وتوفير جو نفسي يسمح بابتكار أساليب جديدة في مختلف المجالات.

- الصيانة: وتتمثل وظائف الاتصال الداخلي في أداء ثلاث مهام وهي:

_حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاعر.

_تغيير مواقف الأفراد من القيمة التي يلونها التفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي.

_ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية للمؤسسة.

وإضافة لما سبق قدمت الباحثتين "Héléne"et"Phalen"وظائف أخرى للاتصال الداخلي وهي:

- **وظيفة الاستماع:** وتتجلى في قيام المؤسسة بإنشاء وسائل عديدة كصبر الآراء والاقتراحات التي تساعد في انتقال المعلومات بين العمال والمسؤولين من خلال تقديم العمال لانشغالاتهم وآرائهم إلى الإدارة العليا، إلا أن نجاح وظيفة مرتبط بمدى إهتمام الإدارة العليا بتلك الانشغالات والآراء.

- **وظيفة الإعلام:** أصبحت المؤسسة تتوفر على الوسائل المكتوبة والشفهية والسمعية البصرية تستعمل بطريقة عقلانية في إعلام العمال بكل ما يجري في مؤسستهم.
- **وظيفة التركيب والتنسيق:** تعمل المؤسسة على التنسيق بين الاتصال الداخلي والخارجي حتى لا يحدث خلل أو إختلاف بين ما يعيشه العمال وصورة المؤسسة خارجيا.[1]

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

تتجلى أهمية الاتصال الداخلي في:

- يعتبر وسيلة يعبر الأفراد فيها عن مشاعرهم وحاجاتهم الاجتماعية وحتى إحباطاتهم مما يخدم حالة التوازن المطلوب في سلوك الأفراد.
- يعتبر أداة فعالة للتأثير في السلوك الوضعي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم في الأداء.
- إن عملية الاتصال تشكل ما يقارب 75%من نشاط المؤسسة وبدون اتصالات تتوقع جميع أنشطتها.
- أداة فعالة للتأثير في السلوك الوضعي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم في الأداء.
- يعد وسيلة للتعبير عن المشاعر والاحتياجات الاجتماعية وغيرها من عواطف الأفراد الذي في شأنه أن يخدم حالة التوازن المطلوب في سلوك الفرد.[2]

وهناك من أرجع أهمية الاتصال الداخلي إلى:

- **تحقيق السرعة في تبادل المعلومات:** حيث أن وجود نظام الاتصال الداخلي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال وذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب وفي ظل أي طرف من الأطراف المشتركة لها.
- **تخطيط العمل:** يسعى المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم فإنه لا يمكن وضعها في حيز الواقع مالم يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومقابلات مكتوبة.

---

[1]: فريدة بوعلي، حكيمة فوضيل، دور تكنولوجيا ت المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج _البويرة _، 2014/2013، ص74_75.

[2]: سمية عواج، مرجع سابق، ص79.

- **توفير معلومات متكاملة:** حيث تسعى أنظمة الاتصالات الداخلية والإدارية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب لعاملين والمديرين، بغرض التصرف الملائم وإتخاذ قرارات سليمة.
- **البعد عن التخمين والتقدير الشخصي:** فعند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال فإن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على إستخدام الأسلوب المناسب للاتصال في التوقيت السليم مع العاملين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمؤسسة.
- **تحقيق الدقة في المعلومات:** يستعد نظام الاتصالات الإدارية والداخلية بالأخص في حالة توافر توثيق معلومات متكاملة، كما يظهر من خلال توفير معلومات سليمة مما يؤدي إلى صحة التصرف وإتخاذ القرار.
- **التنفيذ والكفاءة في العمل:** إن تسيير أمور العمل وتنفيذها يحتاج إلى قدرات عالية، ومهارات في الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير، وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.
- **تحقيق ديموقراطية العمل:** يحقق نظام الاتصال الإداري والداخلي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، ومنه الشعور بالديمقراطية في العمل.
- **الرقابة على العمل:** من خلال أساليب الاتصال المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعية، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الإنحراف بين التنفيذ والمخطط وعليه تكتشف الاتصالات الداخلية هذه الإنحرافات بقصد تصحيحها.[1]

كما تبرز أهمية الاتصال الداخلي في المجالات التالية:

- **التخطيط:** هو تحديد الأهداف والغايات المستقبلية وكذلك التنبؤ بالطرق والمسالك والأساليب الموصلة إلى الأهداف المرغوبة.
- **التنظيم:** وهو الترتيب المنظم للمجموعات والمجهودات الجماعية من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف المشترك.

[1]: ديانا محمد رضوان موصللي، أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل، تخصص إدارة الأعمال MPA، الجامعة الافتراضية السورية، 2023، ص20-21.

- **التنسيق:** وهو التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وبين الموظفين من أجل الوصول إلى هدف محدد.
- **التوجيه:** وهو التواصل مع المرؤوسين وإرشادهم للعمل لتحقيق أهداف العمل.
- **الرقابة:** وهي المتابعة والتحقيق والتقييم للأعمال المنجزة والبرامج المقررة وإجراء التصحيحات الضرورية.
- **إتخاذ القرار**: وهي لحظة إختيار بديل معين بعد تقديم بدائل مختلفة على أساس توقعات معينة لمتخذ القرار.[1]

المطلب الثالث: أهدف الاتصال الداخلي

يعد تحديد أهداف الاتصال الداخلي خطوة ضرورية لنجاح أي مؤسسة، ويمكن تحديها في:

أولا: أهداف خاصة بالعاملين: إن أي اتصال داخل المؤسسة يجب أن يعمل على:

_ جعل الموظفين ملمين إلماما تاما بما يجري داخلها من أمور تهمهم وهذا بقيام الإدارة ببناء علاقات مع الموظفين على أسس من التفاهم والثقة، وأن تزيد من إنتاجيتهم عن طريق تزويدهم بالمعلومات اللازمة بالمعلومات اللازمة لحسن سير العمل.

_ العاملون يهمهم أن يعرفوا عن نشاطات وعمليات المؤسسة ، إنتاجها ومستقبلها والقرارات المهمة المتخذة على المستوى الإداري الأعلى لأنها تؤثر على مستقبلهم و مستقبل مؤسستهم ، و معلومات عن السياسة المتعبة لا سيما التي تؤثر على العاملين و مستقبلهم الوظيفي ، و المعلومات التي تتصل ببعض المشاكل التي تصادف عمل المؤسسة التي قد تؤدي إلى زيادة تضامنهم و تعاونهم لمواجهتها ،ومعلومات تتصل بالنشاط الوظيفي من خلال تزويد العاملين بمهارات وخبرات جديدة ،وتكون إجابات عن استفسارات العاملين المتصلة بنشاط المؤسسة وإنتاجيتها والظروف الاقتصادية المحيط بها والتوقعات المستقبلية .[2]

ثانيا: أهداف خاصة بالقيادة: وتتمثل في:

---

[1]: عبد النور حساني، دور الاتصال الداخلي في تسيير الأزمات داخل المؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس بشار، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2022/2021، ص19_20.

[2]: مسعود شوشة، أحمد دلاسي، الاتصالات الإدارية في المنظمات (المفهوم والأنواع والوسائل والنظريات)، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 28، المجلد 7، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر، 2018، ص78.

_الاتصالات الأفقية وسيلة التنسيق فهي تؤدي إلى تبادل المعلومات بين الإدارات فيتم التنسيق بين جهود قادتها.

_تمكن الإدارة العليا من الحصول على قدر كافٍ من المعلومات والبيانات تمكنها منة إتخاذ القرارات الهامة.

_ تمكن القائد من توصيل آرائه وتوجيهاته وتعليماته ووجهة نظره إلى العاملين، كما تمكنه من أن يتعرف على آراء العاملين ووجهات نظرهم ومشكلاتهم (أي اتصال ذو اتجاهين).

_يمكن للقيادة من خلال الاتصالات ممارسة التعليم والتدريب للعاملين.[1]

أهداف خاصة بالجمهور: يمكن تحديدها في مجموعة من الأهداف التي تسعى للحفاظ على المؤسسة وهي:

_توسيع صورة المؤسسة في ذهن جمهورها وكذا النشاطات التي تقوم بها.

_ إقامة نظام اتصال خاص بالجمهور من أجل توصيله بحقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة.

_تعريف الجمهور بطبيعة المنتوجات ومعرفة رأيه وكذا مقترحاته لتحسين الخدمات المقدمة.[2]

وهناك تصنيف آخر لأهداف الاتصال الداخلي نذكر منها:

- **هدف توجيهي:** يمكن أن يحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى إكتساب المستقبل إتجاهات جديدة أو تعديل إتجاهات قديمة أو تثبيت إتجاهات قديمة مرغوب فيها.
- **هدف تثقيفي:** وهذا من خلال توعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم حول أحداث المؤسسة الداخلية
- **هدف تعليمي:** وهو إكتساب خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.
- **هدف ترفيهي ترويجي:** وهو إدخال البهجة والسرور والإقناع في نفس المستقبل
- **هدف إداري: ويكون** حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤولات وعدم التفاعل بين العاملين في المؤسسة.
- **هدف إجتماعي:** حيث يتيح الفرصة لزيادة إحتكاك الجماهير ببعضهم البعض وذلك بتقوية الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

---

[1]: محمود أمين زويل، الاتصالات وسيكولوجية العلاقات الإنسانية، ومكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1 ،2010، ص20-21.

[2]: سامية عواج، مرجع سابق، ص83-84.

- **هدف تكنولوجي:** وهو مواكبة التغييرات الناتجة عن التكنولوجيا والعولمة الثقافية مثل إستخدام وسائل الأنترنت والكمبيوتر .... وغيرها من الوسائل التي ساهمت في التواصل مع المجتمعات.[1]

المبحث الثالث: محددات الاتصال الداخلي

يمثل الاتصال الداخلي أحد الأعمدة الأساسية التي تقوم عليها فعالية المؤسسات، إذ يُعد أداة محورية في تنظيم العلاقات المهنية وتسهيل تدفق المعلومات واتخاذ القرارات.

وتُعد معرفة محددات هذا الاتصال، سواء الإيجابية منها (الخصائص) أو السلبية (المعوقات)، خطوة أساسية لفهم أداء المؤسسة وتطويره، ومن ثم سنتناول في هذ المبحث أبرز الخصائص التي تميز الاتصال الداخلي في المؤسسة، ثم نعرض المعوقات التي تحد من فعاليته.

المطلب الأول: خصائص الاتصال الداخلي

يتميز الاتصال الداخلي بمجموعة من الخصائص التي تجعله عنصرا أساسيا في تحسين الأداء والتنسيق بين الأفراد ومن بين هذه الخصائص نجد:

- **الاتصال عملية ديناميكية Dynamic process**

الاتصال عملية تفاعل إجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا وسلوكنا، وفي المقابل فأننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم بهدف التأثير في معلوماتهم وأفكارهم وسلوكهم، فعملية الاتصال بصفة عامة هي عميلة تفاعل إجتماعي تمكن من التأثير والتأثر بهم فنتغير.

- **الاتصال عملية مستمرة Continuaus process**

فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا، فالاتصال مستمر ما استمرت الحياة.

[1]: نورة محي الدين، مفيدة أومدور، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة، مذكرة ماستر في علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022/2021، ص46.

- **الاتصال عملية دائرية Circular process**

إن عملية الاتصال لا تسير في خط واحد من شخص لآخر فقط بل تسير في شكل دائري، حيث يشترك الأفراد في عملية الاتصال في نسق دائري فيه إرسال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على إستجابات المرسل والمستقبل.

- **الاتصال عملية لا تعاد Unrepeatble process**

تتغير الرسائل الاتصالية بتغير الأزمان والأوقات والجمهور والمستقبل وكذلك معناها فلا يمكن أن ينتج رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغيير وكذلك المعاني ومنه الاتصال.

- **لا يمكن إلغاء الاتصال Communication istrreversible**

ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود كزلة لسان أو خطأ في تغيير الزمان أو المكان أو الموقف حيث أن من الصعب سحب الرسالة الاتصالية إذا تم توزيعها.

- **الاتصال عملية معقدة Communication isacomplex process**

الاتصال عملية تفاعل إجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط ويجب إختيارها بدقة عند الاتصال وإلا ستفسل عملية الاتصال، فهناك العشرات من الأمور يجب أخذها بالحسبان قبل القيام بالاتصال.[1]

المطلب الثاني: معوقات الاتصال الداخلي

هناك العديد من المعوقات التي تؤثر على الاتصال الداخلي وفعاليته، ويمكن تقسيمها إلى:

1) المعوقات الشخصية:

وهي التي تعود إلى الشخص نفسه سواء كان المرسل أو المستقبل وتحدث أثرا عكسيا بسبب الفروقات الفردية مما يجعل الأفراد يختلفون في أحكامهم على الأشياء وبالتالي فهمهم لعملية الاتصال وأهم هذه المعوقات:

[1]: أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مرجع سابق، ص54-56.

_ **تباين الإدراك:** إن التباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية والبيئية الأم الاتي يؤدي إلى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء فنظرة الغنى اتجاه التبرع الخيري تختلف عن وجهة نظر العاملين.

_**الاتجاهات السلبية:** وهي اتجاهات المرسل السلبية اتجاه نفسه واتجاه الموضوع المستقبل، وتتبلور هذه الاتجاهات السلبية بآراء تعبر عن وجهة نظر غير مرضية نحو المرسل أو الموضوع أو المستقبل.

_**القصور في المهارات:** إن الاتصال الجيد يتطلب توافر مهارات معينة في كل من المرسل والمستقبل كمهارة التحدث والكتابة والتفكير المنطقي والقراءة ...

_ **التشويه وترسيخ المعلومات**: حيث يؤدي التشويه إلى انحراف العمل وعدم الحصول على النتائج المحددة من طرف المؤسسة.

_**سوء العلاقات بين الأفراد:** له أثر هام على سير عملية الاتصال وفاعليته حين تكون المعلومات مشوهة أو ناقصة.[1]

2) معوقات تنظيمية وتشمل على:

_عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المؤسسة، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير رسمي والذي لا يتفق في الكثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية.

_وقد يكون التخصص هو أحد الأسس التي يقوم عليها التنظيم من معوقات الاتصال الداخلي، وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والمتخصصون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة فيصعب عليها الاتصال بغير الفنيين المتخصصين.

_عدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المؤسسة تعبر عن نوايا الإدارة العليا إتجاه الاتصال أو قصور هذه السياسة.

_ عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤديان أيضا إلى عدم إستقرار نظام الاتصالات بالمؤسسة.[2]

---

[1]: محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2016، ص173-174.

[2]: إبراهيم العديلي، فن الإدارة الحديثة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، 2018، ص47.

3) **معوقات بيئية:**

ونقصد بها المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال والتي ترجع إلى مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة أو خارجها، ومن بين هذه العوامل: اللغة التي يستخدمها واستخراجه لمعاني الكلمات في ضوء قيمته وعاداته وتقاليده، بالإضافة إلى عدم كفاية وكفاءة أدوات الاتصال وعدم وجود نشاط إجتماعي على نطاق كبير في كثير من المؤسسات.[1]

[1]: علاء الدين ناطورية، الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص56.

الفصل الثاني

ماهية البيئة الرقمية

الفصل الثاني: ماهية البيئة الرقمية

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم وعناصر البيئة الرقمية

المطلب الأول: مفهوم البيئة الرقمية

المطلب الثاني: عناصر البيئة الرقمية

المبحث الثاني: مظاهر ومتطلبات البيئة الرقمية

المطلب الأول: مظاهر البيئة الرقمية

المطلب الثاني: متطلبات البيئة الرقمية

المبحث الثالث: خصائص وملامح وخدمات البيئة الرقمية

المطلب الأول: خصائص البيئة الرقمية

المطلب الثاني: ملامح البيئة الرقمية

المطلب الثالث: خدمات البيئة الرقمية

المبحث الرابع: دور البيئة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

تمهيد:

عرف العالم تحولات وتغييرات جذرية سريعة مست مختلف المجالات والقطاعات، نتيجة لظهور البيئة الرقمية التي فرضت استخدام التكنولوجيا والرقمنة في جميع الأعمال سواء لحياة الأفراد أو المؤسسات، حيث أصبحت هذه الأخيرة تسعى لمواكبة هذا التطور واستخدام التقنيات الحديثة لتسهيل خدماتها، بالرغم من الشروط والمتطلبات التي فرضتها هذه البيئة للدخول في العالم الرقمي الذي أصبح ضرورة حتمية.

وللإلمام بكل ما يتعلق بالبيئة الرقمية في مجال دراستنا، قسمنا هذا الفصل الى أربعة مباحث هي:

المبحث الأول: مفهوم وعناصر البيئة الرقمية

المبحث الثاني: مظاهر ومتطلبات البيئة الرقمية

المبحث الثالث: خصائص وملامح وخدمات البيئة الرقمية

المبحث الرابع: دور البيئة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

المبحث الأول: مفهوم وعناصر البيئة الرقمية

تعد البيئة الرقمية دخيلة على جميع المجالات والقطاعات، فقد أصبحت اليوم جزء ً أساسيا من عمل المؤسسات لما وفرته من تسهيلات في الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب ومن أي مكان دون تعب أو جهد، والمساعدة في إنجاز المهام الوظيفية بسهولة عن طريق برامج متخصصة، أدت إلى تقليل ضغوطات العمل في المؤسسة والمحافظة على نشاطها.

المطلب الأول: مفهوم البيئة الرقمية

يعد مصطلح البيئة الرقمية من المصطلحات الحديثة التي لم يتم ضبط مفهومها بدقة، حيث نجد أنه يتكون من كلمتين البيئة والرقمنة، وعليه سنقوم بتقديم مفهوم لكل منهما على حدة ثم الجمع بينهما بمصطلح البيئة الرقمية كما يلي:

1) **تعريف البيئة:**

لغة: يرجع أصل كلمة البيئة في اللغة العربية إلى الجذر "بوأ "الذي يعني حل ونزل أقام والذي إسمه" البيئة "المرادف للباءة أو المنزل، كما يعني التبوء أي الحلول أو النزول أو السكن، أو المحيط أو الوسط الشامل.

إصطلاحا: هي النطاق المادي الذي يعيش فيه الإنسان والكائنات الأخرى، وما يشتمله ذلك النطاق من عناصر طبيعية واصطناعية أحدها النشاط الإنساني، ويكون بذلك مؤثرا ومتأثراً.[1]

2) **تعريف الرقمنة:**

لغة: تدل مادة رقم في المعجم اللغوي العربي على جملة من المعاني أهمها التعجيم والقلم والكتابة والخط، ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه أعجميه وبينته كتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط مثل قوله تعالى" كتاب مرقوم".

إصطلاحا: يعرف سعيد يقطن الترقيم التناظري النمط Numérisationبأنه: "عملية نقل صنف من الوثائق (من أي ورقي) إلى النمط الترقيمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت والملف مشفرة إلى أرقام لأنه هذا التحول هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن

[1]: محمد بودور، مفهوم البيئة وأهم أنواعها في التشريع الجزائري، مجلة السياسة العالمية، العدد 2، المجلد 6، جامعة احمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 540 – 541.

تصير قابلة لاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية". وعليه فإن ترقيم النص هو تحويل النص المكتوب المطبوع من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.[1]

3) مفهوم البيئة الرقمية

هي مجموعة من العناصر المتفاوتة المهام والاختصاصات والدرجة الوظيفية والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة لإنجاز مهام محددة. وتصفها الباحثة "القنديلجي، السامرائي" أنها: "مزيج من الأنظمة والخدمات التي تكشف طابع رقمي تبعا للوسائل والإمكانيات المتاحة والتفاعل مع التقنيات الأخرى وأهمها شبكة الأنترنت".[2]

وهي عملية إحلال لمستودعات المعلومات الالكترونية محل المطبوعات والأرصدة الورقية، وتغيير الإجراءات الخاصة بحفظ الأرصدة الورقية وتغيير الإجراءات الخاصة بحفظ الأرصدة والوسائط ونقلها.[3]

هي تلك التي يجري تناول المعلومات من خلالها في شكل رقمي من خلال وسائل اتصال جديدة تتيح الوصول المباشر والكامل للمعلومات سواء بشكل تجاري أو خدماتي.[4]

وهي البعد الإنساني الناتج عن التطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات، وتفاعل الإنسان وقناعته ومدى تقبله التغييرات التكنولوجيا الجديدة.

ومصطلح البيئة الرقمية ليس مرادفا تماما مع التكنولوجيا الرقمية أو مع إنتشار الانترنت، أو مع الانتقال من البث التماثلي إلى الإذاعة الرقمية، أو مع زوال الصحف ... بل هي

---

[1]: بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة ماستر في تخصص إدارة محلية، العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020، ص34.

[2] : شيماء حامد سلمان، سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لدى طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم الجامعة المستنصرية، المجلة العراقية للمعلومات، العددان 1-2، المجلد 24، الجامعة المستنصرية، 2023، ص207.

[3]: ناجي بولمناخر، البحث العلمي في ظل البيئة الرقمية: تحديات الواقع وآفاق المستقبل مجلة دفاتر المتوسط، العدد02، المجلد06، جامعة باجي مختار بعنابة، الجزائر ،2021، ص112.

[4] : شيماء رمضان تهامي، سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لدى طلاب الدراسات العليا بجامعة بني سويف(1)، cybrarians journal، العدد 59، 2020، ص9.

تكتل لكل تلك الأحداث والحقائق في تجربة ملموسة لطريقة تغيير الوجود، أين ساد تحول ثقافي شامل وحدثت قفزة تكنولوجية كبيرة لم يسبق لها مثيل في تاريخ البشرية.[1]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف البيئة الرقمية بأنها: البيئة التي تكتسي طابعا رقميا، حيث يتم استخدام التكنولوجيا والوسائل الرقمية في مختلف عملياتها وخدماتها، من تطبيقات تواصل ومعالجة للبيانات وتخزينها، كما تلجأ مختلف المؤسسات في العصر الحالي إلى إدخال التكنولوجيا في مختلف أقسامها لضمان السير الجيد لأعمالها ومنه تحقيق أهدافها الإنتاجية.

المطلب الثاني: عناصر البيئة الرقمية

تتكون البيئة الرقمية من مجموعة متكاملة من العناصر تشكل منظومة العمل اليومية يمكن تحديدها فيما يلي:

1) **العناصر المادية الملموسة:** تتمثل في التجهيزات المادية hardware الحاصلة بتكنولوجيا الحاسبات الآلية وملحقاتها (ذاكرة رئيسية، جهاز الخادم، العميل، طابعة، ماسح ضوئي، التجهيزات الخاصة لربط أجهزة الحاسبات ببعضها البعض....).
2) **التطبيقات غير الملموسة:** وتمثلها البرمجيات software والتطبيقات الخاصة لإدارة وتشغيل الأجهزة وملحقاتها المختلفة والتطبيقات البرمجية الخاصة بتنفيذ واتخاذ إجراءات معينة مثل: معالجة النصوص وهيكلة البيانات، معالجة الصور والملفات الصوتية ....
3) **العنصر البشري المؤهل:** وهو القائم على إدارة وتشغيل وتنظيم الإجراءات المختلفة التي تجرى خلال هذه المنظومة التكنولوجية.[2]

[1]: مولود بوخرباش، عيسى يحة، تأثير البيئة الرقمية على مكونات الاستراتيجية التسويقية دراسة حالة موقع Amazon. Com،مجلة الإصلاحات الاقتصادية التنمية و استراتيجيات الاندماج في الاقتصاد العالمي ، العدد 02، المجلد 13،المدرسة العليا للتجارة ،جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2019،ص2-3.

[2]: سعاد وراد، فتيحة لرابي، فاطمة سيفو، البحث الوثائقي في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية لدى طلبة علم المكتبات جامعة ابن خلدون تيارت، مذكرة ماستر الطور الثاني ل.م.د، في علم المكتبات، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022/2021، ص31-32.

المبحث الثاني: مظاهر ومتطلبات البيئة الرقمية

شهد العالم تحولات وتغييرات جذرية مست مختلف المجالات، حيث أصبحت مظاهر التحول ظاهرة عليها من خلال الوسائل والتقنيات والآلات التي تم تجديدها والنتائج التي حققتها من خلال مواكبة التطور، لكن تحتاج البيئة الرقمية إلى متطلبات تساعد على ضمان فعاليتها وكفاءتها، ويمكن تحديد مظاهرها ومتطلباتها من خلال:

المطلب الأول: مظاهر البيئة الرقمية

تظهر مظاهر ومتطلبات البيئة الرقمية من خلال ردود فعل متباينة وهي:

-التحديات الفكرية والإجتماعية والسياسية والاقتصادية، بحيث أن تكنولوجيا الحواسب والتكنولوجيا المصاحبة الأخرى جعلت العديد من المجتمعات تعيش في بيئة إجتماعية ووظيفية معقدة نوعا ما.

-التناقضات والتعقيدات والانقسامات الإيجابية والسلبية معاً.

-هناك انبهار شديد تحمس واندفاع نحو هذا النوع من التكنولوجيا من جانب بعض، يقابله مقاومة شديدة ومستمرة أو مقاومة منقطعة أحيانا من جانب بعض الآخر، كذلك هناك إعجاب شديدا أو قناعة مشوبة بالحذر من جانب، يقابله تخوف وتردد من الجانب الآخر.

لم يكن جميع أفراد المجتمع معني بموضوع البيئة الرقمية إلا فئة معينة نحددها فيما يلي:

-الإدارات العليا والإدارات المباشرة للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد.

-المستخدمون والمستفيدون النهائيون من خدمات المؤسسات، كالطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمية وهيئات التعليم والباحثين الآخرين.

-اختصاصيو الحواسيب بمختلف توجهاتهم الهندسية أو البرمجية.

-اختصاصيو التوثيق والمعلومات (مسؤولين جمع وتنظيم البيانات المطلوبة للحوسبة).

-الموظفون المساعدون الآخرون المعنيون بالتعامل مع إدخال البيانات.[1]

[1] : سعاد وراد، فتيحة لرابي، فاطمة سيفو، مرجع سابق، ص32.

وتظهر مظاهر البيئة الرقمية أيضا في:

النشر الإلكتروني: هو تلك المرحلة التي يستطيع فيها الكاتب للمقال أن يسجل مقاله على إحدى وسائل تجهيز الكلمات word processo ثم يقوم ببثه إلى محور الإجابة الإلكترونية الذي يقوم بجعله متاحا في تلك الصورة الإلكترونية.

التسويق الإلكتروني: هو إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة والبيئة الافتراضية للتسويق الإلكتروني، لا تركز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك بل تركز أيضا على إدارة العلاقات بين المنظمة من جانب المستهلك وعناصر البيئة الداخلية والخارجية وهو يعمل على تحقيق التنسيق والتكامل مع بقية وظائف المنظمة المختلفة كالإنتاج والشراء والبحث ....

الحكومة الإلكترونية: هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني وكذلك هي تطبيق وإستخدام ما يسمى بتقنية الإتصال والمعلومات في الأجهزة الحكومية.

التعليم الإلكتروني: هو نظام يسمح بإمكانية نقل وتوصيل المادة العلمية عبر وسائل متعددة دون حاجة الطالب إلى قاعات الدروس بشكل منتظم فالطالب هو المسؤول عن تعليم نفسه.

التجارة الإلكترونية: هي كل نشاط أو الأنشطة التي تتم بوسائل إلكترونية سواء تمت بين المشروعات التجارية والمستهلكين أو بين كل منهما على حدة وبين الإدارات الحكومية.[1]

المطلب الثاني: متطلبات البيئة الرقمية

تخضع البيئة الرقمية لمجموعة من المتطلبات الضرورية وأهمها ما يلي:

1) متطلبات قانونيةles besoins juridiques : وتتمثل في :

احتياجات قانونية وتنظيمية إذ يتعين على المكتبة عند تحويل مواد نصية من تقارير وبحوث ومقالات وغيرها إلى أشكال يمكن قراءتها آليا، الحصول على إذن خاص من صاحب الحق عملا بقوانين حقوق الطبع الحماية الأفكار.

[1] : أحمد مهطلة، عائشة لعزاب، البوابات الإلكترونية ودورها في دعم البحث العلمي لدى باحثي قسم العلوم الإنسانية لجامعة ابن خلدون تيارت دراسة نموذجية للبوابة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP، مذكرة ماستر، في علم المكتبات تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2019/2018، ص 32-36.

2) متطلبات تجهيزيةles besoins dispositifs : وتتمثل في :

-أجهزة خاصة لربط المكتبة بشبكة الاتصالات داخلية وشبكة الأنترنت العالمية.

-أجهزة تقنية خاصة بتحويل مجموعات مكتبية من تقليدية إلى رقمية حاسوب وملحقاته ومختلف طابعات الليزر المتطورة، وماسحات ضوئية وأجهزة تصوير ....

3) متطلبات برمجية les besoins software : وتتمثل في :

-برمجيات وبروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط.

-الإشتراك في الدوريات الإلكترونية حيث يتم ربط المكتبة بالناشر أو مقدم الخدمة برقم ناطق.

4) متطلبات بشرية les besoins humains : وتتمثل في :

أطر بشرية فنية مؤهلة وقادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة بوجهها المادي والفكري.

5) متطلبات مالية les besoins financiers: وتتمثل في :

الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله.[1]

المبحث الثالث: خصائص وملامح وخدمات البيئة الرقمية

إن التطور المستمر للتقنيات والوسائل الرقمية وتوسع استخدامها في مختلف المجالات، جعلها تكتسب طابعا مميزا، من حيث الخصائص التي توفرها والملامح التي تظهر من خلال الممارسات اليومية لها، كما أنها توفر مجموعة من الخدمات التي أعادت تشكيل طرق التواصل وتبادل المعلومات وطرق التنظيم والعمل داخل المؤسسات.

لذلك استعرضنا في هذا المبحث الخصائص وملامح وخدمات البيئة الرقمية وهي كالآتي:

المطلب الأول: خصائص البيئة الرقمية

تتميز البيئة الرقمية بمجموعة من الخصائص أهمها:

-هناك غرض مشترك بين الأعضاء قد تكون مصلحة أو إهتمام أو احتياجات أو نشاطا معينا ويكون هذا الغرض هو الدافع الرئيسي لانتمائهم إلى المجتمع الإفتراضي، ينخرط الأعضاء في مشاركات نشطة ومتكررة غالبا ما تكون تفاعلات مكثفة وعلاقات إجتماعية.

-هناك حوار مشترك بين الأعضاء تحكمه مجموعة من اللوائح والأنظمة التي يلتزمون بها.

[1]: سعاد وراد، فتيحة لرابي، فاطمة سيفو، مرجع سابق، ص33-34.

-توافر المعلومات والخدمة والدعم معنويا للأعضاء فيها بينهم، وهناك وعي بحدود العضوية وهوية الجماعة داخل أي مجتمع افتراضي، الإشتراك في إطار واحد من التقاليد الاجتماعية واللغة والبروتوكولات المتعبة.

- لكل مجتمع افتراضي بناء إجتماعي فالأعضاء لهم أدوار مختلفة وتدرجات ومكانات إجتماعية يحصل عليها الفرد نتيجة السمعة والإنجازات الفكرية والثقافية مع وجود معاً للاشتراك في مجتمع افتراضي دون الآخر.[1]

المطلب الثاني: ملامح البيئة الرقمية

يمكن تحديد ملامح البيئة الرقمية في:

1) **الحاسوب وأوعية التخزين:** الحاسوب هو جهاز إلكتروني له القدرة على استقبال البيانات واختزانها ومعالجتها ذاتيا بواسطة برامج أو تطبيقات تشتمل على تعليمات لإنجاز مهمة معينة وهو آلة مكونة من عدد من المعدات تتعامل مع البيانات وفقا لمجموعة من التعليمات تسمى البرامج يمكن تقسيمه إلى أنواع: حواسيب شخصية، حواسيب الإطار الرئيسي، حواسيب مدمجة.

2) **البرامج والتوثيق:** هي برامج معلوماتية قادرة على أتمته وظيفة أو كافة وظائف السلسلة الوثائقية وتعمل على تسيير ومعالجة واسترجاع المعلومات في الوحدة التوثيقية وتطلق عليها عدة تسميات مثل المعلوماتية الموجهة، المكتبات، الرزم البرمجية الجاهزة، الأنظمة المتكاملة.

3) **شبكة المكتبات والمعلومات:** الشبكة الحاسوبية ماهي إلا مجموعة من الحواسيب ترتبط بخطوط إتصال سلكية أو لاسلكية من خلال بروتوكولات وبرمجيات يمكن المستخدمين المشاركة في الموارد المتاحة، اما الجوانب الأساسية التي تركز عليها شبكات المعلومات بجميع أشكالها وأنواعها المحلية والوطنية والإقليمية والعالمية فتتمثل في:

- المعلومات وقواعد البيانات.
- معدات التحويل والتوصيل.

[1]: نور الدين بن سولة، التحولات الاجتماعية في البيئة الرقمية، دار المثقف للنشر والتوزيع، الجزائر (باتنة)، ط1، 2022، 10-11.

- بروتوكولات.
- الحواسيب والطرفيات.
- وسائل الإتصال
- المتطلبات البشرية

4) **قواعد البيانات:** مجموعة من البيانات المنظمة التي يمكن الوصول إلى محتوياتها إدارتها وتحديثها بسهولة وهي مجموعة من التسجيلات أو القيود يشار إليها باسم ملف.

الإنترنت: هي الشبكة الدولية لشبكات المعلومات، تمتد عبر الدول والقارات لتربط الآلاف من الشبكات وتضم ملايين الحواسيب وأعداد هائلة من المستخدمين الذين يزدادون كل يوم.[1]

المطلب الثالث: خدمات المعلومات في البيئة الرقمية

وهي عدة خدمات نقدمها في الآتي:

1) **الخدمة المرجعية:** تشمل أنماط الخدمة التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية للمستفيدين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة، إذ توكل هذه المهمة إلى قسم يطلق عليه قسم المراجع أو المعلومات.
2) **خدمة الإحاطة الجارية:** وهي معرفة التطورات الحديثة في أي فرع من الفروع العرفة الخاصة ما يهم منها المستفدين لهم إهتمام بهذه التطورات
3) **خدمات البث الانتقائي للمعلومات:** وهي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعني بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات أيا كان مصدرها
4) **خدمة البحث عن الإنتاج الفكري:** وهي مساعدة المستفدين كلا حسب مجال اختصاصه واهتمامه في متابعة ما يستجد وذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات وتعريفهم بأحدث التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم.
5) **خدمة الإجابة عن الاستفسارات:** تعتمد على الخبرة التي يتميز بها اختصاصي المعلومات الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة بحيث يتبع أسلوبا خاصا يرشده إلى الرق الصحيحة التي تساعده في التواصل إلى المعلومات والإجابات المطلوبة.

[1]: احمد مهطلة، عائشة لعزاب، مرجع سابق، ص37-38.

6) **خدمة الإعارة:** هي عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا أو خارجيا لاستخدامها خارج المكتبة أو مكتب المعلومات لمدة معينة.

7) **خدمة البحث المباشر في قواعد البيانات:** وهو استخدام مكونات الحاسب الآلي بقطبية المادي والتنظيمي ووسائط الإتصال والبناء الشبكي لاسترجاع المعلومات التي يطلبها المستفيد النهائي.

8) **خدمة تدريب المستفدين:** وهي تدريبهم على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات.

9) **خدمة الترجمة:** تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات منة لغة يجهلها المستفيد الى لغة أخرى يعرفها مسهلة له بذلك الأمر الوصول إلى تلك المعلومات.

10) **خدمة النشر الرقمية:** إمكانية الوصول الى المعلومة على شكل كشاف أو مستخلص أو نص كامل كما أتاح الحصول على معلومة بالصوت والصورة.[1]

المبحث الرابع: دور البيئة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

أحدثت البيئة الرقمية نقلة نوعية في كيفية تسيير العمليات الاتصالية داخل المؤسسات، حيث أصبح الاتصال الداخلي أكثر تفاعلية ومرونة وفعالية، ولم تعد الوسائل التقليدية قادرة على مسايرة متطلبات السرعة، والدقة، وتعدد المهام، مما جعل من الرقمنة خيارًا استراتيجيًا لتحسين الأداء الإتصالي، وهو ما نوضحه من خلال ما يلي:

- تتيح البيئة الرقمية وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها بسرعة وسهولة وبالتالي سهولة إرسالها واستقبالها بين أطراف الاتصال سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- تسمح الرقمنة بتكوين شبكات الاتصال مما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين ويسمح بتبادل المعلومات بسرعة مع بقية النشاطات.
- اللاتزامنية: والتي تعطي إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

[1]: احمد مهطلة، عائشة لعزاب، مرجع سابق، ص39-41.

- الإستمرارية: وهذا بفضل الأنترنت التي تسمح بإستمرار العمل داخل المؤسسة بواسطة أرضيات رقمية تسمح بإرسال ملفات مرقمة بسرعة هائلة.
- إمكانية القيام بالعملية الاتصالية أثناء التحرك أي أنه يمكن للمستخدم أو المرسل أن يقوم بتحميل المجموعات المرقمنة في أقراص مضغوطة أو "فلاش ديسك" أو الإستفادة من خدماتها أثناء التنقل.
- 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 المؤسسة أو خارجها.
- اللاجماهرية: وهي إمكانية التحكم في الرسالة الاتصالية حيث تصل مباشرة إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها إلى جماهير ضخمة.
- إستخدام البطاقات الإلكترونية لتحويل الأموال من المرسل إلى حساب المستقبل أو الإعتماد الشباك الإلكتروني بدون تنقل.[1]

بينما يذهب آخرون إلى أن:

- الرقمنة تضفي خاصية التفاعلية على عمليات الاتصال مما ينهي فكرة الاتصال الخطي ويجعل الاتصال ذو اتجاهين، حيث يتبادل الأطراف الأدوار ويتحكم كل طرف في عملية الاتصال، كما يرتبط تطور المستحدثات الرقمية بزيادة قدرة التخزين والإتاحة، مما يسمح بتوظيف أفضل العمليات الاتصالية وتلبية حاجيات الفرد وتوقعاته.
- تعزيز التنوع في أشكال الاتصال الرقمي مثل: الاتصال الصوتي والبريد الإلكتروني وجماعات النقاش والمؤتمرات عن بعد والاتصال بالمواقع الإلكترونية، كما تتصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والمعرفة الذي استفادة منها الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الإستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات.

[1]: مولود رزوق، مولاي علي الزهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية المؤسساتية، المجلة الدولية للاتصال الإجتماعي، العدد2، المجلد 9، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022، ص 474-475.

- تكون فعالية العملية الاتصالية بواسطة الاتصال الرقمي من خلال عدة أبعاد مثل: مقاومة التشويش، وتصحيح الأخطاء الإلكترونية والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال، كما يمكن الاتصال الرقمي من نقل البيانات، وذلك من خلال إستخدام الإشارات الرقمية في جميع أشكال الاتصال.
- بالإضافة إلى ذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك والنقل الإلكتروني للبيانات الحساسة مما يعزز السرية والأمان في نقل المعلومات.[1]

ومن جهة أخرى يشيرآخرون أن:

- فعالية العملية الاتصالية هي: سلسلة من العمليات المركبة الهادفة العقلية والمعرفية والنفسية والإجرائية لتحقيقي منافع مشتركة بين عدة أطراف تستلزم خلق إطار من التواصل الفعال بإستخدام رموز وأدوات معينة بما يتضمن جودة مخرجاته ومدخلاته وعملياته في بيئة ذات أبعاد ثقافية وتنظيمية واقتصادية ومادية.
- تكمن فعالية العملية الاتصالية في نجاح القائم بالاتصال في إيصال الرسالة إلى المستقبل بإستخدام وسائل وتقنيات الاتصال الرقمي ويظهر ذلك من خلال استجابة المستقبل بفهم وإدراك ووضوح الرسالة ووصولها بطريقة صحيحة بدون الرجوع إلى الاتصال المباشر.

كما تكون فعالية الاتصال بواسطة الاتصال الرقمي الذي يسمح للنظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بدقة عالية وتكون كل أشكال الاتصال عن طريق إستخدام الإشارات الرقمية كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات والأصوات المركبة في وقت واحد كما يسمح الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عالٍ من التأمين الإتصالي.[2]

[1]: نور اليقين مخانية، مريم هناد، أثر إستخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2024/2023، ص21.

[2]: عمر مقرح، عصام لعياضي، التحول الرقمي ودوره في تحسين فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الرياضية في ظل جائحة كورونا، مجلة روافد للدراسات والأبحاث في العلوم الرياضية، العدد 2، المجلد 3، 2023، ص37.

الفصل الثالث

لإطار التطبيقي: دراسة ميدانية حول تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالإذاعة الجهوية بالمدية

الإطار التطبيقي: دراسة ميدانية حول تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالإذاعة الجهوية بالمدية

تمهيد

المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن إذاعة المدية الجهوية.

المطلب الأول: تعريف إذاعة المدية الجهوية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لإذاعة المدية الجهوية.

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي للبيانات.

المطلب الأول: الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية.

المطلب الثاني: فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية.

المطلب الثالث: التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين اتصالها الداخلي.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض النتائج الجزئية

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

النتيجة العامة

تمهيد:

تعتبر المؤسسات الإعلامية عامة وإذاعة المدية خاصة من بين المؤسسات التي سعت لاستخدام التكنولوجيا في اتصالها الداخلي بين الموظفين والإدارة أو بين مختلف الأقسام.

ووفق ما تناولناه في الإطار المنهجي والنظري، تطرقنا في هذا الفصل إلى إسقاط الدراسة المنهجية والنظرية ميدانيا على موظفي إذاعة المدية الجهوية.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لإذاعة المدية الجهوية

تناولنا في هذا المبحث مجموعة من المطالب نعرف من خلالها بإذاعة المدية الجهوية وهي مقسمة كالآتي:

المطلب الأول: تعريف إذاعة المدية الجهوية

تقع إذاعة المدية الجهوية في القطب الحضري الجديد لولاية المدية، وتم إنشاؤها في 22 مارس 2010، حيث كان عدد العمال عند الإنطلاق 27 عامل مع المدير (السيد: سليمان مبروكي)، وفي الوقت الحالي أصبح عدد العمال 36 عاملا مع المدير (السيد باديس العلمي)، كما تبث إذاعة المدية عبر جهاز بقوة 250واط وتبث عبر الساتل:

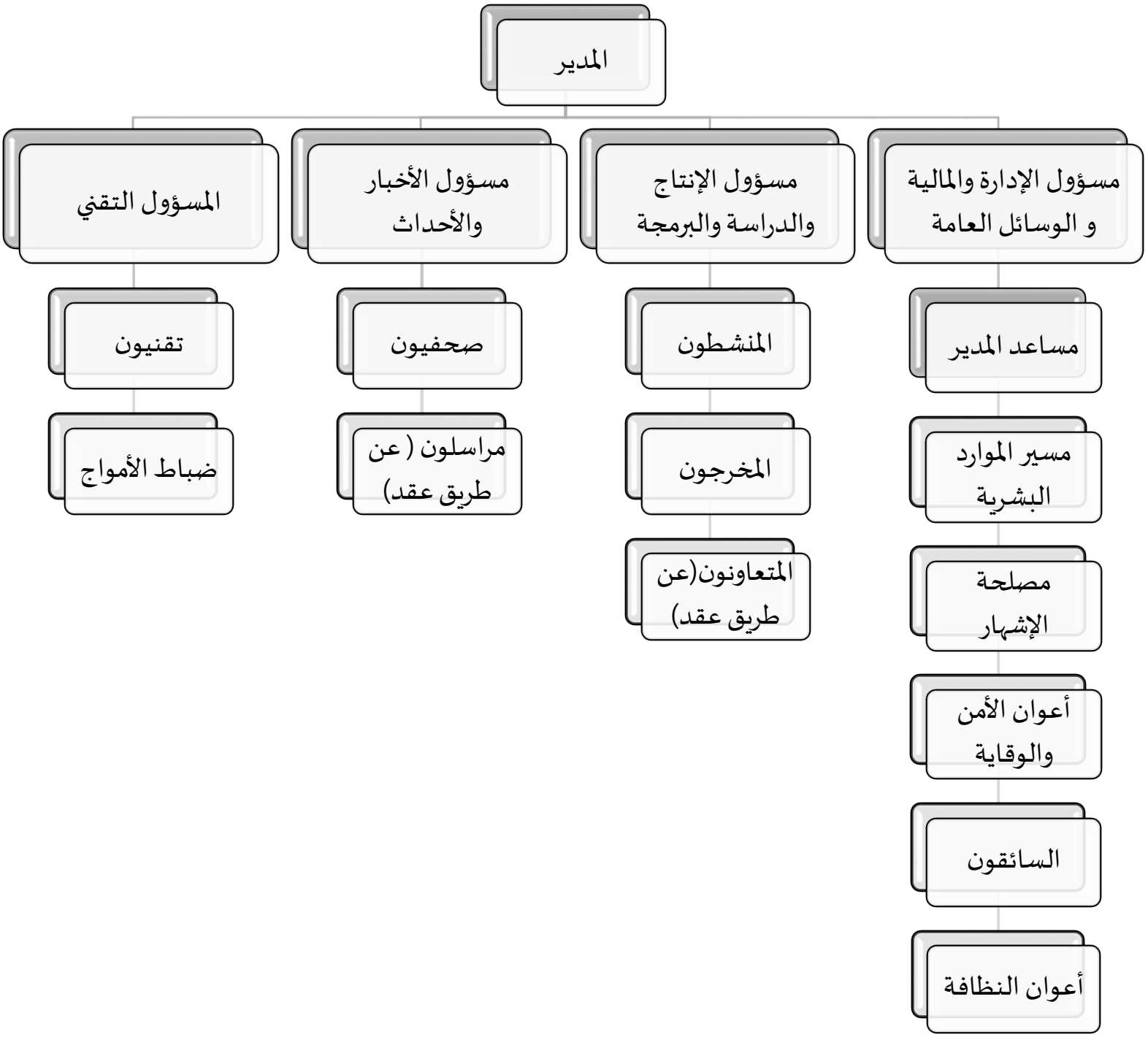
Atlantic bird 3 23704 H /11058

وعبر الموقع الإلكتروني: radioalgerie.dz/live/medea

ولقد زودت الإذاعة بنظام MENOS (هو نظام تبادل رقمي)، وذلك بعد تدشينه من طرف وزير الاتصال السيد "حميد قرين عن زيارته التفقدية إلى مقر الإذاعة يوم 26 جانفي 2015.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لإذاعة المدية الجهوية

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لإذاعة المدية الجهوية [1]



المصدر: البطاقة التقنية لإذاعة المدية

[1]: الملحق (03).

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي للبيانات

أولا: البيانات الشخصية

الجدول 1: يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرارات	النسبة
أقل من 3 سنوات	0	% 0
من 3 سنوات إلى 6 سنوات	4	% 20
من 7 سنوات إلى 10 سنوات	1	% 5
أكثر من 10سنوات	15	% 75
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يمتلكون خبرة طويلة في العمل داخل إذاعة المدية الجهوية، حيث أن نسبة 75 %لديهم أقدمية في العمل تتجاوز 10 سنوات بتكرار 15، بينما نجد نسبة 20 %تتراوح أقدميتهم في العمل من 3 إلى 6 سنوات بتكرار 4، و5 % تتراوح أقدميتهم من 7 إلى 10 سنوات بتكرار 1، و0 %بتكرار 0 لأقدمية العمل أقل من 3 سنوات.

تظهر نتائج الجدول أن نسبة الموظفين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات عمل في إذاعة المدية الجهوية مرتفعة بنسبة 75 %،ويمكن تفسير ذلك بأن إذاعة المدية الجهوية تحافظ على موظفيها من خلال إكسابهم خبرة لضمان الاحترافية في العمل، كما يمكن إرجاع ذلك لسن التقاعد حيث أن أغلب موظفي إذاعة المدية من الشباب فيتأخر تقاعدهم، ثم تأتي نسبة 20 % وهي النسبة التي تضم الموظفين حديثي التخرج من 3 إلى 6 سنوات ، حيث تعد إذاعة المدية الجهوية من بين الإذاعات الحاضنة لخرجي الجامعات، فهي تسعى لتجديد مواردها البشرية في كل فترة للاستفادة من الطاقات الفكرية للشباب الذين يكونون أكثر حماس وحيوية، ونسبة 5 % بالنسبة للأقدمية في العمل من 7 إلى 10 سنوات ويرجع ذلك إلى أن هذه الأقدمية غائبة نوعا ما في قسم الإدارة ، ويمكن أن تكون مرتفعة في الأقسام الأخرى، ونسبة 0 % لأقل من 3 سنوات ويعني هذا أن إذاعة المدية الجهوية لم تفتح باب التوظيف في السنوات الأخيرة في قسم الإدارة.

الجدول 2: يوضح التوزيع التكراري لوظيفة أفراد العينة

الوظيفة		التكرارات	النسبة
صحفي		3	% 15
مراسل		2	% 10
تقني		3	% 15
مكلف بالإشهار		1	% 5
مذيع		4	% 20
مسير الموارد البشرية		2	% 10
مدير البرامج		1	% 5
أخرى	رئيس مصلحة الإنتاج والبرمجة	1	% 5
	إداري	1	% 5
	منشطة	1	% 5
	مخرجة	1	% 5
المجموع		20	% 100

المصدر: من إعدادا الطالبتين

من خلال الجدول نجد أن المذيعين كانوا بنسبة 20 %بتكرار 4، ونسبة 15 %لكل من الصحفيين والتقنيين بتكرار 3، وبنسبة 10% للمراسلين ومسير الموارد البشرية بتكرار 2، ونسبة 5% لكل من المكلف بالإشهار ومدير البرامج بالإضافة إل وظائف أخرى تم ذكرها والتي حددت نسبتها ب 5 %لكل من رئيس مصلحة الإنتاج والبرمجة والإداري ومنشطة ومخرجة بتكرار 1.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك نسبة كبيرة من المذيعين في إذاعة المدية الجهوية مقارنة بمناصب الشغل الأخرى قدرت ب 20 %، ويرجع هذا لأهمية الوظيفة في المؤسسات الإعلامية، خاصة وأن الإذاعة وسيلة سمعية تعتمد على التنوع في البرامج ولإثراء المستمع بخامات صوتية مختلفة بالإضافة إلى تواجدهم الدائم في مقر المؤسسة، ونسبة 15 %للصحفيين والتقنيين ونسبة 10 %للمراسلين ومسير الموارد البشرية، ونسبة 5 %بالنسبة لمكلف بالإشهار ومدير

البرامج، بالإضافة إلى وظائف أخرى تم ذكرها والتي حددت بنسبة 5% لكل من رئيس مصلحة الإنتاج والبرمجة والإداري ومنشطة ومخرجة، حيث نجد أن النسب تختلف حسب أوقات العمل فهناك أيام محددة لكل عامل وهناك فريق صباحي وفريق مسائي للقيام بالمهام ، في حين الإداريين أوقاتهم دائمة ولا تتغير ، وهذا ما يخلق بيئة عمل جيدة تتميز بالتنسيق والتنظيم داخل المؤسسة .

(وتم تحديد هذه النسب من خلال توزيع الاستبيانات على أفراد العينة المتواجدة في مقر الإذاعة)

ثانيا: محور خاص بالوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية

الجدول 3: يوضح إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل الإذاعة

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	20	% 100
لا	0	% 0
المجموع	20	% 20

المصدر: من إعداد الطالبتين

تظهر معطيات الجدول أعلاه أن جميع أفراد عينة الدراسة يستخدمون الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل الإذاعة، وهذا ما عبرت عنه نسبة 100 %بتكرار 20.

لاحظنا من خلال الجدول أن النسبة مرتفعة، وهذا راجع لإلزامية التواصل داخل الإذاعة بإستخدام مختلف الوسائل والتقنيات الرقمية، حيث فرضت الرقمنة نفسها داخل المؤسسات ولا يمكن الاستغناء عنها، وهذا راجع للتسهيلات التي قدمتها من سرعة في تبادل المعلومات وإرسال واستقبال الرسائل سواء من الجاني المهني بين الموظفين أو في تسيير العمل الإعلامي.

الجدول 4: يوضح الوسائل الرقمية التي تستخدم بشكل يومي في أداء المهام

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
الحاسوب المكتبي	17	% 36،17
الحاسوب المحمول	8	% 17،02
الهاتف الذكي	19	% 40،42
الطابعات الذكية	1	% 2،12
أدوات البث الرقمي	2	% 4،25
المجموع	47	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير معطيات الجدول أن الهاتف الذكي هو أكثر وسيلة رقمية مستخدمة في أداء مهام الموظفين بشكل يومي، حيث أن نسبة 40،42 %بتكرار 19 يستخدمونه بشكل يومي، متبوعا بالحاسوب المكتبي بنسبة 36،17 %بتكرار17، ثم الحاسوب المحمول بنسبة 17،02 %وتكرار 7، وأدوات البث الرقمي بنسبة 4،25 %وتكرار 2، ونسبة 2،12 %بتكرار 1 للطابعات الذكية.

من خلال الجدول نلاحظ أن الهاتف الذكي هو الأكثر استعمالا في إذاعة المدية الجهوية وذلك كونه وسيلة دائمة التواجد مع الموظف خاصة عند قيامه بمهامه خارج المؤسسة، ثم الحاسوب المكتبي ويمكن تفسير ذلك بأنه من أساسيات العمل داخل الإذاعة حيث يستخدم لتعديل الفيديوهات وضبط البث وغيرها ولا يمكن الاستغناء عنه، من ثم الحاسوب المحمول حيث عند القيام بتغطية خارج المؤسسة يتم التصوير وكتابة الحدث وإرساله إلى الإذاعة ليبث دون تأخر أو إنتظار ، وأدوات البث الرقمي كونها تستخدم في أوقات البث ولا تستخدم في كل وقت بالإضافة إلى أن للموظفين الذين يستخدمون هذه الأدوات محددة لخصوصية الأداة ، وأخيرا الطابعات الذكية فهي تستخدم عند الضرورة بإعتبارها أداة مكملة ليست أساسية ، كما يعد ضعف إستخدام هذه الوسائل الرقمية راجع لطبيعة العمل الإعلامي داخل الإذاعة .

الجدول 5: يوضح التقنيات التي تستخدم في أداء المهام في إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
البريد الإلكتروني	19	% 48،71
برامج معالجة النصوص	1	% 2،56
تطبيقات المحادثة الفورية	19	% 48،71
المجموع	39	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ أن البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية من أكثر التقنيات استخداما بنسبة 48،71 %بتكرار 19، وبرامج معالجة النصوص بنسبة 2،56 % بتكرار 1.

من خلال الجدول نجد أن أغلب موظفين إذاعة المدية الجهوية يستخدمون البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية في أداء مهامهم ، فبحسب مدير الإذاعة أن البريد الإلكتروني و مواقع التواصل الاجتماعي هي بداية للعمل الإعلامي وأساس الانطلاقة كونه من بين التقنيات الأكثر مرونة وسرعة في تبادل المعلومات [1]، كما أشار أحد الإعلاميين أن Telegramمن أكثر التقنيات استخداما كونه يتميز بقليل من الأمان مقارنة مع التطبيقات الأخرى كما يمكن إرسال فيديوهات طويلة تصل مدتها لساعة وأكثر ، وبحسب أحد محررين الأخبار أن خطة العمل المبدئية يتم مناقشتها في مجموعات WhatsApp والتفاهم على الأدوار ومن ثم القيام بالاجتماع الحضوري ، بالإضافة إلى الزوم، أما برامج معالجة النصوص فهي تستخدم بحسب الحاجة إليها وطبيعة العمل الإذاعي الذي لا يتطلب إعداد نصوص رسمية أو تقارير طويلة ،وتكون من طرف موظفين محددين وليس جميع الموظفين كما هو الحال في باقي التقنيات .

[1]: مقابلة علمية مع السيد: بديس العلمي، مدير إذاعة المدية الجهوية، يوم: 28 ماي 2025: التوقيت 16:00-16:15 مساءا.

الجدول 6: يوضح تناسب التقنيات الرقمية المستخدمة مع طبيعة العمل الإعلامي داخل الإذاعة

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم تماما	9	% 45
إلى حد ما	11	% 55
لا	0	% 0
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 55 %بتكرار 11 يرون أن التقنيات الرقمية المستخدمة داخل إذاعة المدية الجهوية تتناسب إلى حد ما مع طبيعة العمل الإعلامي، بينما 45 %بتكرار 9 يرون أنها مناسبة تماما، ونسبة 0 %بتكرار 0 يرون أنها غير مناسبة وأجابوا ب لا.

من خلال الجدول نجد أن نسبة تناسب التقنيات الرقمية المستخدمة مع طبيعة العمل الإعلامي داخل الإذاعة تتراوح بين نعم تتناسب تماما وإلى حد ما ، حيث أشاروا في توضيحهم أن التكنولوجيا الرقمية تشهد تطورا مستمرا وهو ما يفرض على المؤسسة ضرورة مسايرة هذا التقدم وعدم الاكتفاء بما هو متوفر حاليا ، كما أكدوا أيضا على أن التواصل أصبح أكثر سهولة وسرعة بفضل الأدوات الرقمية وهو أمر بالغ الأهمية في العمل الإعلامي ، الذي يعتمد على السرعة في نقل المعلومات ، وقال مدير إذاعة المدي الجهوية أن الإذاعة تسعى لتطبيق مشروع صفر ورقة التي تقلص من استخدام المستندات الورقية والإعتماد على الرقمنة.

الجدول 7: يوضح مدى تلقي أفراد العينة لتوجهات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	3	% 15
أحيانا	14	% 70
نادرا	3	% 15
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن 70% بتكرار 14من أفراد العينة يتلقون أحيانا توجيهات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة، و15 %بتكرار 3 من أفراد العينة يتلقون دائما توجيهات خول إستخدام الوسائل الرقمية، و15 % بتكرار 3 كذلك صرحوا بنادرا ما يتلقون توجيهات حول كيفية الاستخدام.

تظهر معطيات الجدول أن أغلب أفراد العينة يتلقون أحيانا توجيهات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة ويفسر ذلك أن التوجيهات لا تعمم بشكل كلي على جميع موظفين المؤسسة ويمكن إرجاع ذلك لنقص التكوينات المتوفرة في الإذاعة ولاكتفاء المؤسسة بالوسائل المتوفرة ، وهناك من صرح بأنه يتلقى توجيهات دائمة ومنتظمة حول كيفية الاستخدام ، وهذه الفئة من الموظفين هي التي تكون معنية باستخدامها في أداء المهام داخل الإذاعة كالصحفيين والتقنيين ، وهناك من أجابوا بنادرا وهي الفئة التي لا يتطلب أداء مهامها إلى أدوات معقدة تحتاج للتوجيه أو التكوين ، حيث صرح أحد الصحفيين في إذاعة المدية أن التكوين محدود ويكون لفئة معينة في الإذاعة .

الجدول 8: يوضح مدى تجديد الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
تجدد بشكل دوري	3	% 15
تجدد عند الضرورة فقط	17	% 85
مهملة جدا	0	% 0
لا أعلم	0	% 0
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نجد أن نسبة 85 %بتكرار 17 %من أفراد العينة يرون أن الوسائل الرقمية المتوفرة داخل إذاعة المدية الجهوية تجدد عن الضرورة فقط، و15 %بتكرار 3 أشاروا بأنها تجدد بشكل دوري، و0 %بتكرار 0 لكل من مهملة جدا ولا أعلم.

من خلال معطيات الجدول نجد أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأن تجديد الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية يكون عند الضرورة أو تلف في أحد الأجهزة ،وهذا لأنه ليست هناك

خطة واضحة حول التجديد الدوري لمختلف الوسائل المتوفرة داخل إذاعة المدية الجهوية ، كما أشار مدير إذاعة المدية الجهوية في مقابلة معه أن الموارد المالية ليست كبيرة وهي على حسب قدرة المؤسسة و حاجياتها ، بحيث لا تستطيع تحمل تكاليف عالية وفي نفس الوقت هي مغطية لكل التكاليف الضروريات ، وهذا ما يفسر عدم التجديد الدوري للوسائل ، كما أكد رئيس المصلحة التقنية أن الموارد المالية المتوفرة ليس كافية لتطوير البنية التحتية أو تجديد للوسائل الرقمية [1]، في حين هناك من أجابوا بتجدد بشكل دوري ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة المستخدمة في أداء مهام أفراد هذه العينة لا يتحمل التأخير في التجديد عند التلف كالحواسيب المكتبية الخاصة بالبث فأي خلل أو عطل يسبب خلل في سير عمل الأفراد داخل المؤسسة ، أو يمكن أن يكون هناك تجديد دوري خاص ببعض الأجهزة (محدودية التجديد)، وفي المقابل لا توجد إحتمالات حول أنها مهملة ولا تجدد أو جهل الأفراد وهذا يدل على حرص المؤسسة على تجديد الوسائل الرقمية على حسب القدرة المالية المتوفرة في المؤسسة ، بالإضافة إلى عدم جهل أفراد العينة بتفاصيل المؤسسة وهذا يدل على انتمائهم لمؤسستهم .

الجدول 9: يوضح التقنيات الرقمية الأخرى التي يجب توفيرها داخل إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	12	%60
لا	8	%40
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ نسبة 60 %بتكرار 12 صرحوا بأنه يجب توفير تقنيات رقمية أخرى داخل إذاعة المدية الجهوية، في حين 40 % بتكرار 8 صرحوا بأنه لا يجب توفير تقنيات رقمية أخرى داخل إذاعة المدية الجهوية.

من خلال ما هو موضح في الجدول أعلاه نجد بأن نسبة كبيرة من أفراد العينة المتمثلة في 12 فرد يرون أنه يجب توفير تقنيات رقمية أخرى داخل إذاعة المحلية الجهوية، وتم تقديم إقتراحات لتسهيل العمل الصحفي والإداري والإذاعي مثل اللوحات الإلكترونية والميكروفونات

[1]: مقابلة علمية مع السيد: بن تلمساني منصور، رئيس المصلحة التقنية، يوم: 1جوان 2025، التوقيت: 10:15 -10:25 صباحا.

الرقمية الحديثة والهاتف الداخلي ، وأيضا إدخال تقنيات البث المباشر Streaming Live خصوص عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل Facebook والتي أصبحت تعتمد عليها العديد من الإذاعات عبر التراب الوطني ،كما أكد رئيس المصلحة التقنية في مقابلة معه انه يجب توفير أجهزة جديدة وبرامج متخصصة وتحديثات مستمرة في إذاعة المدية الجهوية ، في حين هناك من يرون أنه لا يجب توفير تقنيات رقمية داخل الإذاعة ويمكن تفسير ذلك بأن أفراد هذه العينة المتمثلة في 8 أفراد لا يحتاجون إلى تقنيات جديدة للأداء مهامهم، كما أشار مدير إذاعة المدية الجهوية بأن هناك فئة من الموظفين لا تظهر تجاوبا إيجابيا و اندماج مع الوسائل والتقنيات الرقمية ،وهذا بسبب الاعتياد على إستخدام التقنيات التقليدية أو غياب القناعة بفعاليتها في تحسين الأداء المهني .

الجدول 10: يوضح مدى وجود سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	10	%50
لا	10	%50
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

يشير الجدول أعلاه إلى إنقسام متساوي بين أفراد العينة بحيث نصفهم يؤكد على وجود سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية الجهوية التي تمثل 50% بتكرار 10، بينما يرى 50 %الأخرى أنه ال توجد سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية الجهوية.

يتضح من خلال الجدول أن هناك تساوي بين الإحتمالات، حيث أن أفراد العينة الذين صرحوا بوجود سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية أشاروا إلى وجود تعليمات وتوصيات تقدم من خلال الاجتماعات الدورية وهي التي تلزم ضرورة وكيفية استعمالها، في حين يمكن تفسير عدم وجود سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية

الجهوية، إلى نقص التعميم بحيث لاتوجد سياسة واضحة أو موثقة لبروتوكولات الإستعمال وهو ما يجعل الموظفين يشعرون بغياب هذه السياسة الرقمية.

ثانيا: محور خاص بفعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الإتصال داخل إذاعة المدية الجهوية

الجدول 11: يوضح مدى مساعدة التقنيات الرقمية في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	13	% 65
أحيانا	7	% 35
نادرا	0	% 0
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير نتائج الجدول أن أغلب أفراد العينة المتمثلين بنسبة 65 %بتكرار 13 %يرون أن التقنيات الرقمية تساهم دائما في تسهيل عملية التواصل داخل الإذاعة، فيما يرى 35 %بتكرار 7 أن ذلك يحدث أحيانا، ولم نسجل أي إحتمال يشير إلى أن هذه التقنيات نادرا ما تساهم في التواصل.

تشير نتائج الجدول إلى أن التقنيات الرقمية أصبحت عنصرا محوريا في تحسين عملية التواصل داخل الإذاعة ، سواء على مستوى تبادل المعلومات أو التفاعل بين الأقسام ، فالأغلبية التي أكدت عن المساعدة الدائمة للتقنيات الرقمية في تسهيل عملية التواصل تعبر عن إدراكهم الواضح بأن الرقمنة تسهل الإتصال الإداري والمهني وتختصر الوقت والجهد مقارنة بالتقنيات التقليدية ، كما تمكن من الاتصال المباشر والفوري داخل المؤسسة ، أما الفئة الأخرى التي صرحت بأحيانا فقد أرجعن ذلك لغياب التكوين الكافي في إستخدام التطبيقات وكذلك بطئ في الإستجابة والتفاعل الرقمي ، كما أن غياب إجابة نادرا يؤكد أن التقنيات الرقمية أصبحت جزء لا يتجزأ عن البيئة الإتصالية للإذاعة .

الجدول 12: يوضح مدى مساهمة إستخدام التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين داخل إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	7	% 35
أحيانا	13	% 65
نادرا	0	% 0
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير معطيات الجدول إلى أن أغلب أفراد العينة يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يساهم أحيانا في تقليل الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين داخل إذاعة المدية الجهوية والتي تمثلها نسبة 65 %بتكرار 13، بينما يرى 35 %بتكرار 7 أنها تساهم بشكل دائم، بينما لا توجد إجابات حول إحتمال نادرا.

من خلال الجدول نجد أن هناك قناعة عامة حول مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين لكنها ليست فعالة بشكل دائم لدى الجميع ، حيث أحيانا لا تقوم بتسهيل العمل بل تعرقله لأنها لا تؤتمن ، وهذا ما صرح به أفراد العينة الذين أجابوا بأحيانا ، في حين أن الفئة التي اجابت بدائما أشارت بأن التقنيات الرقمية تساهم بشكل إيجابي في تقليل الأخطاء وذلك من خلال التدقيق اللغوي والتأكد من المعلومات ، حيث صرح أن الصحفيين أن التقنيات الرقمية تساعده في تدارك أخطائه عن طريق إخضاعها لبرامج متخصصة بكشف الأخطاء ، كما أشار أن في السابق كان التعليمات تعلق في اللوحات عند مدخل الإذاعة اما الآن فهي ترسل عبر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فردي أو جماعي ، وهذا ما يساهم ف تنسيق العمل بين الموظفين وتشكيل حلقة مغلقة لضمان سير العمل داخل المؤسسة.

الجدول 13: يوضح مدى مرونة الاتصال الداخلي بفضل استخدام التقنيات الرقمية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	12	% 60
أحيانا	7	% 35
نادرا	1	%5
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه نرى أن 60 %بتكرار 12 من أفراد العينة يؤكدون أن الإتصال داخل الإذاعة أصبح أكثر مرونة وبشكل دائم وذلك بفضل التقنيات الرقمية، بينما يرى 35 %بتكرار 7 أن هذه المرونة تتحقق أحيانا، في حين نجد نسبة 5 %بتكرار 1 يرون أنه نادرا ما يصبح الاتصال الداخلي أكثر مرونة بفضل إستخدام التقنيات الرقمية.

ومن خلال نتائج الجدول يتضح لنا أنا نسبة تأثير التقنيات الرقمية على مرونة الاتصال الداخلي بشكل دائم مرتفعة، حيث ان التقنيات الرقمية ساهمت بشكل فعال في تسريع تبادل المعلومات وتقليل الحواجز بين الأقسام داخل الإذاعة حيث أرجع أحد الصحفيين ذلك إلى تقليص الفجوة الزمنية بين إصدار التعليمات وتنفيذها بفضل التفاعل الفوري الرقمي في كل مكان وفي أي زمان ، والذين صرحوا بأحيانا ويمكن إرجاع ذلك للتفاوت في إتقان إستخدام التقنيات الرقمية بين الموظفين وغياب بروتوكولات رقمية منظمة وواضحة لجميع الموظفين ، أما النسبة الضئيلة حول ندرة مرونة الاتصال الداخلي بفضل التقنيات الرقميات ويمكن إرجاع ذلك لمقاومة بعض الموظفين للتغيير الرقمي وتجنبهم لإستخدام التقنيات الرقمية للاتصال داخل إذاعة المدية .

الجدول 14: يوضح مساهمة الاتصال في البيئة الرقمية على الحفاظ على سرية المعلومات

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	11	%55
لا	9	%45
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 55 % بتكرار 11 يرون أن الاتصال في البيئة الرقمية يساهم في الحفاظ على سرية المعلومات، في حين يرى 45% بتكرار 9 أن الاتصال في البيئة الرقمية لا يساهم في الحفاظ على سرية المعلومات.

تعكس هذه النتائج أن هناك نسبة كبيرة نوعا ما ترى أن الاتصال في البيئة الرقمية يحافظ على سرية المعلومات ، حيث ترى هذه الفئة (11 فرد) أن الأدوات الرقمية موثوقة ومحمية بكلمات مرور وكذلك يوجد وعي أكبر حول أهمية حماية البيانات الرقمية داخل المؤسسة ، كما أشار رئيس المصلحة التقنية في مقابلة معه أن هناك برامج متخصصة توفرها المؤسسة لحماية المعلومات كذلك الأجهزة التابعة للإذاعة تكون محمية في حين الأجهزة الشخصية الخاصة بالموظفين تنعدم فيها الحماية ، في حين يرى باقي أفراد العينة أن الاتصال في البيئة الرقمية لا يحافظ على سرية المعلومات حيث صرح أحد أفراد العينة أن المعلومات يمكن أن نضمن حمايتها إذا كانت داخل الإذاعة وترسل عبر الأجهزة الخاصة التابعة للإذاعة لكن لا يمكننا حمايتها إذا كان في الأجهزة الشخصية للموظفين ، كما يرون أن المعلومات عند تبادلها عبر الوسائل الرقمية قد تتعرض للسرقة من طرق المخترقين لذا فهي ليس في أمان تام ودائم .

الجدول 15: يوضح هل يتطلب التعامل مع التقنيات الرقمية مهارات وكفاءات يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نجد أن أغلب أفراد العينة بنسبة 80 % بتكرار 16يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية في الاتصال يتطلب توفر مهارات وكفاءات للقائم بالاتصال، بينما يرى 20 % بتكرار 4أن التعامل مع التقنيات الرقمية لا يتطلب مهارات وكفاءات.

تشير معطيات الجدول أن الذين أجابوا بنعم (16فرد) يدركون أن القائم بالاتصال في البيئة الرقمية يجب أن يتمتع مهارات وكفاءات تؤهله لأداء مهامه على أكمل وجه ، حيث صرحوا أنه على القائم بالاتصال أن يتمتع بالتعامل السريع والدقيق مع البرمجيات والتطبيقات وكذلك

الإستجابة الفورية للرسائل والتحديثات ، فالبيئة الإعلامية تتطلب سرعة ومهارة ، أما الذين أجابوا ب لا (4أفراد) وأشار أحد أفرد العينة أن التقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية سهلة الإستعمال ولا تستلزم مهارة أو كفاءة للتعامل معه ، فلا يجب تصعبها وتعقيدها ، وصرح آخرون أن التقنيات هي من يجب أن تحسن لكي تتناسب مع القائم بالاتصال .

الجدول 16: يوضح تمكين الوسائل الرقمية من الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
أحيانا	11	% 55
دائما	9	% 45
نادرا	0	% 0
المجموع	20	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نجد أن 55 %بتكرار 11 يرون أن الوسائل الرقمية تمكنهم أحيانا من الحصول على المعلومات الازمة في الوقت المناسب، بينما أفاد 45 %بتكرار 9 بأن الوسائل الرقمية مكنتهم دائما من الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب، ونسبة 0 %بتكرار 0 للاحتمال نادرا.

من خلال الجدول نجد أن تمكين الوسائل الرقمية من الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب كان أحيانا بنسبة أكبر ويمكن إرجاع ذلك لضعف الشبكة أو لتأخر بعض الأقسام والمسؤولين في الرد أو نشر المعلومات رقميا في بعض الأحيان أو الإعتماد على الوسائل غير الرسمية في تبادل المعلومات، أما الفئة التي أجابت بنعم فهي مندمجة أكثر مع بيئة العمل الرقمية، حيث أشار رئيس المصلحة التقنية إلى أن الوسائل الرقمية حسنت من سرعة تبادل المعلومات حول المادة الإعلامية في أوقات قياسية وبأقل جهد.

الجدول 17: يوضح مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
مساهمة كبيرة	12	%60
مساهمة متوسطة	7	%35
مساهمة ضعيفة	1	%5
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن 60 % بتكرار 12ميرون بأن التقنيات الرقمية تساهم مساهمة كبيرة في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام، بينما يرى 35 % بتكرار 7أن هذه المساهمة متوسطة، ونسبة 5 %بتكرار 1 يرون أن مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام كانت الضعيفة.

تشير معطيات الجدول إلى أن أغلب أفراد العينة يرون أن التقنيات الرقمية تساهم مساهمة كبيرة في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام بإعتبارها أداة رئيسية للتفاعل كما أنها توفر الوقت والجهد وتسهل وتحسن عملية التنسيق من خلال الاتصال المباشر والدائم بين مختلف الفاعلين، أما بالنسبة للفئة التي ترى بأنها متوسطة فقد صرحوا بصعوبة وصول وتبادل المعلومات وغياب سياسة النسيق، في حين الذين أجابوا بمساهمة ضعيفة صرحوا بأن هناك مشاكل فنية تخص قسما معينا لم يقم بدمج الوسائل الرقمية بشكل فعال.

الجدول 18: يوضح هل تساعد الوسائل الرقمية في تسريع إتخاذ القرارداخل إذاعة المدية الجهوية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	7	%35
أحيانا	13	%65
نادرا	0	%0
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نجد أن أغلب أفراد العينة والذين نسبتهم 65 %بتكرار 13 يرون الوسائل الرقمية تساعد أحيانا في تسريع إتخاذ القرارات داخل إذاعة المدية الجهوية، بينما يرى 35 %بتكرار 7 أنها تساعد دائما، ونسبة 0 %بتكرار 0 للاحتمال نادرا.

من خلال معطيات الجدول نجد أن نسبة مساعدة الوسائل الرقمية في عملية إتخاذ القرارات كانت مرتفعة للاحتمال أحيانا ويمكن إرجاع ذلك لنقص التنظيم وضعف الأنظمة المتوفرة في إذاعة المدية الجهوية ، حيث صرحوا أنه أحيانا يتم إتخاذ القرارات بالطرق التقليدية بالرغم من توفر الوسائل الرقمية ، في حين الفئة التي ترى بأنه دائما ما يتم إتخاذ القرارات بسرعة بفضل الوسائل الرقمية ويمكن تفسير ذلك بتوفر بيئة رقمية مناسبة لتسهيل وصول المعطيات الضرورية للأقسام المختلفة أو لجاهزية الوسائل الرقمية التي تجعل الإدارة العليا في إستعداد دائم للرد الفوري في الحالات المستعجلة ،أما انعدام إحتمال نادرا فيدل على فعالية الوسائل الرقمية داخل الإذاعة بحيث يكون إستخدامها ومميزاتها متوسطو وجيدة لكنها ليست منعدمة.

الجدول 19: يوضح رأي أفراد العينة في هل أدى إستخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر في الاتصال؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	11	%55
لا	0	%0
نوعا ما	9	%45
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير معطيات الجدول أن 55 %بتكرار 11 يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية أدى إلى تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر في الاتصال، بينما نجد 45% بتكرار 9 يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية حسن بيئة العمل وقلل التوتر نوعا ما، ونسبة 0 %بتكرار 0 للاحتمال لا.

من خلال معطيات الجدول نجد أن أغلب أفراد العينة يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية حسن في بيئة العمل وقلل من التوتر وضغط العمل، حيث صرحوا أن إستخدام التقنيات الرقمية أدى إلى تحسين بيئة العمل وعوض عن اللقاءات الروتينية التقليدية التي تضيع الوقت وتزيد الجهد، أما الذين أجابوا بنوعا ما يمكن إرجاع ذلك لعدم إستخدام منتظم للوسائل الرقمية من قبل جميع الموظفين كذلك وجود تفاوت في الكفاءات الرقمية.

الجدول 20: يوضح إخضاع القائم بالاتصال إلى دورات تدريبية وتكوينية تؤهله للتحكم في الرقمنة

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	1	%5
أحيانا	10	%50
نادرا	9	%45
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن 50 % بتكرار 10 يرون أن إخضاع القائم بالاتصال إلى دورات تدريبية وتكوينية تؤهله للتحكم في الرقمنة يكون أحيانا، في حين 45 % بتكرار 9 يرون أنها تكون نادرا، ونسبة 5 % بتكرار 1 للاحتمال دائما.

من خلال الجدول نجد أن استفادة القائم بالاتصال من دورات تدريبية ورقمية حول إستخدام الرقمنة يكون أحيانا ويمكن إرجاع ذلك لمحدودية الدورات التي تقام بحيث تكون محدودة وليست دورية ، في حين ترى الفئة الأخرى أن نادرا ما يخضع القائم بالاتصال إلى دورات وتكوينات حول الرقمنة حيث صرحوا أن إذاعة المدية الجهوية تعتمد على الخبرة الفردية ، أما إحتمال دائما فيمكن إرجاع ذلك إلى أن هذه الفئة هي الأكثر عرضة للتكوينات الدورية أو أنها ترى أن التكوينات والتدريبات لا يجب أن تكون دورية بل عند الحصول على تقنيات رقمية جديدة أو توفر أنظمة معقدة داخل الإذاعة .

الجدول 21: يوضح مدى تلقي تكوينات داخلية حول كيفية إستخدام الوسائل الرقمية للتواصل داخل إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	2	%10
أحيانا	6	%30
نادرا	12	%60
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 60 %بتكرار 12 أجابوا بأنهم نادرا ما يتلقون تكوينا داخليا حول كيفية إستخدام الوسائل الرقمية للتواصل داخل إذاعة المدية الجهوية، في حين نسبة 30 %بتكرار 6 أجابوا بأنهم يتلقون أحيانا تكوينا حول الوسائل الرقمية، ونسبة 10 %بتكرار 2 صرحوا بأنهم دائما يتلقون تكوينات حول كيفية إستخدام الوسائل الرقمية للتواصل داخل الإذاعة.

من خلال الجدول نجد أن نسبة كبيرة صرحوا بأنهم نادرا ما يتلقون تكوينات حيث وضحوا ذلك بأن إذاعة المدية الجهوية لا تعتمد على سياسة التكوينات الداخلية الدائمة بل على تكوينات غير منتظمة وتكون لفئة محددة حسب حاجة المؤسسة حيث أشار رئيس المصلحة التقنية بأن التكوينات تكون نادرة وذلك لعدم تنظيمها بشكل دوري أو فتح المجال للتكوين الداخلي ، في حين الذي أجابوا بأحيانا فيمكن إرجاعهم للفئات التي تتلقى تكوينات بشكل شبه منتظم ، أما الذين صرحوا بدائما فيمكن تفسير ذلك بأنهم من المناصب العليا الحساسة المتحكمة في عملية الاتصال الداخلي في الإذاعة ، حيث أشار مدير إذاعة المدية الجهوية أن هناك دورات تكوينية وتدريبية في المركز التابع للإذاعة بتيبازة حيث أقيمت فيها مؤخرا تكوينات حول فنيات التحرير والتعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي لكنها لم تكن لجميع الموظفين بل للفئة التي تحتاجها في أداء مهامهم في إذاعة المدية الجهوية .

ثالثا: محور خاص بالتحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين إتصالها الداخلي

الجدول 22: يوضح مواجهة صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	0	%0
أحيانا	9	%45
نادرا	11	%55
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 55 %بتكرار 11 نادرا ما يواجهون صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية، ونسبة 45 %بتكرار 9 أحيانا ما يواجهون صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية، ونسبة 0 %بتكرار 0 للاحتمال دائما.

من خلال الجدول نجد أن بيئة العمل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية ليست معقدة رغم وجود بعض التفاوت ، فالنسبة التي صرحت بنادرا ما تواجه صعوبات فهي الأكثر تأقلم واستعمال للوسائل الرقمية حيث أشار رئيس المصلحة التقنية في مقابلة معه أن الوسائل الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية ملائمة لجميع الموظفين باستثناء الفئة الغير المتقبلة لها ، بينما الذين صرحوا بأحيانا يمكن إرجاع ذلك لضعف التكوين أو نقص التوجيه والإرشاد ، في حين لا توجد فئة تواجه صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية وهذا يدل على تمكن شبه كلي لوسائل المتوفرة في إذاعة المدية الجهوية .

الجدول 23: يوضح أبرز المشاكل التي تواجهك في عملية التواصل بإستخدام الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
مشاكل تقنية	5	%17،24
مشاكل في الشبكة	17	%58،62
مشاكل في الأجهزة	6	%20،68
ضعف البنية التحتية	1	%3،44
المجموع	29	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نجد أن المشاكل التي يواجهها أفراد العينة في عملية التواصل بإستخدام الوسائل الرقمية في الإذاعة كانت بنسبة 58،62 %بتكرار 17 للمشاكل في الشبكة، ونسبة 20،68 %بتكرار 6 للمشاكل في الأجهزة، ونسبة 17،24 %بتكرار 5 للمشاكل التقنية، ونسبة 3،44 %بتكرار 1 لضعف البنية التحتية.

من خلال معطيات الجدول نجد أن أبرز المشاكل التي يواجهها أفراد العينة هي مشاكل في الشبكة ويمكن إرجاع ذلك لضعف تدفق الانترنت وهذا ما أكده مدير إذاعة المدية أن هناك مشاكل في تدفق الانترنت وأنها غير مستقرة مما يعيق عملية التواصل عبر الوسائل الرقمية ، بالإضافة إلى قدم الأجهزة وهذا ما صرح به بعض من أفراد العينة أن هناك انعدام للتجديد الدوري للأجهزة ، والمشاكل التقنية ويمكن تفسير ذلك بنقص القاعات المجهزة تقنيا أو عدم توفر الإمكانيات التقنية والموارد المالية اللازمة لها ، وضعف البنية التحتية ويمكن إرجاعها إلى غياب نظام رقمي حديث أو لغياب البرمجيات أو نقص الصيانة .

الجدول 24: يوضح هل ترى أن تحسين الإتصال الرقمي يتطلب تغييرات في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	4	%20
لا	6	%30
ربما	10	%50
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أن 50 % بتكرار 10يرون أنه ربما يتطلب الاتصال الرقمي تغييرات في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة، بينما 30 % بتكرار 6 يرون أنه لا يجب ذلك، في حين 20 % بتكرار 4 يرون أنه نعم يتطلب الاتصال الرقمي تغيير في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة.

من خلال الشكل نلاحظ درجة عالية من الوعي داخل المؤسسة بحيث أن الذين أجابوا بربما صرحوا بأن الاتصال الرقمي يحتاج إلى دعم إداري وتنظيمي مع تغيير بعض الوسائل الرقمية، في حين الذين أجابوا بلا صرحوا بأن المشكلات الرقمية والتقنية لا تتطلب تدخلات من طرف الإدارة أو التنظيم، وأضافوا أن الإدارة لها طريقتها الخاصة في العمل، والذين أجابوا بنعم صرحوا بلزوم تغيير أسلوب الإدارة من أجل التحسين من الاتصال الرقمي مع إدماج أدوار جديدة داخل إذاعة المدية الجهوية مثل مسؤول التحول الرقمي.

الجدول 25: يوضح هل يوجد تردد من بعض العمال في إستخدام الوسائل الرقمية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	0	%0
أحيانا	12	%60
نادرا	8	%40
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 60 %بتكرار 12 أقروا بوجود تردد أحيانا من بعض العمال في إستخدام الوسائل الرقمية، ونسبة 40 %بتكرار 8 أقروا بأن تردد بعض العمال في إستخدام الوسائل الرقمية نادرا ما يحدث، ونسبة 0% بتكرار 0 للاحتمال دائما.

من خلال الجدول نجد أن أكثر من نصف أفراد العينة يرون أن هناك تردد أحيانا من طرف بعض العمال في إستخدام الوسائل الرقمية حيث أشاروا أن ذلك راجع إلى قلة الخبرة في التعامل مع التقنيات الرقمية ولأنهم لا يحصلون على تكوينات تمكنهم من التعامل مع الرقمنة بسهولة أو بسبب الفروقات العمرية أو بسبب الاعتياد على الوسائل الرقمية الرقمية ، في حين هناك فئة يرون أن نادرا ما يتردد بعض العمال على في إستخدام الوسائل الرقمية حيث أشار مدير إذاعة المدية أن الرقمنة هي التي فرضت نفسها في المؤسسة ولا يمكن تجاهلها بالرغم من وجود بعض الموظفين يفضلون إستخدام الوسائل التقليدية من أوراق و إتصال مباشر اعتقادا منهم أنها الأكثر سهولة وفعالية .

الجدول 26: يوضح هل ترى ان الإدارة تدعم بشكل كاف الإنتقال نحو بيئة عمل رقمية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	6	%30
أحيانا	14	%70
نادرا	0	%0
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70 %بتكرار 14 يرون أن الإدارة تدعم أحيانا الإنتقال نحو بيئة عمل رقمية، ونسبة 30 %بتكرار 6 يرون أن الإدارة تدعم دائما وبشكل كاف للانتقال نحو بيئة عمل رقمية، ونسبة 0 %بتكرار 0 للاحتمال نادرا.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة دعم الإدارة بشكل كاف نحو الإنتقال لبيئة عمل رقمية كانت مرتفعة، حيث صرحوا أنه يمكن الإنتقال نحو بيئة عمل رقمية إذا تمكنت الإدارة من تغطية التكاليف المادية فالانتقال نحو الرقمنة يتطلب إمكانيات وجودة، في حين الذين أجابوا

بدائما صرحوا بأن الإدارة تسعى جاهدة للتوجه نحو صفر ورقة بالرغم من التحديات التي تواجهها، وانعدام إجابة نادرا يدل على وجود دعم شبه كلي للانتقال نحو بيئة عمل رقمية.

الجدول 27: يوضح مدى إشراك جميع الأقسام والعمال في عملية التحول الرقمي

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	12	%60
لا	2	%10
جزئيا	6	%30
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 60 % بتكرار 12 يرون أنه نعم يتم إشراك جميع الأقسام والعمال في عملية التحول الرقمي، ونسبة 30 % بتكرار 6 يرون أن الإشراك يكون جزئيا، ونسبة 10 % بتكرار 2لإحتمال لا يتم إشراك جميع الموظفين والأقسام.

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر ترى أنه يتم إشراك جميع الموظفين والأقسام في عملية التحول الرقمي ويمكن تفسير ذلك بأن جميع الأقسام يتم تزويدها بالرقمنة على حسب ما تحتاج إليه وهو مؤشر إيجابي حول التوجه نحو البيئة الرقمية ، فئة ترى أن الإشراك يكون جزئي وهذا يدل على محدودية الموارد بحيث يتم إشراك الأقسام الإدارية المهمة في عملية التحول الرقمي أو الموظفين الذين تتطلب مهنتهم تحولات رقمية دورية ، وفئة ترى أنه لا يتم إشراك جميع الأقسام والموظفين في عملية التحول الرقمي حيث صرحوا أنه هناك بعض الأقسام ليس أساسية في نظر الإدارة من أجل إدراجها في التحول الرقمي .

الجدول 28: يوضح اعتقاد أن التطبيقات الرقمية المتاحة في إذاعة المدية الجهوية كافية لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
دائما	2	%10
أحيانا	18	%90
نادرا	0	%0
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 90% بتكرار 18 %ترى أن التطبيقات الرقمية المتاحة في إذاعة المدية الجهوية تكون أحيانا كافية لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال، ونسبة 10 %بتكرار 2 للاحتمال دائما ما تكون كافية، ونسبة 0 %بتكرار 0 للاحتمال نادرا.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يرون أن التطبيقات الرقمية المتاحة في إذاعة المدية الجهوية تكون أحيانا كافية لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال حيث صرحوا أن أغلب التطبيقات المستخدمة هي التلغرام و الواتسب والبريد الإلكتروني لكنها لا تكون دائمة مغطية لكل جوانب ومتطلبات الاتصال الداخلي والحصول على المعلومات بحيث تساعد في الحالات المستعجلة أو لوضع خطة مبدئية للتشاور والنقاش بها في الاجتماع الحضوري لذلك يجب تعزيز أنظمة الاتصال الداخلية للمؤسسة ،أما الفئة التي ترى بأنه دائما ما تكون هذه التطبيقات كافية لتحقيق الاتصال الداخلي ، ويمكن تفسير ذلك بأنهم من الفئة التي تستفيد من تكوينات متنوعة ودورية تمكنهم من التأقلم الدائم مع التقنيات الرقمية الجديدة أو لأنهم يملكون القدرة على مواجهة أغلب المشاكل التقنية والشبكية فيرون أنها سهلت عليهم العمل وخففت من ضغوطه .

المحور الأول: التحليل الكمي والكيفي للوسائل والتقنيات المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية حسب الأقدمية في العمل والوظيفة

الجدول 29: يوضح الوسائل الرقمية التي تستخدم بشكل يومي في أداء المهام حسب الوظيفة

الإحتمالات / الوظيفة		الحاسوب المكتبي		الحاسوب المحمول		الهاتف الذكي		أدوات البث الرقمي		الطابعات الذكية		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصحفي		3	18،64 %	1	12،5 %	3	18،64 %	0	0 %	0	0 %	7	14،58 %
مراسل		0	0 %	2	25 %	2	11،76 %	0	0 %	0	0 %	4	8،33 %
تقني		3	18،64 %	0	0 %	0	0 %	1	50 %	1	25 %	5	10،41 %
مكلف بالإشهار		1	0،882 %	0	0 %	1	0،88 %	1	50 %	1	25 %	4	8،37 %
مذيع		4	23،52 %	2	25 %	4	23،52 %	0	0 %	1	25 %	11	22،91 %
مسير الموارد البشرية		2	11،76 %	0	0 %	2	11،76 %	0	0 %	0	0 %	4	8،33 %
مدير البرامج		1	0،882 %	1	12،5 %	1	0،88 %	0	0 %	0	0 %	3	6،25 %
أخرى	إداري	1	0،882 %	0	0 %	1	0،88 %	0	0 %	0	0 %	2	4،16 %
	مخرجة	1	0،882 %	0	0 %	1	0،88 %	0	0 %	0	0 %	2	4،16 %
	منشطة	0	0 %	1	12،25 %	1	0،88 %	0	0 %	1	25 %	3	6،25 %
	رئيس مصلحة الإنتاج	1	0،882 %	1	12،5 %	1	0،88 %	0	0 %	0	0 %	3	6،25 %
المجموع		17	86،96 %	8	100 %	17	70،96 %	2	100 %	4	100 %	48	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال معطيات الجدول التالية يمكننا تحديد الوسائل الرقمية المستخدمة بشكل يومي في أداء المهام الداخل إذاعة المدية الجهوية حسب وظيفة العمال حيث أن : الحاسوب المكتبي 17من المبحوثين يستخدمونه بشكل يومي ، حيث يعتبر من الوسائل الرقمية الأكثر اعتماداً في أداء المهام المكتبية والإنتاجية اليومية ، ويستخدمه كل من الصحفيين و التقنيين والإداريين ورئيس المصلحة ومسير الموارد المالية ومدير البرامج بنسبة كبيرة ، أما الحاسوب المحمول فهو يعكس طبيعة عمل مرنة ومتطلبة للتنقل حيث يرجح استخدامه من قبل المراسلين والمذيعين ويوجد بعض الصحفيين الذين يتنقلون وينجزون عملهم خارج المكتب ، الهاتف الذكي يستخدمه تقريبا جميع الموظفين سواء الصحفيين أو التقنيين أو الإداريين ... وهو من الوسائل الرئيسية في التواصل الفوري ، وأدوات البث الرقمي تستخدم من قبل التقنيين والمخرجين وكل من لهم علاقة مباشرة بالبث الحي أو التسجيلات الميدانية ، أما الطابعات الذكية فاستخدامها محدود جدا بحيث تستخدم في الإدارة فقط .

تشير معطيات الجدول إلى أن الوظائف الإعلامية مثل الصحفيين والمراسل والمذيع تعتمد على الحاسوب والهاتف الذكي بدرجة كبيرة وذلك لأن مهامهم تتطلب السرعة في إيصال المعلومات والتواصل أما الوظائف الإدارية فهي تستخدم الحاسوب المكتبي وأدوات البث الرقمي أما بالنسبة للهاتف الذكي هو يعتبر أداة محورية، بحيث يعتمد عليه 19 من المبحوثين، كما يوجد ضعف ظاهر جدا في إستخدام الطابعات وأدوات البث الرقمي بحيث يمكننا القول إنه يوجد تفاوت وإختلال في التوازن في إستخدام الأجهزة الرقمية داخل إذاعة المدية الجهوية.

الجدول 30: التقنيات المستخدمة في أداء مهام الموظفين حسب وظيفة العمل الخاصة بهم

الإحتمالات / الوظيفة		البريد الإلكتروني		برامج معالجة النصوص		تطبيقات المحادثة الفورية		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
صحفي		3	%18،64	0	%0	2	%11،11	5	%13،15
مراسل		2	%11،76	0	%0	2	%11،11	4	%10،52
تقني		2	%11،76	1	%25	2	%11،11	5	%13،15
مكلف بالإشهار		1	%0،88	1	%25	1	%5،55	3	%7،89
مذيع		3	%18،64	1	%25	3	%16،66	7	%18،42
مسير الموارد البشرية		2	%11،76	1	%25	2	%11،11	5	%13،15
مدير برامج		1	%0،88	0	%0	1	%5،55	2	%5،26
أخرى	إداري	1	%0،88	0	%0	1	%5،55	2	%5،26
	مخرجة	1	%0،88	0	%0	1	%5،55	2	%5،26
	منشطة	0	%0	0	%0	1	%5،55	1	%2،63
	رئيس مصلحة الإنتاج والبرمجة	1	%0،88	0	%0	1	%5،55	2	%5،26
المجموع		17	%76،96	4	%100	18	%94،4	38	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تطبيقات المحادثة الفورية مثل: الواتسب والتلغرام والفايسبوك هي الأكثر استخداما في أداء المهام داخل إذاعة المدية الجهوية بنسبة 94،4 %بتكرار 18 حيث يستخدمه كل من الصحفيين والمراسلين والتقنيين وأغلب موظفين الإذاعة، أما البريد الإلكتروني فيستخدم بنسبة 76،96% بتكرار 17 ويستخدمه كل الموظفين في الإدارة لتبادل المراسلات الداخلية والملفات، وبرامج معالجات النصوص نسبته صغيرة بتكرار 4.

تشير معطيات الجدول أن الإعتماد الأكبر على تطبيقات المحادثة الفورية في أداء المهام وذلك لتسريع القرارات والسرعة في نقل المعلومات ولسهولة إستخدامها وسرعة الإستجابة ، وذلك بإنشاء مجموعات على مختلف التطبيقات للتواصل والتفاعل عن بعد ، والبريد الإلكتروني الذي يعد وسيلة رسمية نوعا ما بحيث يستخدم للوثائق والمراسلات الخاصة بالمؤسسة ، وبرامج معالجة النصوص فيعتبر إستخدامها محدود نوعا ما وذلك لعدم وجود حاجة ملحة لها ، فهي تستخدم لتحقيق مهمة محددة من طرق موظفين محددين وذلك كون إذاعة المدية لا تحتاج لكتابة تقارير طويلة ومعقدة في كل الأوقات .

الجدول 31: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة ورأيهم في مدى تناسب التقنيات الرقمية مع طبيعة العمل الإعلامي داخل إذاعة المدية الجهوية (النسب من الإجمال العام).

الإحتمالات / الوظيفة	نعم تماما		إلى حد ما		لا		المجموع	النسب المئوية
	التكرار	20 %	التكرار	20 %	التكرار	20 %		
صحفي	1	%5	2	%10	0	%0	3	%15
مراسل	1	%5	1	%5	0	%0	2	%10
تقني	0	%0	3	%15	0	%0	3	%15
مكلف بالإشهار	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
مذيع	1	%5	3	%15	0	%0	4	%20
مسير الموارد البشرية	2	%10	0	%0	0	%0	2	%10
مدير البرامج	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5

أخرى	إداري	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
	مخرجة	0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
	منشطة	0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
	رئيس مصلحة الإنتاج والبرمجة	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
المجموع		9	%45	11	%55	0	%0	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن % 55بتكرار11 يرون أن التقنيات الرقمية تتناسب إلى حد ما مع طبيعة العمل الإعلامي حيث أن أغلبهم كانوا من الصحفيين والتقنيين مذيعين، كما يوجد 45 %بتكرار 9 يرون أنها تتناسب تمام مع طبيعة العمل الإعلامي، في حين نسبة 0 %بتكرار 0 لإحتمال لا تتناسب مع طبيعة العمل الإعلامي.

تشير معطيات الجدول أن أغلب الموظفين في إذاعة المدية الجهوية يرون أن التقنيات الرقمية تتناسب إلى حد ما مع طبيعة العمل الإعلامي من بينهم الصحفيين والتقنيين والمذيعين ،ويمكن تفسير ذلك بوجود بعض العوائق الوظيفية أو التقنية كضعف الشبكة أو نقص التكوين ، بحيث أشار رئيس المصلحة التقنية في مقابلة معه أن التكوين هو أساس إستخدام الوسائل الرقمية ويجب العمل على توفير تكوينات لكامل العمال حول إستخدام الرقمنة خاصة من الناحية الأمنية للحفاظ على السرية ،في حين يرى باقي أفراد العينة أنها تتناسب تماما مع طبيعة العمل الإذاعي ومن بينهم الصحفيين ومسير الموارد البشرية والإداريين ، وهذا راجع للتكوينات التي حصلوا عليها حيث أشار مدير إذاعة المدية أن هناك تكوينات دورية تقام في مركز التدريب بتيبازة التابع للإذاعة لكن لا تكون لجميع العمال وهذا ما يفسر التفاوت في الاستعمال ، ومن خلال عدم وجود إحتمالات تتضمن الإجابة بلا تتناسب مع طبيعة العمل الإعلامي يمكن تفسير ذلك بأنه أمر إيجابي كون كل العمال معترفين بضرورة استخدام

التقنيات الرقمية لكن ينقصهم بعض التدريب مع قيام الإذاعة بتحديثات جديدة ودورية للأجهزة .

المحور الثاني: التحليل الكمي والكيفي لفعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الإتصال داخل إذاعة المدية الجهوية حسب الأقدمية في العمل والوظيفة

الجدول 32: يوضح توزيع أفراد العينة حول هل تساعد التقنيات الرقمية في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية حسب الوظيفة

الإحتمالات / الوظيفة		دائما		أحيانا		نادرا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
صحفي		3	%15	0	%0	0	%0	3	%15
مراسل		1	%5	1	%5	0	%0	2	%10
تقني		1	%5	2	%10	0	%0	3	%15
مكلف بالإشهار		1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
مذيع		3	%15	1	%5	0	%0	4	%20
مسير الموارد البشرية		1	%5	1	%5	0	%0	2	%10
مدير البرامج		1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
أخرى	إداري	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
	مخرجة	0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
	منشطة	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
	رئيس مصلحة الإنتاج	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5

المجموع	14	%70	6	%30	0	%0	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه نجد نسبة 70 بتكرار 14 يرون أن التقنيات الرقمية دائما ما تساعد في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية، ونسبة 30 بتكرار 6 يرون أنها أحيانا ما تساعد.

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة المرتفعة ترى أن التقنيات الرقمية تساعد دائما في تسهيل عملية التواصل، ويمكن إرجاع ذلك لسرعة وصول المعلومات وتبادل الملفات عن بعد، وسرعة الرد على الاستفسارات، لكن أحيانا ما تحدث بعض المشاكل الشبكية التي تؤدي لعرقة عملية الاتصال.

الجدول 33: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى إسهام التقنيات الرقمية في التقليل من الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين داخل إذاعة المدية الجهوية وفقا لأقدمية العمل للموظفين (النسب من الإجمالي العام)

الإحتمالات / الأقدمية	دائما		أحيانا		نادرا		المجموع	
	التكرار	20 %	التكرار	20 %	التكرار	20 %	التكرار	20 %
أقل من 3سنوات	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
من 3 سنوات إلى 6سنوات	0	%0	4	%20	0	%0	4	%20
من 7سنوات إلى 10سنوات	0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
أكثر من 10 سنوات	7	%35	8	%40	0	%0	15	%75
المجموع	7	%35	13	%65	0	%0	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 75 % بتكرار 15 الذين لديهم أكثر من 10 سنوات أقدمية في العمل ،منهم40 % بتكرار 8 يرون أن التقنيات الرقمية تساعد أحيانا في تقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين ، كما نجد نسبة 35 % بتكرار7 يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يؤدي دائما إلى تقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين ، ونادرا 0 % بتكرار0 .ونسبة 20 % بتكرار 4 للفئة التي تتراوح أقدميتهم من 3 سنوات إلى 6سنوات منهم نسبة 20 %بتكرار 4 يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يؤدي أحيانا إلى تقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين ، و نسبة 0 % بتكرار 0 للاحتمالين دائما ونادرا ، ونسبة 5 % بتكرار 1 للفئة التي تتراوح أقدمية عملهم من 7 إلى 10 سنوات بحيث نجد نسبة 5 % بتكرار 5 يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يؤدي أحيانا إلى تقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين ، ونسبة 0 بتكرار 0 لكل من الاحتمالين دائما ونادرا ، كما نجد نسبة 0 % بتكرار 0 لأقدمية العمل أقل من 3سنوات .

ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن الموظفين ذوي الخبرة العالية التي تتمثل في أكثر من 10 سنوات يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يؤدي أحيانا إلى تقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين ، ويمكن تفسير ذلك بأنهم قادرين على التميز بين الفروقات التقنية التي كانت قبل 10 سنوات من الآن ، وأن الرقمنة ليست دائما مصححة للأخطاء بحيث لا يمكن إلغاء العقل البشري والإعتماد على التقنيات الرقمية في جميع المجالات ، كما ان تنسيق العمل عن طريق التقنيات الرقمية لا يكون دائما إيجابا فيجب الإعتماد على الاتصال المباشر في تغطية بعض الأعمال ، ومنهم من صرح بانها دائما تقلل الأخطاء وتنسق العمل بين الموظفين وهذه الفئة هي الأكثر تعرضاً للتكوينات والمتمكنين من الرقمنة فيستخدمونها بشكل مكثف في أداء مهامهم ، في حين أن الفئة ذو الأقدمية في العمل من 3 سنوات إلى 6 سنوات يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يساعد أحيانا في تقليل الأخطاء والتنسيق بين الموظفين ويمكن إرجاع ذلك لنقص تكوينهم على إستخدام هذه التقنيات أو لقدم الأجهزة المستخدمة ، حيث أشار مدير إذاعة المدية الجهوية إلى ضرورة تجديد الأجهزة وتحسين الأنظمة داخل المؤسسة ، كما لا يوجد من أجاب بنادرا وهذا يدل على أن أغلب الموظفين على إجماع شبه كلي على دور التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين، بالإضافة إلى عدم وجود موظفين لديهم أقدمية في العمل أقل من 3 سنوات ويمكن إرجاع ذلك لمحدودية العينة التي تم إيجادها داخل الإذاعة.

الجدول 34: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى مرونة الاتصال الداخلي بفضل إستخدام التقنيات الرقمية، وفقا لأقدمية الموظف في العمل (النسب من الإجمالي العام)

الإحتمالات / الأقدمية	دائما		أحيانا		نادرا		المجموع	النسبة
	التكرار	%20	التكرار	%20	التكرار	%20		
أقل من 3سنوات	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
من 3 إلى 6 سنوات	2	%10	2	%10	0	%0	4	%20
من 7 إلى 10سنوات	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
أكثر من 10 سنوات	9	%45	5	%25	1	%5	15	%75
المجموع	12	%60	7	%35	1	%5	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة مرتفعة في الفئة التي لديهم أقدمية أكثر من 10 %سنوات عمل في إذاعة المدية حيث تصل نسبتهم إلى 75 %بتكرار 15، ونجد منهم نسبة 45 %بتكرار 9 يرون أن الاتصال الداخلي يكون دائما أكثر مرونة بإستخدام التقنيات الرقمية، و نسبة 25% بتكرار 5 يرون أن الاتصال الداخلي يكون مرن أحيانا بفضل إستخدام التقنيات الرقمية، ونسبة 5 %بتكرار 1 يرون أنه نادرا مايكون الاتصال الداخلي مرن بفضل إستخدام التقنيات الرقمية ، ثم نسبة 20 %بتكرار 4 للفئة التي أقدميتها في العمل من 3 إلى 6 سنوات، ونجد من بينهم نسبة 10 %بتكرار 2 لكل من الاحتمالين دائما وأحيانا مايكون الاتصال الداخلي أكثر مرونة بفضل إستخدام التقنيات الرقمية، ونسبة 0 %بتكرار 0 لإحتمال نادرا مايكون الاتصال الداخلي أكثر مرونة بفضل التقنيات الرقمية. نسبة 5 %بتكرار 1 للفئة ذو الأقدمية

من 7 إلى 10 سنوات، حيث نجد نسبة 5 %بتكرار 1 لإحتمال دائما و0 %بتكرار 0 لكل من أحيانا ونادرا، أما الأقدمية أقل من 3 سنوات فكل الإحتمالات كانت بنسبة 0 %بتكرار 0.

من خلال الجدول نجد أن الفئة التي لديها أقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات هي النسبة الأكبر بإجابة دائما يكون الاتصال الداخلي أكثر مرونة بفضل إستخدام التقنيات الرقمية ويمكن تفسير ذلك كونهم من الموظفين القدامى للإذاعة وشاهدين على مراحل تطور مختلف التقنيات المستخدمة ومنه يمزون دور التقنيات الرقمية في تحقيق المرونة الاتصالية داخل الإذاعة، ومنهم من أجاب بأحيانا ويمكن إرجاع ذلك إلى الموظفين الذين لديهم نقص في التكوين أو الموظفين الذين لا يفضلون إستخدام الرقمنة بل فرضت عليهم وهو ما أكده بعض الموظفين

الإداريين ، ثم الذين لديهم أقدمية من 3 سنوات إلى 6 سنوات وكانوا متساوين بين دائما و أحيانا ، ويمكن تفسير هذا أن هذه الفئة متطلعة على دور الرقمنة في تحقيق الاتصال المرن بفضل التكوين أو تكون التقنيات الرقمية ليست في تطلعاتهم فيرون أنها مرنة أحيانا ، والأقدمية من 7 إلى 10 سنوات أجابوا بدائما وهذا ما يفسر فاعلية التقنيات الرقمية في تحقيق المرونة للاتصال الداخلي وهي الفئة التي تتعامل بالرقمنة في جل مهامها ، أما باقي الإحتمالات فكانت نسبتها 0 % وهو ما يدل على عدم ندرة مرونة الاتصال الداخلي ، كما يدل على إتفاق واسع بين الموظفين على إيجابية الرقمنة في رفع الكفاءة والاستفادة منها ، والأقدمية أقل من 3 سنوات بنسبة 0 % وهذا لعدم إيجاد أفراد عينة من هذه الأقدمية .

الجدول 35: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة ومعرفة مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بيم مختلف الأقسام (النسب من الإجمالي العام)

الإحتمالات / الوظيفة	مساهمة كبيرة		مساهمو متوسطة		مساهمة ضعيفة		المجموع	النسبة
	التكرار	%20	التكرار	%20	التكرار	%20		
صحفي	1	%5	1	%5	1	%5	3	%15
مراسل	0	%0	2	%10	0	%0	2	%10
مذيع	3	%15	1	%5	0	%0	4	%20

تقني		1	%5	2	%10	0	%0	3	%15
مكلف بالإشهار		1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
مدير البرامج		1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
مسير الموارد البشرية		2	%10	0	%0	0	%0	2	%10
أخرى	رئيس مصلحة الإنتاج	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
	إداري	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
	منشطة	0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
	مخرجة	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
المجموع		12	%60	7	%35	1	%5	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

تشير معطيات الجدول إلى وجود نسبة 60 %بتكرار 12 يرون أن التقنيات الرقمية تساهم مساهمة كبيرة في تحسين التنسيق بين الأقسام، حيث يمثل هذه النسبة كل من المذيعين والصحفي والتقني والمكلف بالإشهار ومدير البرامج ومسير الموارد البشرية ورئيس مصلحة الإنتاج والإداري والمخرجة، بينما نجد نسبة 35 %بتكرار 7 يرون أن المساهمة متوسطة والذي يمثله كل من الصحفي والمراسلين والمذيع والتقنيين والمنشطة، ونسبة 5 %بتكرار 1 للمساهمة الضعيفة ويمثله الصحفي.

من خلال الجدول أعلاه أن مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام كانت بنسبة مرتفعة للمساهمة الكبيرة ويمكن تفسير ذلك بأن هذه الفئة لها معرفة كبيرة بقدرة الرقمنة على تسريع التفاعل بين الأقسام ، بحيث أنها دائمة الاستخدام لمختلف التقنيات كالبريد الإلكتروني و WhatsApp كما نجد أن هذه الفئة هي المسؤولة عن التنسيق بين الأقسام ، في حين توجد المساهمة المتوسطة ويمكن إرجاع ذلك للتأخر في الرد على بعض الرسائل أو تأخر إرسال المعلومات ، حيث أشار أحد التقنيين أن هناك ضعف في الشبكة وهو ما يجعل المساهمة متوسطة ، أما المساهمة الضعيفة ويمكن تفسيرها بعدم الحصول على التكوين الكافي أو أن التقنيات المستخدمة لا تناسب هذه الفئة أو لعدم الإقتناع بها .

الجدول 36: يوضح أفراد العينة حسب رأيهم في تأثير التقنيات الرقمية على تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر وفقا لأقدمية الموظف في العمل (النسب من الإجمالي العام)

الإحتمالات / الأقدمية	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	النسبة
	التكرار	%20	التكرار	%20	التكرار	%20		
أقل من 3 سنوات	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
من 3 إلى 6سنوات	1	%5	0	%0	3	%15	4	%20
من 7 إلى 10 سنوات	0	%0	0	%0	1	%5	1	%5
أكثر من 10 سنوات	10	%50	0	%0	5	%25	15	%75
المجموع	11	%55	0	%0	9	%45	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة55 بتكرار 11 أجابوا بنعم أدى إستخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر ، حيث نجد منهم نسبة 50 بتكرار 10 لديهم أقدمية عمل أكثر من 10 سنوات ، ونسبة 5 بتكرار1 للأقدمية من 3 سنوات إلى 6 سنوات ، ونسبة 0 بتكرار 0 للأقدمية أقل من 3سنوات و من 7 إلى 10 سنوات ، ونسبة 45 بتكرار 9 للاحتمال نوعا ما ، منهم نسبة 25 بتكرار 5 للأقدمية أكثر من 10 سنوات ونسبة 15 بتكرار 3

للأقدمية من 3 سنوات إلى 6 سنوات ونسبة 5 بتكرار 1 للأقدمية من 7 إلى 10 سنوات ، ونسبة 0 بتكرار0 للأقدمية أقل من 3 سنوات، ونسبة 0 بتكرار 0 للاحتمال لا .

من خلال الجدول يمكننا ملاحظة أن أصحاب الأقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات هم الأكثر إجابة بنعم أدت إستخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر في الاتصال ، ويمكن تفسير ذلك بأنهم لاحظوا الفرق بين العمل في البيئة الرقمية والتقليدية ، حيث أشاروا أن إستخدام البريد الإلكتروني والتطبيقات الفورية وإلغاء الورق ساعد على تقليلل الضغط الإداري والرد المتأخر ، أمالا أصحاب لخبرة المتوسطة يميلون للإجابة بنوعا ما ، حيث صرحوا أنه لا يواجهون ضغوطات في العمل بإستخدام الوسائل التقليدية والورقية ، كما لا يوجد تكرارات للاحتمال لا وهذا يدل على إيجابية لوسائل التقنية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية .

المحور الثالث: التحليل الكمي والكيفي للتحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين اتصالها الداخلي حسب الأقدمية في العمل والوظيفة

الجدول 37: يوضح أبرز المشاكل التي تواجه الموظفين في عملية تواصلهم بإستخدام الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية حسب الوظيفة الخاصة بكل موظف

الإحتمالات / الوظيفة	مشاكل تقنية		مشاكل في الشبكة		مشاكل في الأجهزة الإلكترونية		ضعف البنية التحتية		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
صحفي	1	16،66 %	2	11،76 %	0	%0	0	%0	4	12،5 %
مراسل	2	33،33 %	2	11،76 %	0	%0	0	%0	4	12،5 %
تقني	0	%0	2	11،76 %	2	33،33 %	1	50 %	5	15،62 %
مكلف بالإشهار	0	%0	1	%0،88	0	%0	0	%0	1	%3،12

مذيع		2	33،33 %	4	23،52 %	1	16،66 %	0	%0	7	21،87 %
مسير الموارد البشرية		1	16،66 %	1	0،88 %	1	16،66 %	1	50 %	4	%12،5
مدير البرامج		0	%0	1	%0،88	0	%0	0	%0	1	%3،12
أخرى	إداري	0	%0	1	% 0،88	0	%0	0	%0	1	%3،12
	مخرجة	0	%0	1	%0،88	0	%0	0	%0	1	%3،12
	منشطة	0	%0	1	%0،88	1	%16،66	0	%0	2	6،25
	رئيس مصلحة الإنتاج	0	%0	1	%0،88	1	%16،66	0	%0	2	%6،25
المجموع		6	99،98 %	17	64،96 %	6	99،97 %	2	100 %	32	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 99،98 %بتكرار 6 ترى أن هناك مشاكل تقنية تواجههم في عملية التواصل ونجد من بينهم الصحفي والمراسلين والمذيعين ومسير الموارد البشرية، ونسبة 99،97 %بتكرار 6 يواجهون مشاكل في الأجهزة الإلكترونية ومن بينهم التقنيين والمذيعين ومسير الموارد البشرية والمنشطة ورئيس مصلحة الإنتاج، في حين نجد نسبة 64،96 %بتكرار 17 يواجهون مشاكل في الشبكة من بينهم الصحفيين والتقنيين والمراسلين وجميع الفئات الأخرى، والبنية التحتية بنسبة منخفضة وتكرار 2.

من خلال الجدول نجد المشاكل التقنية كانت مرتفعة وهذا ما عبر عنه كل من الصحفيين والمراسلين والمذيعين ومسير الموارد البشرية ، ويمكن إرجاع ذلك لعدم توفر قاعات مجهزة تقنيا تسهل العمل داخل الإذاعة ، ومشاكل في الأجهزة الإلكترونية وذلك لنقص الموارد المالية وعدم توفر الإمكانيات للتجديد الدوري في حين أنها تجدد عند الضرورة وهذا بالنسبة للتقنيين

ومسير الموارد البشرية والمذيعين ، والمشاكل في الشبكة حيث أكد مدير إذاعة المدية أن هناك ضعف في تدفق الانترنت وهذا ما يجعلها غير مستقرة وتعطيل مختلف المهام ، أما البنية التحتية الرقمية فيمكن إرجاعها لنقص الصيانة وعدم توفر الأجهزة الحديثة بالنسبة للتقني ومسير الموارد البشرية.

الجدول 38: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة لتحسين الاتصال الرقمي يتطلب تغييرات في الهيكل التنظيمي أو أسلوب الإدارة (النسب من الإجمالي العام)

الإحتمالات / الوظيفة		نعم		لا		ربما		المجموع	النسبة
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
صحفي		1	%5	1	%5	1	%5	3	%15
مراسل		0	%0	0	%0	2	%10	2	%10
تقني		1	%5	0	%0	2	%10	3	%15
مكلف بالإشهار		0	%0	0	%0	1	%5	1	%5
مذيع		1	%5	1	%5	2	%10	4	%20
مسير الموارد البشرية		0	%0	2	%10	0	%0	2	%10
مدير البرامج		0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
أخرى	إداري	0	%0	1	%5	0	%0	1	%5
	مخرجة	0	%0	0	%0	1	%5	1	%5
	منشطة	0	%0	0	%0	1	%5	1	%5
	رئيس مصلح الإنتاج	1	%5	0	%0	0	%0	1	%5
المجموع		4	%20	6	%30	10	%50	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال معطيات الجدول نجد أن 50 % بتكرار 10 يرون أنه ربما يتطلب الاتصال الرقمي تغييرات في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة، بينما 30 % بتكرار 6 يرون أنه لا يجب ذلك، في حين 20 % بتكرار 4 يرون أنه نعم يتطلب الاتصال الرقمي تغيير في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة.

من خلال الجدول نجد أن نسبة كبيرة ترى أنه ربما يتطلب الاتصال الرقمي تغييرات في الهيكل في التنظيمي أو في أسلوب الإدارة ونجد منهم الصحفي والمراسلين والتقنيين والمكلف بالإشهار والمخرجة و والمنشطة والمذيعين ويمكن إرجاع ذلك لعدم اقتناعهم التام بالاتصال الرقمي في إذاعة المدية الجهوية أو لغياب رؤية واضحة حول إمكانية التغيير أو أنهم ليسوا متأكدين من فعالية هذا التغيير ، ثم الذين صرحوا بلا ونجد منهم الصحفي والإداري ومدير البرامج ومسير الموارد البشرية والمذيع وهم الفئة الأكثر اتصالا بالإدارة ويمكن إرجاع ذلك لتعودهم على التنظيم الإداري الحالي أو لأنهم لا يرون ضرورة لتغيير الهيكل التنظيمي أو أسلوب الإدارة ، وفئة صرحت بنعم يحتاج إلى تغيير ونجد منهم الصحفي والتقني ورئيس مصلحة الإنتاج و المذيع ويمكن تفسير ذلك بأنهم يرون أن أساليب الإدارة والهيكل التنظيمي لم يعد مواكب للتطور التكنولوجي أو لحاجة المؤسسة لأدوار أخرى تنقص من بعض العراقيل التنظيمية ، حيث صرحوا أن التقنيات الرقمية كافية لكن يجب تستخدم بفعالية من طرف الموظفين ولا حاجة للتغيير .

المبحث الثالث: نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض النتائج الجزئية

1. **عرض نتائج المحور الأول: الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية**

_ جميع أفراد العينة يستخدمون الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل الإذاعة بنسبة 100%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يستخدمون الهاتف الذكي بشكل يومي في أداء مهامهم بنسبة 40،42 %، وأخفض نسبة يفضلون إستخدام الطابعات الذكية بنسبة 12،2 %، وأعلى نسبة حسب وظيفتهم كانت بنسبة 86،96 %، وأخفض نسبة لإستخدام الطابعات الذكية.

_ أعلى نسبة من أفرد العينة يستخدمون البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية بشكل متساوي في أداء مهامهم بنسبة 48،71%، وأخفض نسبة يستخدمون برامج معالجة النصوص بنسبة 2،56 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن التقنيات الرقمنة المستخدمة تتناسب إلى حد ما مع طبيعة العمل الإعلامي داخل الإذاعة بنسبة 55.% ، وأخفض نسبة للخيار نعم تماما حيث بلغت 45 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أنه أحيانا ما يتلقون توجيهات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة بنسبة 70% ونسبة 15% سجلت للخيارين دائما ونادرا.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية تجدد عند الضرورة فقط بنسبة 85 %، وأخفض نسبة كانت للخيار تجدد بشكل دوري بنسبة 15%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أنه يجب توفير تقنيات رقمية أخرى داخل إذاعة المدية الجهوية بنسبة 60 %، وأخفض نسبة سجلت للخيار لا بنسبة 40%.

_ تساوي نسبة أفراد العينة الذين يرون بأن هناك سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية بنسبة 50 %نعم و50 %لا.

2. عرض نتائج المحور الثاني: فعالية الوسائل الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن التقنيات الرقمية تساعد دائما في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية بنسبة 65%، أخفض نسبة سجلت للخيار أحيانا بلغت 35 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية يؤدي أحيانا لتقليل الأخطاء وتنسيق العمل بين الموظفين بنسبة 65 %، وأخفض نسبة 35 للخيار 35 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن الاتصال الداخلي دائما مايكون أكثر مرونة بإستخدام التقنيات الرقمية بنسبة 60 %، وأخفض نسبة للخيار نادرا حيث بلغت 5%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن الاتصال في البيئة الرقيمة حافظة على سرية المعلومات بنسبة 55 %، ونسبة 45% للخيار لا.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن التعامل مع التقنيات الرقمية يتطلب مهارات وكفاءات يجب توفرها في القائم بالاتصال بنسبة 80 % وأخفض نسبة للخيار لا حيث بلغت 20%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة أحيانا ما تمكنهم الوسائل الرقمية من الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب بنسبة 55 %، وأخفض نسبة للخيار دائما حيث بلغت 45 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن التقنيات الرقمية تساهم مساهمة كبيرة في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام بنسبة 60 %، وأخفض نسبة للمساهمة الضعيفة بلغت 5 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن أحيانا ما تساعد الوسائل الرقمية في تسريع إتخاذ القرار بنسبة 65 %، وأخفض نسبة للخيار دائما حيث بلغت 35 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن إستخدام التقنيات الرقمية حسن من بيئة العمل وقلل من الوتر في الاتصال بنسبة 55 %، وأخفض نسبة للخيار نوعا ما حيث بلغت 45%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن أحيانا ما يخضع القائم بالاتصال إلى دورات تدريبية وتكوينية تؤهله للتحكم في الرقمنة بنسبة 50 %، وأخفض نسبة للخيار دائما حيث بلغت 5%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة نادرا ما يتلقون تكوينات داخلية حول إستخدام الوسائل الرقمية للتواصل داخل الإذاعة بنسبة 60 %، وأخفض نسبة للخيار دائما حيث بلغت 10%.

3. **عرض نتائج المحور الثالث: التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين إتصالها الداخلي**

_ أعلى نسبة من أفراد العينة نادرا ما يواجهون صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل الإذاعة بنسبة 55 %، وأخفض نسبة للخيار أحيانا حيث بلغت 45%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يواجهون مشاكل في الشبكة عند إستخدام الوسائل الرقمية للتواصل بنسبة 85%، وأخفض نسبة للخيار ضعف البنية التحتية حيث بلغت 5 %، في حين يواجهون مشاكل تقنية عند ممارسة وظيفتهم وذلك بنسبة 98،99 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن ربما يتطلب تحسين الاتصال الرقمي تغييرات في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة بنسبة 50 %، وأخفض نسبة للخيار نعم حيث بلغت 20.%

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أنه أحيانا ما يوجد تردد من بعض العمال لإستخدام الوسائل الرقمية بنسبة 60 %، وأخفض نسبة للخيار نادرا حيث بلغت 40 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن أحيانا ما تدعم الإدارة بشكل كافي الإنتقال نحو بيئة عمل رقمية نسبة 70 %، وأخفض نسبة للخيار دائما حيث بلغت 30 %.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أنه يتم إشراك جميع الأقسام والعمال في عملية التحول الرقمي بنسبة 60 %، وأخفض نسبة للخيار لا بنسبة 10%.

_ أعلى نسبة من أفراد العينة يرون أن التطبيقات الرقمية المتاحة في إذاعة المدية الجهوية أحيانا ما كافية لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال بنسبة 90 %، وأخفض نسبة للخيار دائما حيث بلغت 10%.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1. **تحليل ومناقشة نتائج المحور الأول: الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية.**

توصلنا من خلال النتائج المتعلقة بالمحور الأول وهذا للإجابة على التساؤل الأول والمتمثل في الوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية، أن مختلف أفراد العينة يفضلون إستخدام الوسائل الشخصية لأنها دائمة التواجد مع الموظف بالإضافة إلى الحاسوب المكتبي الخاص بالإذاعة، ويعتبر الهاتف الذكي وتطبيقات المحادثة الفورية الأكثر استعمالا من خلال إنشاء مجموعات عبر تطبيق الواتسب والتلغرام ،بحيث تكون هذه الوسائل على حسب وظيفة كل عامل ، وأن لكل وظيفة خصائصها ومميزات وما تتطلبها من أدوات تقنية ، ويتم تدعيمها ببعض التوجيهات للتعامل الجيد مع الرقمنة.

2. **تحليل ومناقشة نتائج الحور الثاني: فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية.**

توصلنا من خلال عرض النتائج المتعلقة بالمحور الثاني وهذا للإجابة على التساؤل الثاني المتمثل في فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية، أن الوسائل والتقنيات الرقمية ساهمت في تحسين عملية الاتصال وذلك من خلال سرعة تبادل المعلومات والتقليل من الأخطاء بإستخدام برامج متخصصة ساهمت في تحقيق التنسيق بين الأقسام، بالرغم من وجود بعض المشاكل والعراقيل التي يجب تدعيمها بالتكوينات الداخلية لاكتساب مهارات وكفاءات تؤهلهم للتعامل مع الرقمنة.

3. **تحليل ومناقشة نتائج المحور الثالث: التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين إتصالها الداخلي.**

من خلال عرض نتائج المحور الثالث وهذا للإجابة على التساؤل الثالث المتمثل في التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين إتصالها الداخلي توصلنا إلى أن المشاكل الشبكية والتقنية تعد من أبر التحديات التي تواجه إذاعة المدية الجهوية، بالإضافة إلى قدم الأجهزة المستخدمة، وتردد بعض الموظفين في إستخدام الرقمنة، والحاجة إلى توفير أدوار أخرى تسهل من عملية التحول الرقمي وهذا راجع لنقص الموارد المالية الخاصة بالمؤسسة.

الإستنتاج العام

نستنتج من خلال النتائج الجزئية التي توصلت اليها الدراسة أنه بالرغم من توفر وسائل و تقنيات رقمية في إذاعة المدية الجهوية لكنها ليست كلها من موارد الإذاعة، حيث تستخدم التطبيقات الفورية والحواسيب الشخصية والهواتف الخاصة بالموظفين بكثرة لأداء مهامهم لأنها دائمة التواجد مع الموظف مما يسهل من عملية الاتصال و الوصول إليه ، في حين تستخدم الطابعات الذكية و أدوات البث الرقمي بشكل أقل وذلك لأنها تستخدم عند الضرورة وليست من أساسيات العمل اليومي في الإذاعة ، ويستخدم البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية (Telegram_WhatsApp) في أداء المهام لأنها سريعة وسهلة الإستعمال وتقلل من الجهد والوقت ، كما لوحظ وجود بعض التفاوت في إستخدام الوسائل الرقمية ، فهناك تردد من طرف بعض الموظفين وهذا راجع لتفضيلهم إستخدام الوسائل التقليدية والورقية ، في حين ساهمت هذه الوسائل لدى أغلبية أفراد العينة في تحقيق نوع من الانسجام والتنسيق في العمل ومنه تسهيل إمكانية التواصل ومرونة الاتصال داخل الإذاعة ،بإعتبار أن الرقمنة قد فرضت نفسها داخل المؤسسات ولا يمكن الاستغناء عليها ،فبالرغم من وجود بعض التردد على إستخدامها إلا أنه لا يمكن تجاهل مميزاتها وما تقدمه من تسهيلات وخدمات ساعدت في تقليل ضغوطات العمل وتقليل الأخطاء وسرعة الحصول على المعلومات وتبادلها داخل الإذاعة .

كما يوجد بعض التناقض في تجديد الوسائل الرقمية في الإذاعة حيث صرح بأنها تجدد عند الضرورة وتجدد بشكل دوري، وكذلك ندرة التكوينات والتدريبات حيث أن هناك تكوينات منظمة في المركز التابع للإذاعة بتيبازة ولكن لا يتم تنظيم تكوينات وتدريبات دورية أو شهرية كما لا يتم إشراك جميع الموظفين في التكوين أو في عملية التحول الرقمي ، كما يوجد نقص في الموارد المالية ونقص التوجيهات والتعليمات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة، ووجود عدم رضا كامل بالرقمنة والوسائل والتقنيات المتوفرة في الإذاعة، بالإضافة إلى وجود بعض المشاكل الشبكية كضعف تدفق الأنترنت وعدم توفر تقنيات رقمية حديثة ونقص في

الأجهزة الإلكترونية ،ونقص دعم الإدارة للانتقال نحو بيئة عمل رقمية، مما أدى لوجود عدم اقتناع كامل بالهيكل التنظيمي وأسلوب الإدارة في إذاعة المدية الجهوية.

النتيجة العامة:

توصلنا من خلال تحليل ومناقشة نتائج الدراسة إلى أن إذاعة المدية الجهوية تسعى إلى تطبيق الرقمنة لكنها تواجه نقص في الموارد المالية التي تسبب مشاكل شبكية وتقنية تعرقل من عملية الاتصال داخل الإذاعة، بالإضافة إلى وجود نقص في التكوينات التي تقلل من كفاءات ومهارات القائمين بالاتصال، والحاجة إلى أدوار أخرى لتسهيل من عملية التحول الرقمي، في حين نجد أن هناك تردد من بعض العمال على إستخدام الوسائل الرقمية وذلك راجع لتمسكهم بالوسائل التقليدية والورقية ولعدم ثقتهم بالاحتفاظ على سرية المعلومات وأمانها كالتواصل المباشر و الكتابة باليد للتعليمات والرسائل وتم تفسير ذلك بأنها أكثر عملية ومصداقية وسرية ولأن الطرق التقليدية تتميز بالتركيز والانتباه والإبداع وتجنب الأخطاء الرقمية والتقنية .

وعليه فإن البيئة الرقمية تؤثر على فعالية الاتصال الداخلي من خلال توفير التقنيات والوسائل الرقمية التي سهلت من تبادل ونقل المعلومات والملفات عن بعد بسرعة و مرونة بين مختلف الأقسام والموظفين داخل الإذاعة ، فقد ساهمت تطبيقات المحادثة الفورية في معرفة كل موظف ومهامه ومعرفة كل أخبار الإذاعة من تغطيات وتغييرات مثل : إنشاء مجموعات عبر تطبيق واتسب للمعرفة كل موظف ودوره ومعرفة كل جديد حول الإذاعة من معلومات وأخبار و تغطيات حصرية أو كإرسال الفيديوهات بأحجام كبير عن طريق إستخدام تطبيق التلغرام بجودة عالية من الدقة والوضوح دون تنقل للإذاعة ، كما تستخدم لتسهيل المهام وتوفير الوقت والجهد و التخلص من ضغوطات العمل كأدوات البث و وأجهزة التسجيل وتطبيقات معالجة النصوص وتعديل الفيديوهات ، حيث أن لكل وظيفة وأدواتها وخصائصها ومميزاتها وما تتطلبها من تقنيات ووسائل لضمان سير العمل وتحقيق التنسيق بين الموظفين والأقسام .

كما تتوفر إذاعة المدية الجهوية على قدر محدود من الموارد المالية، مما سبب ضعف في شبكة الأنترنت ونقص في التقنيات الحديثة، ونقص في الأجهزة مثل: الميكروفونات الرقمية، والحاجة في توفير أدوار أخرى مثل: المسؤول عن التحول الرقمية، ووجود نقص في شمولية الرقمنة سواء على الجانب البشري أو الإداري بحيث لا يتم إدراج جميع الأقسام في عملية التحول الرقمي ونقص التدريبات، مما يجعل الاتصال الداخلي متوفراً بدرجة معينة وكافية نوعا ما لتحقيق متطلبات المؤسسة، دون أن يبلغ المستوى المطلوب من الفعالية والشمول.

الخاتمة

خاتمة:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية يمكننا التأكيد على أن البيئة الرقمية تلعب دورا محوريا في تعزيز فعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسات الإعلامية، وعلى وجه الخصوص إذاعة المدية الجهوية، فقد أظهرت نتائج البحث أن إستخدام الوسائط والتقنيات الرقمية قد تساهم بشكل ملموس في تحسين تدفق المعلومات وتسهيل تبادلها بين مختلف الأقسام، حيث انعكس إيجابا على الأداء المهني والتنظيمي للمؤسسة.

كما كشفت أراء العاملين بالإذاعة المدية الجهوية من الإداريين والصحفيين والتقنيين وغيرهم عن وعيهم بأهمية التحول الرقمي في تسريع نقل البيانات وتنسيق العمل الإعلامي، وقد أكد المبحوثين على أن الوسائل الرقمية كالبريد الالكتروني، وتطبيقات المحادثة الفورية ساعدت بشكل كبير على تجاوز العراقيل التي كانت تعيق التواصل في السابق.

وتوصلنا من خلال الدراسة إلى أن الدورات التكوينية تلعبا دورا هاما في تحسين إستخدام الوسائل والتقنيات الرقمية من خلال التدريب على استعمال التقنيات والآلات الحديثة وإكتساب مهارات جديدة تساعد في تحسين الاتصال وضمان سير العمل داخل المؤسسة.

في حين هناك فئة من الموظفين في إذاعة المدية الجهوية يتجاهلون الرقمنة ويتجنبون استعماها وذلك لأنهم يفضلون إستخدام التقنيات التقليدية والورقية وذلك لضمان سرية المعلومات مثل: الكتابة الخطية للرسائل والتعليمات والتواصل المباشر داخل الإذاعة.

كما تبين لنا من خلال الدراسة أن إذاعة المدية الجهوية بحاجة إلى أدوار أخرى وجديدة تساعدها في التوجه نحو الرقمنة مثل: مسؤول عن التحول الرقمي الذي له دور في تحسين مستوى الرقمنة داخل الإذاعة ، بالإضافة إلى الحاجة إلى أجهزة جديدة حيث أن أجهزة الإذاعة قديمة ولا تجدد إلا عند الضرورة ، وحاجة الإذاعة إلى آلات أخرى تسهل من مهام الموظفين داخل الإذاعة مثل : الميكروفونات الرقمية ، لكن بسبب نقص الموارد المالية جعل الإذاعة توفر حاجاتها من الضروريات وليس الكماليات فمواردها على حسب قدرة المؤسسة ولا تستطيع توفير كل هذه المتطلبات الرقمية .

وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، يتضح أن فعالية الاتصال الداخلي للمؤسسة الإعلامية يرتبط بشكل وثيق بتوظيف أدوات البيئة الرقمية ودمجها في العمل اليومي بما يعزز

فاعلية الافراد ويدعم التنسيق بين مختلف المصالح مما ينعكس بين مختلف المصالح مما ينعكس إيجابا على جودة الأداء الإعلامي داخل إذاعة المدية الجهوية،

وبالرغم من المزايا العديدة التي توفرها البيئة الرقمية في دعم الاتصال الداخلي، إلا أن إستخدامها لا يخلو من بعض التحديات مثل التفاعل الإنساني مع هذه الوسائل، وتشتت الإنتباه بسبب كثرة الوسائط، إضافة الى المخاطر التقنية المحتملة.

وعليه، فإنه من الضروري أن تعمل المؤسسة على تطوير استراتيجيات واضحة ومتكاملة للتعامل مع هذه التحديات بما يضمن استمرارية اتصال داخلي فعال ومواكب للتطورات التكنولوجية في قطاع الاعلام.

قائمة المصادر

قائمة المصادروالمراجع

أولا: المعاجم والقواميس

1. إبراقن محمود، المبرق، منشورات المجلس الأعلى للغة العربية، الجزائر، 2004.
2. ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، د س ن.
3. العبد الله مي، شين عبد الكريم، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، بيروت_لبنان، ط1، 2014.
4. الرازي محمد بن أبي بكر بن عبد القادر، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، لبنان، 1986.
5. عمر أحمد مختار، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، المجلد 1، ط1، القاهرة ،2008.
6. مجمع اللغة العربية، المجمع الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، جمهورية مصر العربية، ط4، 2004.

ثانيا: الكتب

7. أبو السعيد أحمد العبد، عابد زهير عبد اللطيف، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان _الأردن، ط1، 2014.
8. البزنجي حيدر شاكر، جمعة محمود حسن، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (اداري _تكنولوجي)، د د ن، د م ن، 2013.
9. السواط طلق عوض الله، سندي طلعت عبد الوهاب، مسلط الشريف طلال، الإدارة العامة: المفاهيم _الوظائف _الانشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، د م ن، د س ن.
10. الطيب عيساني رحيمة، مدخل الى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، عالم الكتب الحديث، د م ن، دس ن.
11. العديلي إبراهيم، الإدارة الحديثة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان _الأردن، 2018.
12. العلاق بشير، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان _الاردن، 2009.
13. العيساوي رجائي محمد أحمد، إدارة التسويق والاتصال والمبيعات، مؤسسة طيبه للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2019.
14. القميزي احمد بن عبد الله، تقنية التعليم ومهارات الاتصال، د د ن، د م ن، ط2، 2017.

15.إلياس طارق، الإدارة بالعمليات من الاستراتيجية الى الخطط التنفيذية، د د ن، د م ن ،2019.
16.المحمودي محمد سرحان علي، مناهج البحث العلمي، مكتبة الوسيطة للنشر والتوزيع، الصنعاء، ط3 ،2015.
17.خالد محمد المسيهيج، المرجع الشامل في التأثير والإقناع، دار مدار الفكر للنشر والتوزيع، الرياض، ط2، 2024.
18.المشاقبة بسام عبد الرحمان، نظرية الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان _الاردن، 2015.
19.المشهداني سعد سلمان، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، دولة الامارات العربية المتحدة _الجمهورية اللبنانية، ط2، 2020.
20.المغربي محمد الفاتح، أصول الإدارة والتنظيم، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة _مصر، ط1، 2018.
21.المغربي محمد الفاتح محمود بشير، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان _ الأردن، ط1، 2016.
22.النعيمي صلاح عبد القادر، الإدارة، دار اليازوري العلنية للنشر والتوزيع، د م ن، 2016.
23.باهي مصطفي حسين، أحمد الازهري منى، محمود خليل نرمين، المرجع في البحث العلمي نظري _تطبيقي، مكتبة الانجلو المصرية، د س ن.
24.عبد الحميد برحمونة، الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2008.
25.بن سولة نور الدين، التحولات الاجتماعية في البيئة الرقمية، دار المثقف للنشر والتوزيع، الجزائر (باتنة)، 2022.
26.حريم حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان _الأردن، ط2، 2009.
27.حسين عامر فتحي، وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة الى الفيس بوك، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011.
28.زويل محمود أمين، الاتصالات وسيكولوجية العلاقات الإنسانية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2010.

29.عامر طارق عبد الرؤوف، القيادة التربوية ومهارات التعليم، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2013.

30.عبد ربه رائد محمد، نظرية المنظمة والمؤسسات، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان _الاردن، 2012.

31.عليان ربحي مصطفى، البحث العلمي أسسه مناهجه واساليبه واجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، د س ن.

32.عواج سامية، الاتصال في المؤسسة: المفاهيم المحددات الاستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019.

33.فنجان موسى غانم، أساليب الاتصال بين الإدارة والقوى العاملة دراسة في المعالجة والمشكل، مؤسسة الفليج للطباعة والنشر، الكويت.د س ن.

34.الناطورية علاء الدين، الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان _الأردن، 2009.

ثالثا: الرسائل والمذكرات الجامعية:

35.بعداش بلقاسم، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري دراسة حالة جامعة بوضياف بالمسيلة، مذكرة ماستر، في تخصص ادارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2021/2020.

36.بكراني عبد الهادي، فعالية الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة سوناطراك الاقتصادية، مذكرة ماستر تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2018/ 2019.

37.بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص الاقتصاديات المالية والبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محند أولحاج البويرة، 2014/2013.

38.حساني عبد النور، دور الاتصال الداخلي في تسيير الازمات داخل المؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس بشار، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2022/2021.

39.دويس محمد، أثر الاتصال الداخلي في تفعيل أداء العنصر البشري بالمؤسسات، مذكرة لنيل شهادة الدراسات العليا، تخصص القانون، قسم القانون الإجتماعي، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2011/2010.

40.كسيرة مريم، قرواز نبيلة، الاتصال الداخلي واثاره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2019/2018.

41.محمد رضوان موصللي ديانا، أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل، تخصص إدارة الأعمالMPA ، الجامعة الافتراضية السورية، 2023.

42.محي الدين نورة، أومدور مفيدة، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ،2022/2021.

43.مخانية نور اليقين، هناد مريم، أثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال والمكتبات، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2024/2023.

44.مهطلة أحمد، لعزاب عائشة، البوابات الالكترونية ودورها في دعم البحث العلمي لدى باحثي قسم العلوم الإنسانية، مذكرة ماستر، تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2019/2018.

45.وزاد سعاد، لرابي فتيحة، سيفو فاطمة، البحث الوثائقي في ظل البيئة الرقمية دراسة ميدانية لدى طلبة علم المكتبات لجامعة ابن خلدون تيارت، مذكرة ماستر الطور الثاني ل م د، تخصص علم المكتبات، قسم العلوم الإنسانية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022/2021.

رابعا: المقالات العلمية:

46.أحمد ميلي سمية، واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة البحوث والدراسات، العدد 2، المجلد 18، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021.

47.احمد ميلي سمية، بن رجم عبد الغفار، منصوري حمزة، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

48.البدري فوزي سعد نجم، الحفيظ عبد السلام محمد، مخلوف عيسى رمضان محمد، الاتصالات الإدارية وأثرها في فعالية القرارات الإدارية، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، العدد3، المجلد 3، جامعة بن غازي، ليبيا، 2020.

49.برباوي كمال، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، العدد 1، المجلة 1، جامعة بشار، 2023.

50.بوحفص حروز، وسيلة عيسات، بناء نموذج معياري لقياس فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 2، المجلد 7 جامعة ظاهري محمد بشار، الجزائر، 2021.

51.بوخرباش مولود، يحة عيسى، تأثير البيئة الرقمية على مكونات الاستراتيجية التسويقية دراسة حالة موقعAmazon.com، مجلة الإصلاحات الاقتصادية التنمية واستراتيجيات الاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد 2، المجلد 13، المدرسة العليا للتجارة، جامعة الجزائر 3، الجزائر 2019.

52.بودور محمد، مفهوم البيئة واهم أنواعها في التشريع الجزائري، مجلة السياسة العملية، العدد 2، مجلد 6، جامعة احمد بوقرة بومرداس الجزائر، 2022.

53.بلقاضي الأمين، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، عدد 2، مجلد 2، جامعة الجزائر 2، 2014.

54.بولمناخر ناجي، البحث العلمي في ظل البيئة الرقمية، تحديات الواقع وافاق المستقبل مجلة الدفاتر المتوسط، العدد 2، مجلد 6، جامعة باجي مختار بعنابة، الجزائر، 2021.

55.حامد سلمان شيماء، سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لدي طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم الجامعة المستنصرية، المجلة العراقية للمعلومات، العددان 1 و2، المجلد 24، جامعة المستنصرية 2023.

56. حميدوش علي، بوزيد حميد، اقتصاديات الأعمال على الرقمنة "المتطلبات والعوائد " تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد1، المجلد 8، الجزائر، 2020.

57.ركروك خولة، نور الدين مبني، الاتصال الرقمي ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، العدد 2، المجلد 3، جامعة سطيف الجزائر 2022.

58.رمضان تهامي شيماء، سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لدى طلاب الدراسات العليا لجامعة بني سويف، Cybrarians journal، العدد59، 2020.

59.ساسي هادف نجاة، إدارة وتسيير الموارد البشرية في البيئة الرقمية تحديات وافاق، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد 2، المجلد 11، سكيكدة، الجزائر، 2022.

60.سي موسى آمال، ثنائية الشبكات الرقمية وإدارة المعرفة في المؤسسات التربوية والتعليم، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 8، المجلد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018.

61.شوشة مسعود، دلاسي أحمد، الاتصالات الإدارية في المنظمات المفهوم والأنواع والوسائل والنظريات، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد28، المجلد 7، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر 2018.

62.عجموط مليكة، دور الاتصال الداخلي في تطوير الكفاءات ضمن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، مجلة مجتمع تربية عمل، العدد 2، المجلد 6، جامعة الجزائر، 2021.

63.نصرو وسام محمد أحمد، الاتصال الداخلي وتطوير المؤسسات الجامعية، المجلة الدولية للاتصال الإجتماعي، العدد 4، المجلد 7، جامعة السويس، مصر، 2020.

خامسا: المقابلات العلمية:

64.مقابلة علمية مع السيد: العلمي باديس، مدير إذاعة المدية الجهوية، 2025.

65.مقابلة علمية مع السيد: بن تلمساني منصور، رئيسي المصلحة التقنية، 2025.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: إستمارة إستبيانية

جامعة الدكتوريحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات

إستمارة إستبيانية حول

تأثير البيئة الرقمية على فعالية الإتصال الداخلي بالمؤسسة ـ دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية ـ

ماستر 2: اتصال وعلاقات عامة

في إطار القيام بدراسة ميدانية لإعداد مذكرة تخرج ماستر تخصص "إتصال وعلاقات عامة" حول موضوع " تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة"، يسرنا أن ندعوكم للإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الإستبيان، على العلم أن إجاباتكم تبقى سرية وتحظى بالأهمية، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وأخيراً نتقدم إليكم بوافر الشكر لمساهمتكم في هذه الدراسة وكلنا ثقة باستجابتكم وتعاونكم.

إعداد الطلبة:

بولدوم أسماء

محلبي نسرين

تحت إشراف:

بوخرص نادية

أولا: البيانات الشخصية:

1. الأقدمية في العمل: السنة الجامعية: 2025/2024

أقل من 3 سنوات ☐ من 3سنوات إلى 6 سنوات ☐

من 7سنوات إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

2. الوظيفة:

صحفي ☐ مراسل ☐ تقني ☐ مكلف بالإشهار ☐

مذيع ☐ مسير الموارد البشرية☐ مدير البرامج☐

أخرى (يرجى التحديد) .....

ثانيا: محور خاص بالوسائل والتقنيات الرقمية المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية:

1) هل تستخدم الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل الإذاعة؟

نعم ☐ لا ☐

2) ماهي الوسائل الرقمية التي تستخدمها بشكل يومي في أدائك مهامك؟

الحاسوب المكتبي☐ الحاسوب المحمول☐ الهاتف الذكي☐

الطابعات الذكية ☐ أدوات البث الرقمي ☐

أخرى (يرجى التحديد) .....

3) ماهي التقنيات التي تستخدمها في أداء مهامك في إذاعة المدية الجهوية؟

البريد الالكتروني ☐ برامج معالجة النصوص ☐

تطبيقات المحادثة الفورية (WhatsApp _ Facebook) ☐

أخرى (يرجى التحديد) .....

4) من وجهة نظرك هل تتناسب التقنيات الرقمية المستخدمة مع طبيعة العمل الإعلامي داخل الإذاعة؟

نعم تماما ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

يرجى التوضيح .....

5) هل تتلقى توجيهات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة؟

نعم ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

6) ما مدى تجديد الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية؟

تجدد بشكل دوري ☐ تُجدد عند الضرورة فقط ☐

مهملة ولا تجدد ☐ لا أعلم ☐

7) هل ترى أن هناك تقنيات رقمية أخرى يجب توفيرها داخل إذاعة المدية الجهوية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة" نعم" ماهي برأيك؟

.....

.....

8) هل توجد سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية الجهوية؟ (تعليمات، دليل استعمال، بروتوكولات....)

نعم ☐ لا ☐

أذكرها.....

.....

ثالثا: محور خاص بفعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية:

9) هل تساعد التقنيات الرقمية في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

كيف ذلك؟ .....

10) هل يؤدي استخدام التقنيات الرقمية الى تقليل الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين داخل إذاعة المدية الجهوية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

وضح ذلك.....

11) هل أصبح الاتصال الداخلي أكثر مرونة بفضل إستخدام التقنيات الرقمية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

كيف ذلك .....

12) هل ساهم الاتصال في البيئة الرقمية على الحفاظ على سرية المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة نعم كيف ذلك؟

.....

13) هل يتطلب التعامل مع التقنيات الرقمية مهارات وكفاءات يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

برر إجابتك: .....

14) هل مكنتك الوسائل الرقمية من الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

15) ما مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام؟

(الإدارة، التحرير، قسم الإعلام ....)

مساهمة كبيرة ☐ مساهمة متوسطة ☐ مساهمة ضعيفة ☐

كيف ذلك؟: .....

16) هل تساعد الوسائل الرقمية في تسريع إتخاذ القرار داخل إذاعة المدية الجهوية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

كيف ذلك: .....

17) في رأيك هل أدى إستخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر في الإتصال؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

كيف ذلك؟ .....

18) هل يخضع القائم بالاتصال إلى دورات تدريبية وتكوينية تؤهله للتحكم في الرقمنة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

19) هل تتلقى تكوينا داخليا حول كيفية استخدام الوسائل الرقمية للتواصل داخل إذاعة المدية الجهوية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

رابعا: محور خاص بالتحديات الصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين اتصالها الداخلي:

20) هل تواجه صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

وضح ذلك: .....

21) ماهي أبرز المشاكل التي تواجهك في عملية التواصل بإستخدام الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية؟

مشاكل تقنية ☐ مشاكل في الأجهزة الالكترونية ☐

مشاكل في الشبكة ☐ ضعف البنية التحتية الرقمية ☐

أخرى (يرجى التحديد) .....

22) برأيك ماهي أهم خطوة يجب أن تبدأ بها إذاعة المدية الجهوية لتجاوز هذه المشاكل؟

.....

.....

23) هل ترى أن تحسين الإتصال الرقمي يتطلب تغييرات في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة؟

نعم ☐ لا ☐ ربما ☐

وضح ذلك: .....

24) هل يوجد تردد من بعض العمال في إستخدام الوسائل الرقمية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

25) هل ترى أن الإدارة تدعم بشكل كاف الانتقال نحو بيئة عمل رقمية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

وضح ذلك .....

26) هل يتم إشراك جميع الأقسام والعمال في عملية التحول الرقمي؟

نعم ☐ لا ☐ جزئيا ☐

27) هل تعتقد أن التطبيقات الرقمية المتاحة في إذاعة المدية الجهوية كافية لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

برر إجابتك: .....

28) ماهي اقتراحاتك لتفادي هذه الصعوبات وتحسين الاتصال الداخلي عبر الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية؟

.....

.....

29) هل أثرت البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي داخل إذاعة المدية الجهوية؟ (حسب رأيك)

.....

.....

ملاحظة ختامية

نشكركم جزيل الشكر على وقتكم ومساهمتكم في هذا العمل البحثي.

ونؤكد أن جميع المعلومات ستبقى سرية ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية البحثية.

الملحق 02: مقابلة

جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات

دليل مقابلة حول:

تأثير البيئة الرقمية على فعالية الإتصال الداخلي بالمؤسسة ـ دراسة حالة إذاعة المدية الجهوية ـ

ماستر 2: اتصال وعلاقات عامة

بهدف تعزيز إنجاز البحث العلمي حول تأثير البيئة الرقمية على فعالية الإتصال الداخلي بإذاعة المدية الجهوية نطرح عليكم الأسئلة التي نرجو منكم الإجابة عنها وأخيرا نتقدم إليكم بوافر الشكر لمساهمتكم في هذه الدراسة.

إعداد الطلبة:

- بولدوم أسماء
- محلبي نسرين

إشراف الأستاذة:

- د ـ بوخرص نادية

السنة الجامعية 2024 /2025

مقابلة موجهة ل:

_مدير إذاعة المدية الجهوية

_السيد: بديس العلمي

_مكان إجراء المقابلة: إذاعة المدية الجهوية

_تاريخ إجراء المقابلة: 28 ماي 2025

_مدة إجراء المقابلة: 16:00-16:15 مساءا

_ رئيس المصلحة التقنية في إذاعة المدية الجهوية

_السيد: منصور بن تلمساني

_مكان إجراء المقابلة: إذاعة المدية الجهوية

_ تاريخ إجراء المقابلة: 1 جوان 2025

_مدة المقابلة: 10:15-10:25 صباحا

البيانات الشخصية:

- العمر: .....
- المستوى التعليمي: .....
- الحالة الاجتماعية: .....
- الخبرة المهنية: .....
- مكان الإقامة: .....
- النشاط الأصلي للمهنة: .....

أسئلة المقابلة

1. كيف تصف بيئة الإتصال داخل إذاعة المدية حاليا؟

.....

.....

2. ماهي أهم الوسائل الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة في التواصل الداخلي؟

.....

.....

3. هل تعتقد أن إستخدام الوسائل الرقمية حَسن من سرعة تبادل المعلومات؟ كيف؟

.....

.....

4. من وجهة نظرك هل الأدوات الرقمية المستخدمة تلائم جميع فئات الموظفين من حيث سهولة الاستعمال؟

.....

.....

5. كيف تؤثر البيئة الرقمية على وضوح الرسائل ودقة المعلومات المتبادلة؟

.....

.....

6. هل توجد برامج تكوينية وتدريبية لتعزيز إستخدام الوسائل الرقمية لدى الموظفين؟

.....

.....

7. كيف يتم التعامل مع حماية المعلومات الرقمية وتأمين قنوات الإتصال داخل المؤسسة؟

.....

.....

8. ما أبرز العراقيل التي تواجهكم عند إستخدام الوسائل الرقمية للإتصال؟

.....

.....

9. ما اقتراحاتك لتحسين فعالية الإتصال الداخلي عبر البيئة الرقمية في الإذاعة الجهوية؟

.....

.....

.....

10. هل ترى أن الموارد المالية المتاحة كافية لتطوير البنية التحتية لإذاعة المدية الجهوية؟

.....

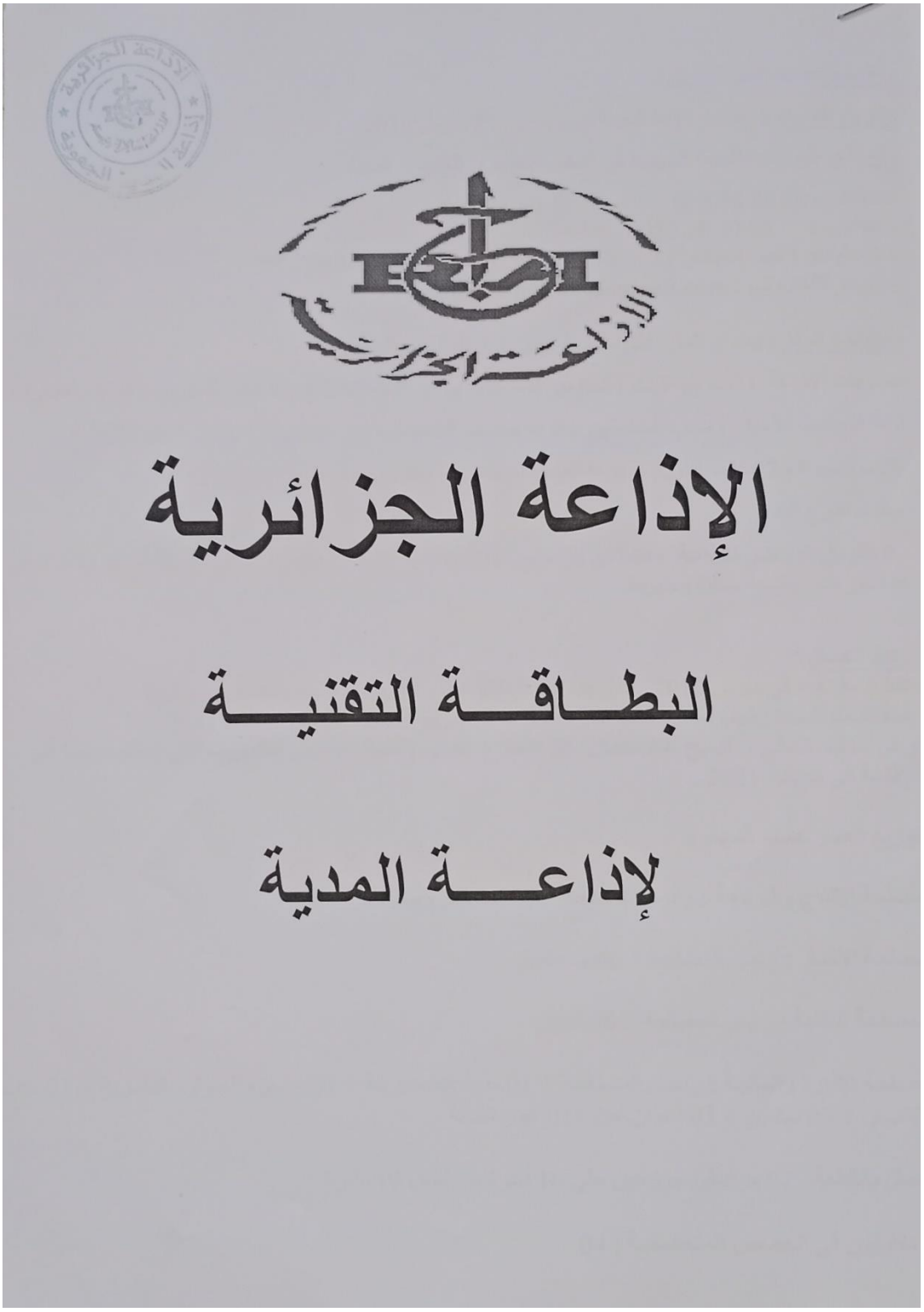
.....

11. هل لديك إضافات أو كلمة أخيرة من فضلك؟

.....

.....

الملحق 03: البطاقة التقنية لإذاعة المدية



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

تعد البيئة الرقمية من الركائز الأساسية لتطوير أنماط الاتصال داخل المؤسسات، خاصة في ظل التحولات الرقمية السريعة التي يعرفها المجال الإعلامي، حيث أن الاتصال الداخلي لم يعد مجرد عملية تبادل المعلومات بل أضحى ينظر إليه اليوم كعامل جوهري يدعم التنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة عالية.

تنطلق هذه الدراسة من واقع إذاعة المدية الجهوية بهدف الكشف عن كيفية تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الإعلامية وذلك من خلال تحليل الأدوات الرقمية المستعملة ومستوى التفاعل الوظيفي بين العمال مع رصد مظاهر التحسن أو التراجع التي قد تحدثها البيئة الرقمية في سيرورة العملية الاتصالية. وعليه كيف تؤثر البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بمؤسسة إذاعة المدية الجهوية؟

Résumé de l'étude:

L'environnement numérique constitue l'un des piliers fondamentaux pour le développement des modes de communication au sein des institutions ,notamment à la lumière des transformation numériques rapides que connait le domaine médiatique ,en effet la communication interne ne se limite plus à un simple échange d'informations ,mais est devenue un processus essentiel soutenu par une coordination complété entre les différents départements de l'institution ,permettant ainsi de réaliser ses objectifs avec une grand efficacité .

Cette étude vise à explorer la réalité de l'environnement numérique dans les institutions médiatiques et à analyser comment cet environnement influence l'efficacité de la communication interne au sein de l'institution , à travers l'analyse d'outils numériques utilisés et l'observation de l'interaction professionnelle entre les employés ,le travail repose sur l'identification des aspects d'amélioration et de dysfonctionnement lités à l'adoption de l'environnement numérique dans le processus de communication ,organisationnelle .Ainsi, la problématique principale de l'étude est la suivante: comment l'environnement numérique influence-t-il l'efficacité de la communication interne au sein de l'établissement Radio de Médéa ?.

Summary

The digital environment is considered one of the fundamental pillars far developing communication patterns within institutions ,especially in light of the rapid digital transformations witnessed in the media sector ,internal communication is nalanger merely a process of information exchange; today it is seen as a crucial factor that supports coordination between various departments within the institution and contributes to achieving its goals efficiently ,this study is based an the reality of the regional radio of mèdèa and aims to explore how the digital environment influences the effectiveness of internal communication within the media institution it does so by analysing tools used and the level of functional among employees ,while also observing the signs of improvement or decline that the digital environment may bring to the communication process ,accordingly , the central question of the study is; how does the digital environment offect the effectiveness of internal communication at the regional radio of mèdèa ?

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	69
2	التوزيع التكراري لوظيفة أفراد العينة	70
3	إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل الإذاعة	71
4	الوسائل الرقمية التي تستخدم بشكل يومي في أداء المهام	72
5	التقنيات التي تستخدم في أداء المهام في إذاعة المدية الجهوية	73
6	تناسب التقنيات الرقمية المستخدمة مع طبيعة العمل الإعلامي داخل الإذاعة	74
7	يوضح مدى تلقي أفراد العينة لتوجيهات حول إستخدام الوسائل الرقمية الجديدة	74
8	يوضح مدى تجديد الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية	75
9	التقنيات الرقمية الأخرى التي يجب توفيرها داخل إذاعة المدية الجهوية	76
10	يوضح مدى وجود سياسة واضحة لإستخدام الوسائل الرقمية داخل إذاعة المدية الجهوية	77
11	يوضح مدى مساعدة التقنيات الرقمية في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية	78
12	يوضح مدى مساهمة إستخدام التقنيات الرقمية في تقليل الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين داخل إذاعة المدية الجهوية	79
13	يوضح مدى مرونة الاتصال الداخلي بفضل استخدام التقنيات الرقمية	80
14	يوضح مساهمة الاتصال في البيئة الرقمية على الحفاظ على سرية المعلومات	80
15	يوضح هل يتطلب التعامل مع التقنيات الرقمية مهارات وكفاءات يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال؟	81
16	يوضح تمكين الوسائل الرقمية من الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	82

17	يوضح مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام	83
18	يوضح هل تساعد الوسائل الرقمية في تسريع إتخاذ القرار داخل إذاعة المدية الجهوية؟	83
19	رأي أفراد العينة في هل أدى إستخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر في الاتصال	84
20	إخضاع القائم بالاتصال إلى دورات تدريبية وتكوينية تؤهله للتحكم في الرقمنة	85
21	يوضح مدى تلقي تكوينات داخلية حول كيفية إستخدام الوسائل الرقمية للتواصل داخل إذاعة المدية الجهوية	86
22	مواجهة صعوبات في إستخدام الوسائل الرقمية في عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية	87
23	أبرز المشاكل التي تواجهك في عملية التواصل بإستخدام الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية	88
24	يوضح هل ترى أن تحسين الإتصال الرقمي يتطلب تغييرات في الهيكل التنظيمي أو في أسلوب الإدارة؟	89
25	يوضح هل يوجد تردد من بعض العمال في إستخدام الوسائل الرقمية؟	89
26	يوضح هل ترى أن الإدارة تدعم بشكل كاف الإنتقال نحو بيئة عمل رقمية؟	90
27	إشراك جميع الأقسام والعمال في عملية التحول الرقمي	91
28	يوضح اعتقاد أن التطبيقات الرقمية المتاحة في إذاعة المدية الجهوية كافية لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال	92
29	الوسائل الرقمية التي تستخدم بشكل يومي في أداء المهام حسب الوظيفة	93
30	التقنيات المستخدمة في أداء مهام الموظفين حسب وظيفة العمل الخاصة بهم	95
31	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة ورأيهم في مدى تناسب التقنيات الرقمية مع طبيعة العمل الإعلامي داخل إذاعة المدية الجهوية	96
32	توزيع أفراد العينة حول هل تساعد التقنيات الرقمية في تسهيل عملية التواصل داخل إذاعة المدية الجهوية حسب الوظيفة	98

33	توزيع أفراد العينة حسب مدى إسهام التقنيات الرقمية في التقليل من الأخطاء وتنسيق عمل الموظفين داخل إذاعة المدية الجهوية وفقا لأقدمية العمل للموظفين	99
34	توزيع أفراد العينة حسب مدى مرونة الاتصال الداخلي بفضل إستخدام التقنيات الرقمية، وفقا لأقدمية الموظف في العمل	101
35	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة ومعرفة مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام	102
36	توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في تأثير التقنيات الرقمية على تحسين بيئة العمل والتقليل من التوتر وفقا لأقدمية الموظف في العمل	104
37	أبرز المشاكل التي تواجه الموظفين في عملية تواصلهم بإستخدام الوسائل الرقمية في إذاعة المدية الجهوية حسب الوظيفة الخاصة بكل موظف	105
38	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة لتحسين الاتصال الرقمي يتطلب تغييرات في الهيكل التنظيمي أو أسلوب الإدارة	107

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
البسملة	
شكروتقدير	
إهداء	
مقدمة	ا-ب
الإطار المنهجي للدراسة	
1.الإشكالية	4
2.التساؤلات	5
3.أسباب إختيار الموضوع	5
4.أهداف الدراسة	6
5.أهمية الدراسة	6
6.منهج الدراسة	7
7.أدوات الدراسة	8
8.مجتمع البحث	9
9.عينة الدراسة	9
10.تحديد المصطلحات والمفاهيم	10
11. الدراسات السابقة	14
12.صعوبات الدراسة	23
الإطار النظري للدراسة: **الفصل الأول: ماهية الاتصال الداخلي**	
تمهيد	26
المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للاتصال الداخلي	
المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي	27
المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي	30
المطلب الثالث: وسائل وشبكات الاتصال الداخلي	35

المطلب الرابع: مبادئ الاتصال الداخلي	40
المبحث الثاني: أبعاد الاتصال الداخلي: الوظائف، الأهمية، الأهداف	
المطلب الأول: وظائف الاتصال الداخلي	41
المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي	43
المطلب الثالث: أهداف الاتصال الداخلي	45
المبحث الثالث: محددات الاتصال الداخلي	47
المطلب الأول: خصائص الاتصال الداخلي	47
المطلب الثاني: معوقات الاتصال الداخلي	48
الفصل الثاني: ماهية البيئة الرقمية	
تمهيد	52
المبحث الأول: مفهوم وعناصر البيئة الرقمية	
المطلب الأول: مفهوم البيئة الرقمية	53
المطلب الثاني: عناصر البيئة الرقمية	55
المبحث الثاني: مظاهر ومتطلبات البيئة الرقمية	
المطلب الأول: مظاهر البيئة الرقمية	56
المطلب الثاني: متطلبات البيئة الرقمية	57
المبحث الثالث: خصائص وملامح وخدمات البيئة الرقمية	
المطلب الأول: خصائص البيئة الرقمية	58
المطلب الثاني: ملامح البيئة الرقمية	59
المطلب الثالث: خدمات البيئة الرقمية	60
المبحث الرابع: دور البيئة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة	61
الفصل الثالث: **الإطار التطبيقي للدراسة** **دراسة ميدانية حول تأثير البيئة الرقمية على فعالية الاتصال الداخلي بالإذاعة الجهوية بالمدية**	
تمهيد	66
المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن إذاعة المدية الجهوية	

المطلب الأول: تعريف إذاعة المدية الجهوية	67
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لإذاعة المدية الجهوية	68
المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي للبيانات	
المطلب الأول: الوسائل والتقنيات المستخدمة في إذاعة المدية الجهوية	71
المطلب الثاني: فعالية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين عملية الاتصال داخل إذاعة المدية الجهوية	78
المطلب الثالث: التحديات والصعوبات التي تواجهها إذاعة المدية الجهوية في تطبيق الرقمنة لتحسين إتصالها الداخلي	87
المبحث الثالث: نتائج الدراسة	
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة	108
المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	111
الإستنتاج العام	113
النتيجة العامة	114
الخاتمة	117
قائمة المصادر المراجع	119
الملاحق	126
الملخص	138
فهرس الجداول	142
فهرس المحتويات	146