وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم :علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

دور الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة نفطال بالمدية في الفترة الممتدة من 18ماي الى 22ماي 2025

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

اعداد الطالبتين:

- شروق صحراوي
- وسيلة مجبر

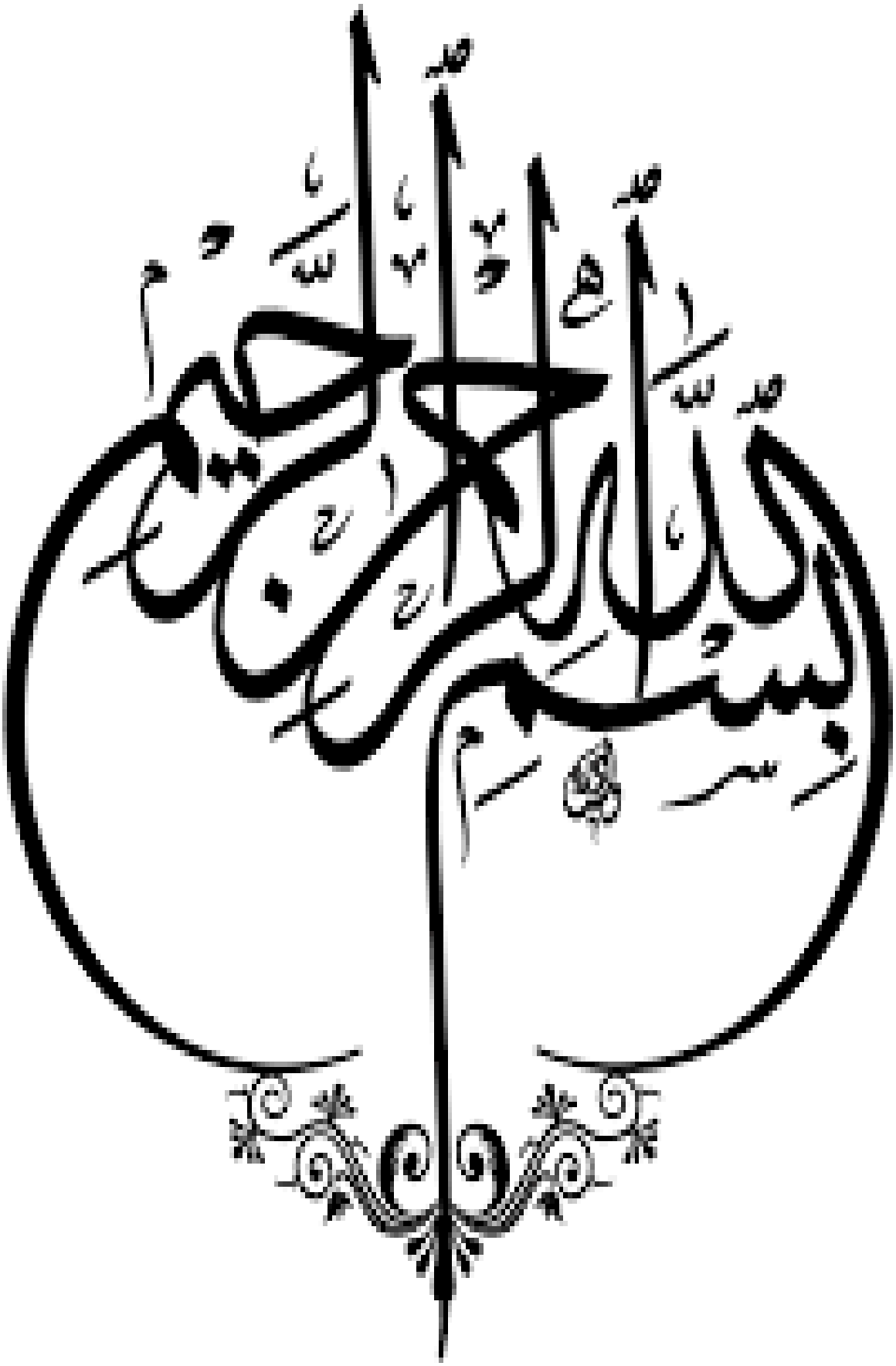
اشراف الأستاذ:

- د. موسى العيدي

أعضاء لجنة المناقشة:

د. رابح بلقاسمي	جامعة يحي فارس بالمدية	عضوا رئيسا
د. جمال زاوي	جامعة يحي فارس بالمدية	مناقشا
د. موسى العيدي	جامعة يحي فارس بالمدية	مشرفا و مقررا

الموسم الجامعي:2024_2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

وفي مقدمتهم، أستاذي المشرف الدكتور [العيدي موسى]، الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيّمة وملاحظاته البنّاءة، فله مني كل التقدير والعرفان على دعمه العلمي وتشجيعه المتواصل.

كما أتقدم بالشكر الى جميع موظفين مؤسسة نفطال بالمدية على تعاونهم الكريم وبالأخص السيد: "رضا بلطرش "على توفيره لنا كل الظروف المناسبة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذه الدراسة.

كما لا يفوتني أن أعبر عن امتناني العميق لأساتذتي الأفاضل، على ما قدّموه لنا من علم ومعرفة، وعلى كل ما بذلوه من جهد طوال سنوات دراستنا.



إهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين، نبينا محمد ﷺ، وعلى آله وصحبه أجمعين.

الى من كان لهم الفضل بعد الله في وصولي الى هذه المرحلة:

"أبي الغالي" أهديك ثمرة تعبي وجهدي، عرفانًا بفضلك، ووفاءً لعطائك الذي لا يُحصى.

و"أمي الحبيبة"يا من دعوتِ لي في كل سجدة، اهديك فرحة تخرجي.

إلى" أخواتي العزيزات"، تخرجي هو فرحتنا جميعًا

الى عائلتي اهدي فرحة تخرجي اليكم الكل باسمه

هذا الإنجاز ما كان ليكون لولا توفيق الله أولاً، ثم بدعمكم ودعائكم...

فالحمد لله دائمًا وأبدًا..

شروق



إهداء

الحمد لله الذي أنار طريقي بنوره وكتب لي التوفيق بعد تعبٍ طويل، كان هذا المشوار شاقًا، لكنه كان الحلم الذي عشتُ لأحققه وها أنا اليوم أقطف ثماره بقلبي قبل يدي.

إلى أبي، السند الأول والكتف الذي لم يهتز أتعبتَ نفسك ليرتاح دربي هذا النجاح لك قبل أن يكون لي.

إلى أمي، يا من كانت عيناكِ تراني في ثوب التخرّج قبل أن أصل هذا الحلم كان لك وأنا فقط من حققه لأجلكِ، فهنيئًا لكِ الفرح الذي طالما انتظرته.

إلى إخوتي الأعزاء , شكراً لوجودكم الذي كان دوماً مصدر قوة لي، كنتم الأمان في ضعفي

ومصدر الطاقتي، كل خطوة لي تحمل منكم شيئا.

الى كل أفراد عائلتي الكريمة، من ساندني بكلمة، بدعوة، أو حتى بنظرة رضا، شكراً من القلب على احتضانكم لي في كل مراحل هذا المسار .

وما كان لهذا الحلم ان يصبح حقيقة الى بتوفيق من الله عزوجل اولا ، ثم بتشجيعكم و دعمكم لي ثانيا ، فالحمد لله دائما و ابدا ...

وسيلة



الملخص

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أهمية الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية ،مع اختيارنا لمؤسسة نفطال بالمدية كنموذج للدراسة باعتبار ان الاتصال الرقمي احد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية لتطوير أدائها ،ودورها في تحسين بيئة العمل.

تعتمد الدراسة على منهج دراسة حالة ، وتم جمع البيانات من خلال اداة المقابلة الموجهة للمسؤول بالمؤسسة، واستمارة الاستبيان الموجهة للموظفين بالمؤسسة، وتمت معالجة البيانات وتحليلها وصولا الى مجموعة من النتائج أهمها ان الاتصال الرقمي له تأثير كبير في تطوير الأداء الوظيفي

الكلمات المفتاحية: الاتصال ، الاتصال الرقمي ، الأداء ، الأداء الوظيفي ، المؤسسة الاقتصادية.

Résumé:

Cette étude vise à mettre en lumière l'importance de la communication numérique dans l'amélioration de la performance professionnelle au sein de l'entreprise économique. L'étude a porté sur l'entreprise Naftal de Médéa comme cas d'étude, étant donné que la communication numérique constitue l'un des piliers fondamentaux sur lesquels s'appuient les entreprises pour développer leurs performances et améliorer l'environnement de

travail.

La recherche s'est basée sur la méthode de l'étude de cas, avec la collecte des données effectuée à l'aide de deux outils : l'entretien dirigé avec un responsable de l'entreprise, et un questionnaire adressé aux employés. Après analyse des données recueillies, l'étude a révélé plusieurs résultats, dont le plus important est que la communication numérique a un impact significatif sur l'amélioration de la performance professionnelle.

Mots-clés : communication, communication numérique, performance, performance professionnelle, entreprise économique.

Abstract:

This study aims to highlight the importance of digital communication in improving job performance within economic institutions. The Naftal company in Médéa was selected as a case study, given that digital communication is one of the fundamental pillars on which modern organizations rely to enhance their performance and improve the work environment.

The research is based on a case study approach, with data collected through two main tools: a structured interview with a company official and a questionnaire distributed to employees. After analyzing the

collected data, the study reached several findings, the most significant of which is that digital communication has a considerable impact on enhancing job performance.

Keywords: communication, digital communication, performance, job performance, economic institution.

مقدمة

مقدمة:

يعد الاتصال داخل المؤسسة عنصرًا اساسيا ، فهو وسيلة فعالة لتحقيق الأهداف وضمان سيرورة العمل واستمراريته، فالاتصال لا يقتصر فقط على نقل المعلومات، وبناء العلاقات، سواء على المستوى الداخلي بين الموظفين والإدارة، أو على المستوى الخارجي بين المؤسسة وجمهورها العام.

ونظرًا للحاجة المتزايدة إلى تطوير أساليب العمل ، فقد شهد الاتصال تحولات متسارعة بفضل التقدم التكنولوجي، حيث انتقل من الأشكال التقليدية إلى ما يُعرف اليوم بالاتصال الرقمي . والذي يُعد من أهم أشكال الاتصال الحديثة التي باتت تحتل موقعًا استراتيجيًا في المؤسسات المعاصرة، حيث يُتيح تبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر من خلال وسائط رقمية حديثة تُمكِّن من المعالجة الفورية والسريعة للبيانات.

ويُعد الأداء الوظيفي من أبرز المؤشرات التي تُقاس بها فعالية الموظف داخل المؤسسة، إذ يشير إلى مدى إتقانه لمهامه، ودقته في تنفيذ واجباته، وكفاءته في تحقيق النتائج المرجوة. ومن هذا المنظور، فإن الاتصال الرقمي يكتسب أهمية بالغة لكونه أداة تنظيمية تدعم الأداء المهني للأفراد، وتسهم في تحسين الإنتاجية، من خلال تسهيل تدفق المعلومات، وتسريع عملية اتخاذ القرار.

وفي هذا الإطار، تبرز **مؤسسة نفطال بالمدية** كنموذج تطبيقي ، حيث تُعد من بين أهم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، نظراً لدورها في توزيع وتسويق المواد البترولية ومشتقاتها. وقد حرصت هذه المؤسسة على إدماج الوسائل الرقمية في مختلف عملياتها التنظيمية والإدارية نظرا لأهمية الرقمنة في تحسين فعالية الأداء

انطلاقًا مما سبق، يتضح أن الاتصال الرقمي لم يعد مجرد أداة تكميلية داخل المؤسسات، بل أصبح عنصرًا استراتيجيًا يُسهم في تحقيق الكفاءة التنظيمية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي، بما يعزز قدرة المؤسسة على التكيّف مع متطلبات العصر الرقمي. وللإلمام بجوانب الموضوع فقد قسمنا دراستنا الى أربعة فصول.

بداية بالفصل الأول الذي يحتوي على الاطار المنهجي والذي يتكون من إشكالية والتساؤلات ، أسباب اختيار لموضوع، أهمية واهداف الدراسة ، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة ، أدوات الدراسة، حدود الدراسة، الدراسات السابقة ، تحديد المفاهيم والمصطلحات.

ويتضمن الجانب النظري فصلين : الفصل الأول تحت عنوان الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية حيث يحتوي المبحث الاول على مفهوم الاتصال الرقمي، خصائصه ،محددات الاتصال الرقمي، وسائل الاتصال الرقمي. اما المبحث الثاني يحتوي على: مفهوم المؤسسة الاقتصادية، خصائص المؤسسة الاقتصادية، أنواع المؤسسة الاقتصادية ، اهداف المؤسسة الاقتصادية.

اما الفصل الثاني تحت عنوان الأداء الوظيفي وإنتاجية المؤسسة الاقتصادية، تطرقنا من خلاله الى المبحث الاول: مفهوم الأداء الوظيفي ، محددات الأداء الوظيفي ، عناصر الأداء الوظيفي، خطوات الأداء الوظيفي. اما المبحث الثاني: دور الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية ، الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية ، الأداء الوظيفي في زيادة الإنتاجية.

وأخيرا في الفصل الثالث استعرضنا بطاقة فنية حول المؤسسة محل الدراسة لنصل الى تحليل الجداول وأخيرا نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنـهجي

1_الإشكالية:

يعتبر الاتصال ركيزة أساسية في نجاح أي مؤسسة، حيث يلعب دورا حيويا في تسهيل نقل وتبادل المعلومات واتخاذ القرارات بفعالية ومع التطور التكنولوجي السريع، تزايد الاعتماد على الرقمنة في المؤسسات عبر العالم، اذ أصبح الاتصال الرقمي جزءا أساسيا من متطلبات نجاح المؤسسة الحديثة فمن خلاله يتم تسهيل تدفق المعلومات وتحسين التفاعل بين العاملين وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات، مما يساهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية.

في هذا السياق، بدأت المؤسسات الجزائرية في ادخال النظم الرقمية ضمن عملياتها الإدارية، حيث تسعى المؤسسات الاقتصادية الى مواكبة هذه التحولات من خلال دمج تكنولوجيا الاتصال الرقمي ضمن أنظمتها الإدارية والوظيفية بهدف تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، وتسهيل عمليات التنسيق بين مختلف الأقسام ويمثل الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية وسيلة حيوية لتطوير الأداء الوظيفي من خلال تحسين تبادل المعرفة.

وفي هذا الإطار، يُعد الاتصال الرقمي من العوامل المهمة التي تؤثر في تحقيق الأداء الوظيفي الفعّال داخل المؤسسة، حيث يُسهم في تحسين تنظيم العمل، وتوضيح

المهام، وتسريع الاستجابة للمستجدات، ما ينعكس مباشرة على مستوى أداء العمال وكفاءتهم.

وتعد مؤسسة نفطال بالمدية واحدة من هذه المؤسسات التي تبنت تقنيات الاتصال الرقمي لتعزيز فاعلية التواصل الداخلي وتحسين أداء موظفيها، اذ تعتمد المؤسسة على مجموعة من الأدوات الرقمية مثل البريد الالكتروني، المنصات الرقمية التي تساهم في تسريع تدفق المعلومات، الانترنت، المكالمات الهاتفية وغيرها، وقد ساعد هذا التحول الرقمي على تحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

وغم المزايا العديدة التي يوفرها الاتصال الرقمي الا ان المؤسسات الجزائرية تواجه تحديات في تطبيق النظم والمعايير الرقمية مثل ضعف التكوين التكنولوجي للعاملين، وغياب البنية التحتية التكنولوجية الكافية في بعض القطاعات، مما قد يؤثر سلبًا على جودة الأداء الوظيفي ويحد من فعالية الاتصال الرقمي.

إدراكا لهذه المتغيرات، أصبحت المؤسسات الاقتصادية أكثر وعيا بأهمية الاعتماد على الاتصال الرقمي، ليس فقط كوسيلة لتحسين الأداء الوظيفي، ولكن أيضا كعامل أساسي استراتيجي يساهم في رفع التنافسية، تعزيز الابتكار، تطوير المهارات المهنية داخل بيئة

العمل، وبذلك نطرح الإشكالية التالية: "**كيف يساهم الاعتماد على الاتصال الرقمي في تحسين أداء العاملين بمؤسسة نفطال بالمدية** "؟

2_التساؤلات:

1. ماهي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية؟
2. ماهي مجالات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية؟
3. كيف ساهم الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال؟
4. ماهي عوائق توظيف الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال؟

3_اسباب اختيار الموضوع

أ. **اسباب موضوعية :**

- حداثة الموضوع حيث يعتبر الاتصال الرقمي من التكنولوجيات الحديثة التي تبنتها مختلف القطاعات واعتمدت عليها مختلف المؤسسات.
- اهمية الاتصال الرقمي بمختلف وسائله المستخدمة لخلق بيئة عمل حديثة و ملائمة .

- اهمية البحث عن التحديات التي تعيق توظيف الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية .

ب. اسباب ذاتية:

- ارتباط موضوع الدراسة بمجال دراستنا و طبيعة تخصصنا.
- الاهتمام الشخصي بمجال التكنولوجيا الرقمية و كل ما يتعلق بها.
- الفضول و الرغبة في التعرف على مؤسسة نفطال بالمدية و اهم الوسائل الرقمية التي تستخدمها

4_اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية الدراسة في ابراز دور الاتصال الرقمي كعامل رئيسي في تحسين بيئة العمل وتطوير اداء العاملين داخل المؤسسة الاقتصادية و تعزيز الكفاءة التشغيلية ، كما تكمن اهمية الدراسة في تقديم اطار علمي تستطيع المؤسسات من خلاله تعلم كيفية الاستغلال الامثل لمختلف تقنيات الاتصال الرقمية مما ينعكس ايجابا عليها ويساهم في تحقيقها، كما تعد الدراسة بمثابة دليل لتسليط الضوء على كيفية دمج التقنيات الرقمية في

بيئة العمل مما يعزز من الكفاءة الانتاجية و ثقافة الابتكار ومواكبة التطورات التكنولوجيا الرقمية.

اهداف الدراسة:

- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة الاقتصادية بالاتصال الرقمي.
- معرفة واقع الاتصال الرقمي ووسائله داخل مؤسسة نفطال بالمدية.
- معرفة دور الاتصال الرقمي في تفعيل و تطوير اداء العاملين في مؤسسة نفطال بالمدية.
- توضيح نوع العلاقة الموجودة بين الاتصال الرقمي واداء العاملين داخل مؤسسة نفطال بالمدية .

5_المنهج و ادوات البحث:

أ. المنهج:

يمثل المنهج اهمية بالغة في البحث العلمي لأنه جزء مهم منه ، بحيث ان من خلاله يتم تحديد المسار الذي يسلكه الباحث للوصول الى نتائج علمية حول موضوع الدراسة بحيث

يعرف" **المنهج**" على انه: " الطريقة التي يتخذها الفرد او المنهج الذي يجريه ليتوصل الى تحقيق هدف معين".

وبما ان موضوع دراستنا يدور حول الاتصال الرقمي ودوره في تحسين و تطوير اداء العاملين، فقد اخترنا منهج "**دراسة حالة**"

تعريفه:

هو احد المناهج البحثية الذي من خلاله يمكن جمع البيانات و دراستها من اجل الوصول الى فهم اعمق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من ظواهر، كما يعد اسلوب بحثي الذي يزود الباحث ببيانات كمية و كيفية عن عوامل متعددة متعلقة بفرد او مؤسسة او عدد قليل من الافراد .[1]

ب. ادوات البحث:

هنالك عدة ادوات لجمع المعلومات في البحث العلمي بحيث تعتبر من اهم الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في مسار بحثه ,حيث يستخدمها في جمع البيانات المطلوبة للإلمام بمختلف جوانب بحثه وفي الغالب يمكن الاستعانة بأكثر من اداة في دراسة واحدة ,وذلك حسب

[1] د إبراهيم إسماعيل ،مناهج البحث البحوث الإعلامية ، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2017 ، ص 120 .

طبيعة الموضوع و متطلباته بهدف جمع اكبر عدد ممكن من البيانات و المعلومات التي تساعد الباحث في اجراء دراسته و وصوله الى النتائج ,ولهذا تم الاستعانة في دراستنا بأكثر من أداة والمتمثلة في" **المقابلة و الاستبيان**".

1. المقابلة:

تعريفها:

هي عبارة عن اداة من ادوات جمع المعلومات يقوم فيها الباحث بطرح تساؤلات التي تحتاج الى اجابات من قبل المبحوث وذلك من خلال حوار لفظي او شكل استبيان لفظي او قد يكون بين شخصين او اكثر اما وجها لوجه او من خلال وسائل الاعلام المرئية او البث المباشر عبر استخدام ا اعتمدنا في دراستنا على اداة المقابلة نظرا لأهداف الدراسة ولطبيعة الموضوع الذي يتطلب فهم معمق لواقع الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية ودوره في التأثير على اداء العاملين بها ، كما تسمح هاته الاداة بالحصول على معلومات دقيقة و معمقة من طرف المبحوث و التي تكون غالبا غير قابلة للتحصيل من خلال ادوات بحثية اخرى [1]، بحيث تم تصميم اداة المقابلة و تقسيمها الى ثلاث محاور رئيسية وهي كالتالي:

[1] د سلمان المشهداني ، منهجية البحث العلمي ، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2019 ، ص 115 .

- **المحور الاول:** وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية.
- **المحور الثاني:** مجالات استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة نفطال بالمدية .
- **المحور الثالث:** مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الاداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال بالمدية
- **المحور الرابع:** عوائق توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية.

2.الاستبيان:

تعريفه:

يعرف بانه عبارة عن استمارة تحتوي على مجموعة من الاسئلة المرتبطة و المتسلسلة التي يتم الاجابة عليها و تعبئتها من طرف المبحوث لجمع المعلومات و البيانات حول موضوع البحث .

ويعرف ايضا على انه :"وسيلة لجمع المعلومات من عدد كبير من الافراد في وقت قصير, و ذلك من خلال مجموعة من الاسئلة المكتوبة التي تطرح بصيغة محددة و يتطلب من الافراد الاجابة عنها بهدف الحصول على بيانات قابلة للتحليل". [1]

1. تم الاعتماد على اداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات تماشيا مع طبيعة البحث القائم على منهج دراسة حالة ، حيث يعد الاستبيان من الادوات المنهجية المناسبة لهذا النوع من الدراسات، حيث يسمح هذا الاخير بالحصول على معلومات دقيقة و منظمة حول اراء العاملين و تصوراتهم ومواقفهم حول استخدام الاتصال الرقمي و مختلف وسائله و انعكاسه على ادائهم المهني ، كما يتيح للباحث تغطية مختلف الابعاد المتعلقة بموضوع الدراسة و يسهم في تعزيز مصداقية النتائج .

وقد تم تصميم استمارة الاستبيان و تقسيمها الى اربعة محاور اساسية تتمثل فيما يلي:

- **المحور الاول:** : وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية.
- **المحور الثاني:** مجالات استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة نفطال بالمدية.

[1] د سلمان المشهداني ، مرجع السابق ، ص 120 .

- **المحور الثالث:** مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الاداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال بالمدية .
- **المحور الرابع:** عوائق توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية.

6_مجتمع البحث و العينة:

1. مجتمع البحث:

تعريفه:

هو المجموعة الكاملة من الافراد او الاشياء او الاحداث التي تشترك في خاصية او مجموعة من الخصائص و التي يراد تعميم نتائج الدراسة عليها .

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا في جميع موظفي المؤسسة الاقتصادية مؤسسة نفطال بالمدية و البالغ عددهم (100) عامل موزعين على مختلف المصالح و الادارات بما في ذلك الادارات الادارية ، التقنية، المالية، لإنتاجية. وتم اختيار هذا المجتمع نظرا الارتباط افراده بموضوع الدراسة ارتباطا مباشرا.

2. العينة:

تعريفها:

" تعرف بانها جزء من مجتمع الدراسة يتم اختيارها وفقا لأسس علمية و منهجية، لتمثيل المجتمع الاصلي تمثيلا مناسبا بهدف تعميم النتائج عليه بأقصى درجة من الدقة و الموضوعية الممكنة "، و تعد العينة عنصرا اساسيا في البحوث التي لا يمكن فيها دراسة المجتمع كاملا ،اما بسبب كبر حجمه او الوقت و الموارد ولذلك تختار بعناية لضمن صدق النتائج و مصداقية البحث.[1]

تم الاعتماد في دراستنا على" **العينة القصدية**" و التي تمثل نصف عدد الاجمالي لمجتمع البحث ،أي (50) عاملا اي ما يعادل % 50 من حجم المجتمع ،وقد تم اختيار هذا النوع من العينات بالنظر الى طبيعة البحث التي تتطلب توفر خصائص محددة لدى افراد العينة و المتمثلة في : التفاعل المباشر و اليومي مع وسائل الاتصال الرقمي وهذا الامر يفترض التوجه بالدراسة الى مفردات بعينها, امتلاك مستوى كافي لكيفية استخدام وسائل الاتصال الرقمية اثناء اداء المهام المهنية ، تنوع مستوياتهم المهنية و الخبراتية (موظفون، تقنيون، رؤساء مصالح ، مدراء...) ،مع توفر الشروط العلمية للتمثيل الكافي حيث يهدف هذا التنوع

[1] د سعد سلمان المشهداني ، مرجع سابق ، ص 113 .

الى ضمان تمثيل شامل و موضوعي الآراء والتجارب المتعلقة باستخدام الاتصال الرقمي و دوره في التأثير على الاداء داخل المؤسسة.

تعريف العينة القصدية:

هي نوع من العينات غير الاحتمالية، يعتمد فيها على اختيار افراد العينة بناءا على خصائص او معايير محددة يراها الباحث ضرورية لبلوغ اهداف البحث، وفي هذا النوع من العينات لا يتم اختيار الافراد بشكل عشوائي ، و انما يتم انتقاؤهم قصدا لانهم يمثلون حالات نموذجية ولأنهم ايضا يمتلكون خبرات او معارف مرتبطة بشكل مباشر بموضوع الدراسة.

تستخدم العينة القصدية بكثرة في البحوث النوعية او دراسات الحالة ، حيث يكون التركيز على التعمق في الظاهرة المدروسة اكثر من تعميم النتائج على مجتمع واسع.[1]

7_حدود الدراسة:

أ:الإطار المكاني:

[1] د إبراهيم إسماعيل ، مرجع سابق ، ص 113-117 .

اخترنا مؤسسة نفطال بالمدية لدراسة موضوع دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية.

ب:الإطار الزمني:

طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 18 ماي 2025 الى 22 ماي 2025

8_صعوبات الدراسة:

في بداية انجاز هذه المذكرة توجهنا الى مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية مرفقين بورقة تسهيل المهمة الا انهم قامو بالرفض ولا نعرف السبب فقمنا بتغيير المؤسسة وتوجهنا الى مؤسسة نفطال بالمدية .

واجهنا صعوبات أيضا في إيجاد مراجع تتناول موضوع دراستنا .

9_الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: بده عقبة، مزيو علي. 2017\ 2018.

أ. عنوان الدراسة:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي.

ب. نوع الدراسة:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي.

ج. الإشكالية:

هل للتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظف شركة اتصالات الجزائر؟

د. اهداف الدراسة:

- مدى استفادة المؤسسة الجزائرية من تطبيقات التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- أثر تكنولوجيا الاتصال على جودة أداء العاملين داخل المؤسسات الجزائرية.

هـ. منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي، استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

و. نتائج الدراسة:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة أضحت ضرورة أساسية داخل المؤسسات، حيث تساهم بشكل فعال في تحسين جودة العمل وتعزيز سلاسة تدفق المعلومات بين العاملين.
- ويعد توظيف أدوات الاتصال المتطورة عنصرا حاسما في دعم الابتكار المؤسسي، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة فاعلية عمليات اتخاذ القرار.

الدراسة الثانية: حموش مديحة 2020/2019.

أ. الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية أولاد دراج.

ب. نوع الدراسة:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة محمد بوضياف المسيلة.

ج. الإشكالية:

ما مدى تأثير الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي في بلدية أولاد دراج؟

د. اهداف الدراسة:

معرفة طبيعة الاتصال الرقمي ومدى تقييم الموظفين للاتصال الرقمي في تأثيره على أدائهم.

هـ. منهج الدراسة:

الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حول الدراسة.

و. النتائج:

- تختلف الدوافع التي أدت الى اعتماد تقنيات الاتصال الرقمي كأداة وظيفية، حيث تركزت بشكل عام التغلب على تحديات التواصل والتنسيق داخل المؤسسة.
- أظهرت الدراسة ان غالبية الموظفين لم يكونوا على دراية كافية باستخدام وسائل الاتصال الرقمي، كما انهم لم يتلقوا التدريب اللازم لاستخدامها بفعالية في بيئة العمل.
- اكدت النتائج ان تقنيات الاتصال الرقمي لها دور في تحسين الأداء الوظيفي، حيث ساعدت الموظفين في تنفيذ مهامهم بمرونة وكفاءة اعلى، مما أدى الى تقليل الأخطاء وتعزيز جودة العمل.
- ساهمت هذه التقنيات في تسهيل تبادل المعلومات داخل المؤسسة، مما انعكس إيجابا على عملية اتخاذ القرار ورفع مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.

العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

1.أوجه التشابه:

- جميع الدراسات تؤكد على أهمية الاتصال الرقمي والتكنولوجيات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- تسعى الى تقييم مستوى تبني المؤسسات لوسائل الاتصال الرقمي ومدى فعاليتها في تحسين الإنتاجية.
- تناول العوائق التي قد تحد من فعالية استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات.

2.أوجه الاختلاف:

- الدراسة الحالية تتناول مؤسسة اقتصادية نفطال، بينما الدراسات الأخرى تطرقت الى مؤسسات إدارية وخدماتية مثل البلديات وشركات الاتصال.
- الدراسة الحالية تتناول بشكل مباشر تأثير الاتصال الرقمي على أداء العاملين في حين ان الدراسة السابقة ركزت على التكنولوجية الحديثة بشكل عام او على الجودة داخل المؤسسة.
- تختلف الفترات الزمنية التي أجريت فيها الدراسات، مما قد يعكس تطورات مختلفة في استخدام الاتصال الرقمي عبر السنوات.

نتائج الدراسات السابقة:

تشير جميع الدراسات الى ان الاتصال الرقمي أصبح عنصرا أساسيا في تطوير أداء العاملين داخل المؤسسات، لكنه يواجه بعض التحديات التي تتطلب استراتيجيات فعالة لمعالجتها.

10_تحديد المصطلحات:

الاتصال:

لغة: اشتقاق لغوي لكلمة**communicare** اللاتينية، بمعنى يشيع او يجعل الشيء شائعا. وبالتالي فان الاتصال يتحقق عندما تتوافر مشاركة عدد من الافراد في امر ما، ونحن عندما نتصل فإننا نحاول ان نشترك في المعلومات ولأفكار والاتجاهات.[1]

اصطلاحا: يقول الباحث "**جورج لندبرج**": ان كلمة اتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات او صور او لغة او أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.

[1] محمد عبد الحميد، **نظريات الإعلام واتجاهات التغيير**، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص21.

ويذهب" **سمير حسين**" الى ان الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية او الذيوع او الانتشار او الشيوع لفكرة او موضوع او منشأة او قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات او الأفكار او الآراء او الاتجاهات من شخص او جماعة الى اشخاص او جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين.[1]

المفهوم الاجرائي:الاتصال هو عملية تبادل المعلومات أو الأفكار بين شخصين أو أكثر باستخدام كلمات، إشارات، أو وسائل أخرى بهدف الفهم والاقناع والتأثير على السلوك.

الاتصال الرقمي:يرتكز تعريف الاتصال الرقمي" **digital communication**" بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والاساسية للاتصال بين اطرافه.

وبذلك يمكن تعريف الاتصال الرقمي كالآتي:

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،1998، ص24.

العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بعيد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة، واستقبالها، من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق اهداف معينة.[1]

المفهوم الاجرائي:

الاتصال الرقمي هو تبادل المعلومات بين الأفراد باستخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الإنترنت، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، يتم من خلاله إرسال واستقبال المعلومات بشكل إلكتروني عبر الحاسوب أو الهواتف المحمولة.

الاتصال الرقمي هو تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد أو الجماعات باستخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الإنترنت، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، أو التطبيقات الإلكترونية. يتم من خلاله إرسال واستقبال البيانات بشكل إلكتروني عبر أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف المحمولة.

الأداء :

[1] محمد عبد الحميد، **نفس المرجع السابق**، ص104.

لغة: يشير المعنى اللغوي للفعل **أدى** الى معنى مشى مشيا ليس بالسريع ولا بالبطيء، وأدى اليه الشيء اوصله اليه، وهكذا يتضح بان المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء او القيام به.

اصطلاحا: اما المعنى الاصطلاحي للأداء فتعددت تعريفاته من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة، بانه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض اداءه من العامل الكفء المدرب.

كما عرف "**الحوامدة، والفهداوي**" الأداء بانه مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن النفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية.[1]

[1] فايز عبد الرحمان الفروخ، **التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص43.

المفهوم الاجرائي: الأداء هو مدى قدرة الفرد على تنفيذ المهام أو الأنشطة المحددة بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الاهداف المرجوة.

الأداء الوظيفي:

اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء، لما له من أهمية بالنسبة للأفراد والمنظمات بشكل عام، ويقصد بأداء الفرد للعمل: هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويحكم على هذا الأداء بوساطة معايير محددة تستخدم لقياس الأداء، وتكون نتيجة التقييم سلبية إذا كانت مخرجات العمل المؤدى خارج حدود هذه المعايير التي يمكن ان يقاس أداء الفرد عليها كما يذكر {عاشور،1990} كمية ونوعية الجهد المبذول، ونمط الأداء. [1]

المفهوم الاجرائي:

الأداء الوظيفي هو قدرة الموظف على القيام بالمهام المطلوبة منه في العمل بكفاءة وفعالية، وفقاً للمسؤوليات المحددة في المؤسسة.

[1] فايز عبد الرحمان الفروخ، **نفس المرجع السابق**، ص43.

المؤسسة:

تعريف كارل ماركس":karl marx "المؤسسة الرأسمالية تكون متمثلة في: عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال، وفي نفس المكان، من اجل انتاج نفس النوع من السلع.

تعريف فرانسوا بيرو Francois peroux": ويعرف المؤسسة بانها منظمة تجمع اشخاص ذوي كفاءات متنوعة، تستعمل رؤوس الأموال والقدرات، من اجل انتاج سلعة ما، والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى مما تكلفته.

التعريف المختصر للمؤسسة:

هي منظمة اقتصادية تعمل في إطار قانوني محدد، وتقوم بدمج عناصر الإنتاج لإيجاد قيم مضافة ينتج عنها توليد للثروة ومن ثم توزيع الدخل[1].

[1] د. فوزي محيريق بن الجيلاني، **مدخل لاقتصاد المؤسسة**، مطبعة الرمال، الوادي،2020، ص24.

الاطار النظري

الفصل الأول:

الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد

يمثل الاتصال احد الركائز الاساسية في تسيير المؤسسات و تنظيم العلاقات داخلها خارجها، ومع التطور التكنولوجي المتسارع برز نوع جديد من الاتصال و الذي يعرف بالاتصال الرقمي الذي يعتمد على الوسائط التكنولوجية الحديثة في نقله و تبادله للمعلومات بحيث ساهم هذا الاخير في اعادة تشكيل اساليب التفاعل داخل بيئة العمل، وفي هذا الفصل سنسلط الضوء على هذا النوع من الاتصال و نحاول التطرق الى مختلف خصائصه ووسائله و مزاياه و التعرف على المؤسسة الاقتصادية بأنواعها واهم خصائصها و اهدافها.

المبحث الاول: ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الاول: مفهوم الاتصال الرقمي

يرتكز تعريف الاتصال Digitale Communication بالدرجة الاولى على استخدام النظم الرقمية و مستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة و الاساسية اللاتصال بين اطرافه، و لا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر COMPUTTER MEDIATER COMMUNICATION، او الاتصال القائم عن طريق الكمبيوتر او بمساعدة الكمبيوتر COMPUTTER ASSISTED COMMUNICATION وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال .[1]

يعرف ايضا على انه : العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد، بين اطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة و استقبالها من خلال النظم الرقمية و وسائلها لتحقيق اهداف معينة .

كما يقصد به ايضا التحول من اسلوب التعامل مع المعلومات على اساس تناظري Analogالى الاسلوب الرقمي Digital و رقمنة المعلومات ايضا، اي تحويل المعلومات

[1] محمد عبد الحميد، **نظريات الإعلام واتجاهات التغيير**، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص21_22.

من (نص ، صورة ، صوت) الى موجات كهربائية مرقمنة مما يسهل عملية ارسالها و تخزينها ومعاجلتها وضغطها.

وتشير كلمة رقمي Digital الى الحالتين هما التشغيل ولإيقاف Off ويتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من اشارات التشغيل و الايقاف وتتخذ كل الحروف و الرموز و الارقام والصور والرسوم و الاصوات شكل ارقام الصفر و الواحد، فالواحد يقابل التشغيل Onو الصفر يقابل التوقف Off ويطلق علي كل زوج من ارقامه اسم Bit بمعنى حرف ويطلق على مجموعة من الرموز Bits وعادة ما يحتوي كل Bit ثماني رموز.[1]

وعندما يتم تحويل المادة المرسلة أيا كانت الى تيار منفصل متماثل من النبضات الكهربائية لا يقوم الجهاز بإرسالها مباشرة بل يقطعها الى قطع صغيرة جدا بحيث تأخذ كل عينة رقما معينا و تسمى هذه العملية بالترقيم، حيث يوجد عند بداية خط الارسال لأي بيانات كانت اداة تسمي **AID converter** مهمتها تحويل البيانات من صورتها التناظرية الى صورتها الرقمية وتقوم هذه البيانات ببث كود مستمر من البيانات أيا كانت وتحولها الى اشارات رقمية كما انه يوجد في الطرف المقابل لها او وجهة الاستقبال أيا كانت تلك الالة

[1] مديحة حموش، **الاتصال الرقمي و اثره على الاداء الوظيفي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،قسم علوم الاعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة، 2020،ص8.

المستقبلة لها بتحويل تلك الاشارات الرقمية الى اشارات تناظرية تحاكي واقع تلك البيانات المرسلة وتسمي هذه الاداة O.A CONVERTER . [1]

المطلب الثاني: خصائص الاتصال الرقمي

يعد الاتصال الرقمي من بين احدث الانواع الاتصالية التي يشهدها العالم في ظل التطورات التكنولوجيا الحديثة ،حيث يتسم بجملة من الخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي :

أ. **التفاعلية :**

تُعد التفاعلية من الخصائص الجوهرية التي تميّز الاتصال الرقمي، حيث تضع حدًا للنموذج التقليدي القائم على الاتصال أحادي الاتجاه من المرسل إلى المستقبل، حيث ان الاتصال الرقمي يقوم على مبدأ التبادلية في الأدوار بين أطراف العملية الاتصالية مما يتيح لكل طرف حرية التفاعل والمشاركة وفقاً لظروفه من حيث الزمان والمكان، وبهذا لم يعد المستقبل عنصراً سلبياً بل أصبح فاعلاً ومؤثراً في بناء الرسالة الاتصالية وتوجيه مضامينها،كما يتّسم الاتصال الرقمي بتعدد المشاركين ضمن بيئة تفاعلية مرنة تمكِّن من

[1] حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**،ط2، دار المصرية اللبنانية، القاهرة،2006،ص215.

التواصل المتزامن وتبادل الأدوار بين الأفراد، كما هو الحال في المؤتمرات المرئية والاجتماعات الافتراضية، مما يعزز فعالية الاتصال ويمنحه طابعاً تعاونياً أكثر تطوراً.[1]

ب. التنوع :

أسهم تطور التقنيات الرقمية الحديثة في زيادة قدرة نظم الاتصال الرقمي على التخزين والإتاحة، بالإضافة إلى تحسين استغلال الوسائط المتعددة بما يتلاءم مع احتياجات ودوافع المستخدمين. ويتجلى هذا التنوع في الأشكال المختلفة للاتصال الرقمي، التي تشمل الاتصال عبر الحاسوب، والاتصال الصوتي، والبريد الإلكتروني، ومجموعات النقاش الإلكترونية، والمؤتمرات عن بُعد، فضلاً عن التفاعل مع المواقع الإلكترونية ومحطات التلفزيون الرقمية. يعكس هذا التنوع التكنولوجي قدرة الاتصال الرقمي على توفير بيئات تواصل متعددة الأبعاد تلبي متطلبات الأفراد والمؤسسات بمرونة وفعالية.

[1] احلام مهشهش، **مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين اداء العاملين في المؤسسة الخدماتية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص ادارة الاعمال، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف،ميلة،2023،ص 13 .

ج. التكامل:

يتيح الاتصال الرقمي عبر شبكات الاتصال المتنوعة ،التي تضم مختلف نظم وأشكال الاتصال للمستخدم إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات مثل التخزين، والطباعة، والتسجيل، والإرسال. هذا التكامل بين الأنظمة المختلفة يسهم في توفير بيئة اتصالية متكاملة تلبي الاحتياجات المتعددة للمستخدم بشكل مرن وفعال.

د. الفردية والتجزئة:

يوفر الاتصال الرقمي للمستخدم حرية واسعة في التنقل والاختيار والاستخدام، فضلاً عن القدرة على تقييم مدى الاستفادة من عملية الاتصال، مما يعزز من قيمة الفردية في التجربة الاتصالية. كما يؤكد الاتصال الرقمي على سرية وخصوصية الاتصال، مع تمكين أطراف الاتصال من التحكم الذاتي الكامل في سير العملية، مع احترام حقوق الملكية الفكرية. وبذلك، يضمن النظام الاتصالي الرقمي أعلى مستويات الفردية والحفاظ على خصوصية المستخدم.

هـ ..تجاوز الحدود الثقافية:

تمثل شبكة الإنترنت نظامًا عالميًا مكونًا من شبكات دولية وإقليمية متصلة، يشهد توسعًا مستمرًا في عدد المستخدمين نتيجة لانخفاض تكلفة الوصول وسهولة الاتصال. هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إلغاء الحواجز الجغرافية والثقافية، مساهماً بذلك في تحقيق ظاهرة

العولمة (**Globalisation**) التي تُمكّن من التواصل والتفاعل على نطاق عالمي.

وقد أدركت العديد من الدول والمجتمعات أهمية إنشاء بنية تحتية متطورة لشبكات المعلومات فائقة السرعة(**High-Speed Information Highways**) ، كوسيلة حيوية لتعزيز الاتصال الثقافي العالمي. ينعكس هذا الاهتمام في دعم الوظائف المتعددة للتفاعل العالمي، خاصة في مجالات التجارة الإلكترونية الدولية، التي أصبحت عنصراً رئيسياً في الاقتصاد العالمي بفضل التكامل والتشابك بين الأسواق والثقافات المتنوعة.

و. تجاوز وحدة الزمان والمكان:

يتميز الاتصال الرقمي بكونه اتصالًا عن بُعد لا يشترط تواجد أطراف الاتصال في نفس المكان أو في نفس الوقت، إلا في حالات معينة مثل الدردشة الفورية أو المؤتمرات عن بُعد التي تتطلب التزامن الزمني والمكاني. وقد ساهم ظهور الأجهزة الرقمية الحديثة، مثل الحواسيب المحمولة (**Lap tops**) والهواتف الذكية، في تسهيل إمكانية التواصل بغض النظر عن المسافات الجغرافية بين الأطراف.

وتتيح الإمكانيات التقنية للأجهزة والبرامج الرقمية استقبال البيانات، وإرسالها، وتخزينها، وتحميلها على وسائط مختلفة مثل الأقراص المدمجة، مما يسمح بإعادة استعراض هذه المعلومات في الوقت الذي يختاره المستخدم. ويرتبط هذا الطابع اللا زماني بأنماط اتصال أخرى مثل البريد الإلكتروني، والتصفح غير المتزامن للمواقع الإعلامية، كالصحف الرقمية ومحطات التلفزيون عبر الإنترنت.

ز. الاستغراق في عملية الاتصال:

ساهم انخفاض تكلفة الاتصال الرقمي في زيادة فرص الاستغراق في استخدام البرامج الرقمية، لا سيما تلك المخصصة للتعليم الفردي، لفترات زمنية طويلة. يؤدي هذا الاستخدام المطول إلى زيادة الوقت الذي يقضيه المستخدم أمام الأجهزة مقارنة بالوسائل الاتصالية التقليدية الأخرى.

ومع ذلك، قد يترتب على هذا الاستغراق آثار سلبية، من بينها تفاقم حالة العزلة الاجتماعية للفرد، بالإضافة إلى الأضرار الصحية الناتجة عن الجلوس لفترات طويلة أمام الشاشات، مثل مشاكل ظهور آلام الظهر وتأثيرات سلبية على النظر. لذا، من الضروري اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة، بما في ذلك الحد من فترات التعرض للأجهزة الرقمية، للحفاظ على الصحة البدنية والنفسية للمستخدمين. [1]

[1] رضوان مفلح، **مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني و الفضائي**، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع،عمان،2016،ص 86.

المطلب الثالث: محددات الاتصال الرقمي

يقوم الاتصال الرقمي على مجموعة من المحددات الأساسية التي تميّزه عن أشكال الاتصال التقليدي، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ . في حين يُعرف الاتصال الإنساني التقليدي بأنه عملية مترابطة بين عناصرها الأساسية، فإن الاتصال الرقمي يتجاوز هذا الإطار ليشمل علاقات تفاعلية بين مكونات النظم الرقمية .ذاتها، ما يعزز استمرارية العملية الاتصالية وتطورها المستمر.

ب . يضطلع الاتصال الرقمي بوظائف وأدوار اجتماعية متقدمة، تعكس حاجات الأفراد والمجتمعات، وتدعم البعد الاجتماعي لهذا الشكل من الاتصال، مما يجعله أداة فعالة في تعزيز التفاعل والتواصل داخل النسيج المجتمعي.

ج . رغم أن الاتصال الرقمي يتم عن بُعد، إلا أن التطورات التكنولوجية في مجال النظم الرقمية أسهمت في توفير مقومات تفاعلية تسمح بتبادل الأدوار الاتصالية بفعالية، ودعم أداء الوظائف الاتصالية بكفاءة عالية.

د . الاتصال الرقمي بين الأفراد يُعد اتصالاً عن بعد، سواء كان ثنائياً أو جماعياً، وتُستخدم فيه تقنيات متنوعة مثل النصوص المكتوبة أو الوسائط المتعددة (الصوت، الصورة) بهدف تقليص المسافات وتحقيق التفاعل المباشر.

هـ . تُعد النظم الرقمية ضرورة أساسية لتحقيق عملية الاتصال، وأداء وظائفها في السياق الرقمي، ولا يمكن تعويضها بأنماط الاتصال السلكي أو اللاسلكي التقليدي ما لم تكن مدعومة بتقنيات رقمية متقدمة.

و . لا تختلف البنية الأساسية لعناصر الاتصال الرقمي عن تلك الموجودة في الاتصال التقليدي، إلا أنها تتطلب توافر أجهزة رقمية متخصصة في عمليات الترميز وفك الترميز، سواء في مرحلتي الإرسال أو الاستقبال.

ز . تُعد مهارات الكتابة والقراءة إلى جانب الكفاءة في الثقافة الرقمية (الحاسوبية)، من الشروط الضرورية للمشاركة الفعالة في الاتصال الرقمي، نظراً لطبيعة الرسائل الرقمية التي تتطلب عمليات تحرير، معالجة، إرسال واستقبال تعتمد على واجهات رقمية و تفاعلية .

المطلب الرابع : وسائل الاتصال الرقمي

الحاسوب: وسيلة يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها و معالجتها ، ويعرف أيضا على أنه الالة التي تجمع بين عدة مهام تخزين ، استرجاع، وإرسال، واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت و تكمن اهميته بالنسبة للمؤسسة:

_ التقليل من الاخطاء و انعدامها إذا اكملت الرغبة على المدخلات.

_ اثبتت الدراسات ان تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

_ يمثل الحاسوب عائد استثماريا مغريا للمؤسسة مقارنة بالبدائل الأخرى.

شبكة الانترنت "INTERNET":

تُعرّف شبكة الإنترنت بأنها بنية تحتية اتصالية عالمية تعتمد على بروتوكولات رقمية موحدة، تتيح ربط ملايين الحواسيب والأجهزة الطرفية المنتشرة حول العالم، بما يمكّن من تبادل المعلومات والبيانات الرقمية بشكل فوري وآني.[1]

وتُعتبر الانترنت بمثابة نظام معلوماتي عالمي، يتكوّن من مجموعة ضخمة من الوثائق الرقمية والملفات النصية والوسائط المتعددة (صور، فيديو، صوت...)، المتصلة ببعضها البعض عبر ما يُعرف بـ " الروابط التشعبية " ما يسمح للمستخدمين بالتنقّل بين الصفحات والمصادر بسلاسة عبر متصفحات الويب .

كما تؤدي الإنترنت دورًا بالغ الأهمية في مختلف مجالات الحياة، من التعليم والبحث العلمي إلى التجارة الإلكترونية، والإعلام الرقمي، والخدمات الحكومية، والتفاعل الاجتماعي،

1. ماهر عودة الشمالية، **الاعلام الرقمي الجديد**، دار الاعصار العلمي ، عمان، 2015، ص22.

حيث باتت تشكل ركيزة أساسية في منظومة الاتصال الرقمي المعاصر. وتتميز هذه الشبكة بخاصيات عدة من ابرزها : **السرعة، اللامركزية، التفاعلية، التوفر المستمر، وتعدد الوسائط**[1] .

مواقع التواصل الاجتماعي:

تُعد مواقع التواصل الاجتماعي من أبرز تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الرقمي الحديثة، حيث تشير إلى مجموعة من المنصات الرقمية التفاعلية التي تتيح للمستخدمين إمكانية تبادل المعلومات والبيانات والتجارب الحياتية، والتفاعل في بيئات افتراضية و التشجع على الحوار والتواصل المفتوح. وقد عرفها كل من "تشيو" و"هسياو" و"كومار" بأنها: أدوات تكنولوجية رقمية تُستخدم لتقاسم المعلومات، مناقشتها، وبناء التجارب الإنسانية بشكل تفاعلي بين المستخدمين في فضاء إلكتروني مشترك.

2. شفيق حسني، **تكنولوجيا الجديدة في عصر ما بعد التفاعلية** ، دار الفكر و فن للطباعةوالنشروالتوزيع، القاهرة، مصر، 2011،ص181..

أما "حسني شفيق" فقد عرف هذه المواقع بأنها: فضاءات إلكترونية تجمع ملايين المستخدمين حول اهتمامات مشتركة، وتُوصف بـ"الاجتماعية" لأنها تُسهم في توثيق العلاقات وتعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد.[1]

وتتعدد وظائف هذه المواقع الالكترونية في السياقات المؤسسية إذ تُستخدم كأداة للاتصال الداخلي بين الموظفين من خلال الرسائل المكتوبة، والمكالمات الصوتية، والتواصل المرئي، كما تُعد وسيلة فعّالة للحصول على المعلومات، ومتابعة اتجاهات السوق، واستقراء الأخبار. أما على مستوى الاتصال الخارجي فإنها تتيح للمؤسسة التفاعل المباشر مع العملاء، ورصد ملاحظاتهم وآرائهم حول المنتجات أو الخدمات، مما يُسهم في تحسين جودة الأداء، فضلًا عن استخدامها في تسهيل خدمات البيع الإلكتروني والتوصيل.

البريد الإلكتروني:

يُعدّ البريد الإلكتروني من أبرز أدوات الاتصال الرقمي المعتمدة في المؤسسات المعاصرة، نظراً لدوره المحوري في تيسير التواصل الداخلي والخارجي. فهو يُوفر بيئة تفاعلية فعّالة تُمكّن من الربط بين جميع العاملين ضمن المؤسسة الواحدة، سواء على مستوى الأقسام

---

1. مريم هناد، **اثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،قسم علوم الاعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة جامعة قالمة، 2024، ص30.

الداخلية أو الفروع الجغرافية المختلفة، كما يسمح بتنسيق الأعمال بين الموظفين والعاملين في فروع متباعدة.

إضافة إلى ذلك، يُسهم البريد الإلكتروني في تعزيز العلاقات المهنية مع الموردين ونقاط البيع المختلفة، ويُستخدم كذلك كوسيلة تواصل رسمية مع الزبائن والجمهور الخارجي. ومن خلال هذه الوظائف، يُعد البريد الإلكتروني أداة استراتيجية تساهم في تسهيل التدفق المعلوماتي، وتسريع عمليات اتخاذ القرار، وضمان استمرارية الاتصال بين مختلف الفاعلين داخل البيئة التنظيمية وخارجها[1].

شبكة الانترانت ¨ INTRANET ¨ :

تُعد شبكة "الإنترانت" بنية معلوماتية داخلية تقوم المؤسسة بإنشائها وتشغيلها بغض النظر عن حجمها، وذلك من أجل تسهيل تدفق المعلومات والخدمات بين أفرادها. وتعتمد هذه الشبكة في عملها على نفس البروتوكولات المستخدمة في شبكة الإنترنت، كما تُوظّف أدوات الإنترنت الأساسية مثل البريد الإلكتروني ومتصفحات الويب، إلا أنّ استخدامها

1. مراد شلباية و علي فاروق ،**مقدمة الى الانترنت** ،دار السيرة ،الاردن2001،،ص21.

محصور داخل المؤسسة ولا يُتاح للعامة، حيث تكون محتوياتها ومصادرها محددة ومراقبة من قبل إدارة المؤسسة نفسها.

وفي المجمل، فإن الإنترانت تُشبه شبكة الإنترنت في بنيتها التقنية لكنها تختلف عنها في كونها موجهة لخدمة مؤسسة واحدة فقط وفروعها ومغلقة أمام المستخدمين الخارجيين ، الا ان الإنترنت هي شبكة معلوماتية عالمية مفتوحة تتيح الوصول إلى البيانات وتبادلها على نطاق واسع. أما الإنترانت فهي شبكة داخلية تعتمد تقنيات الإنترنت، لكنها مخصصة للاستخدام داخل مؤسسة معينة، وتُستخدم لتنظيم العمل وتبادل المعلومات بين الموظفين بشكل آمن ومحدود[1].

شبكة الاكسترانت EXTRA NET :

تُعد شبكة الإكسترانت امتدادًا لشبكة الإنترانت الداخلية للمؤسسة، حيث تتيح إمكانية الوصول إلى بعض الموارد والمعلومات المحددة من طرف جهات خارجية، مثل العملاء، الموردين، أو الشركاء التجاريين وذلك بطريقة آمنة ومنضبطة, ويتم التحكم في الدخول إلى هذه الشبكة من خلال تقنيات الحماية الرقمية مثل أنظمة التشفير وكلمات المرور، لضمان سرية البيانات و خصوصية التعاملات.

[1]. عبد المالك ردمان الدناني، **الوظيفة الاعلامية لشبة الانترنت**، دار الراتب الجامعية، بيروت،2001، ص61

تُستخدم شبكة الإكسترانت في عدة مجالات داخل المؤسسة، ومن أبرز استخداماتها:

- تنظيم برامج تدريبية وتعليمية موجهة للعملاء الخارجيين أو الشركاء.
- إدارة شؤون الموظفين والموارد البشرية، خصوصًا في المؤسسات متعددة الفروع والمواقع، حيث تتيح الإكسترانت منصة موحدة لتبادل البيانات والوثائق بين مختلف المواقع.

وتتميز شبكة الإكسترانت بكونها موجهة لفئة معينة من المستخدمين خارج المؤسسة، لكنها لا تُفتح لعامة الجمهور، ما يجعلها وسيطًا فعالًا بين الإنترانت المفتوحة داخليًا، والإنترنت المفتوحة للجميع.[1]

المطلب الخامس: وظائف الاتصال الرقمي

الاتصال الرقمي قد تجاوز دوره التقليدي في نقل المعلومات ليؤدي مجموعة من الوظائف الحيوية في المجتمع المعاصر، ومن بين تلك الوظائف ما يلي:

[1] ياسين سعد غالب، **الادارة الالكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر،2010، ص70.

1. **التواصل المباشر والسريع:** يتيح الاتصال الرقمي إمكانية التواصل الفوري بين الأفراد عبر وسائط متنوعة مثل البريد الإلكتروني، المحادثات الفورية، ومنصات التواصل.
2. **بناء العلاقات الاجتماعية:** يسهم في إنشاء صداقات وعلاقات اجتماعية جديدة، تتخطى الحدود الجغرافية والثقافية، وتعزز من التفاعل الإنساني العالمي.
3. **تشكيل المجتمعات الافتراضية:** يتيح إنشاء مجتمعات إلكترونية قائمة على الاهتمامات المشتركة، ما يساعد على تبادل الخبرات والمعلومات بين الأفراد.
4. **نقل الأخبار وتغطية الأحداث:** يوفر إمكانية بث وتبادل المعلومات والأخبار لحظة بلحظة، وهو ما يزيد من سرعة وفعالية الإعلام الرقمي.
5. **التعبير عن الرأي وتوجيه الرأي العام:** يمثل وسيلة فعالة لإبداء الرأي والتفاعل مع القضايا العامة، ما يسهم في تشكيل الاتجاهات والمواقف المجتمعية.
6. **دعم التعليم الرقمي:** يعزز من العملية التعليمية باستخدام التكنولوجيا، من خلال التعلم الإلكتروني، والتفاعل مع الموارد الرقمية، وتوفير فرص تعليم مرنة.
7. **تعزيز الترابط الإنساني:**يحد من مشاعر العزلة، ويفتح فضاءً دائمًا للتواصل الإنساني والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد والمجتمع .[1]

[1] ياسين خضير البياتي، **الاتصال الرقمي: أمم صاعدة وأمم مندهشة** ، دار البداية، عمان، 2015، ص، 112_113.

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المؤسسة عبارة عن تنظيم يسعى لتحقيق مجموعة من الاهداف المعينة، وذلك من خلال الجمع بين الموارد البشرية و المادية و تنظيمها بطرق علمية و ادارية فعالة، و تسعى هذه الاخيرة لمواكبة اخر التطورات التكنولوجيا الرقمية و ادخال احدث التقنيات في شتى المجالات ،و استخدام احدث التقنيات اثناء تأديتها لمهامها و نشاطاتها مما يساهم في الرفع من كفاءة الاداء .

المطلب الاول: تعريف المؤسسة الاقتصادية

تعرف بانها وحدة تنظيمية او هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، ضمن إطار قانوني واجتماعي محدد، وذلك من خلال توظيف الموارد المالية و البشرية المتاحة لإنتاج السلع أو تقديم الخدمات أو كليهما معاً، بهدف تلبية حاجات الأفراد وتحقيق عائد اقتصادي ملائم. بحيث تختلف خصائصها باختلاف الحيز الزماني و المكاني و طبيعة النشاط التي تمارسه.[1]

[1] ناصر دادي عدون، **اقتصاد المؤسسة** ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 8–9.

وتعرف ايضا بانها : وحدة تنظيمية تظم اطرا بشرية و مالية ، تهدف الى تحقيق اهداف انتاجية او خدماتية ، بحيث تواجه تحديات اقتصادية و تنظيمية، لكنها منظمة من ناحية توزيع المهام المسؤليات.[1]

المطلب الثاني : خصائص المؤسسة الاقتصادية

تتسم المؤسسة الاقتصادية بعدة خصائص تجعلها وحدة فاعلة في النشاط الاقتصادي والاجتماعي و يمكن تلخيص اهم هذه الخصائص فيما يلي:

- تمتلك شخصية قانونية مستقلة تُمكّنها من ممارسة نشاطها باسمها الخاص ، كما تتحمل الحقوق والالتزامات بمعزل عن الأفراد المؤسسين.
- القدرة على الإنتاج وأداء الوظيفة الاقتصادية، من خلال امتلاكها الوسائل المادية والبشرية الضرورية.
- الاستمرارية والتكيّف من خلال قدرتها على الاستجابة لمتغيرات البيئة ، وضمان استقرارها المالي والإداري دون انقطاع على المدى البعيد حتى في حال تغيير الملاك أو الإدارة.

[1]عبد الرزاق بن حبيب، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزا ئر، 2006، ص 81 .

- الاهتمام الكبير بتأمين الموارد المالية لضمان استمرارية نشاطها، تعتمد في نشاطها على موارد مالية متنوعة سواء داخلية (رأس مال، أرباح) أو خارجية (قروض، استثمارات).
- قابلة للزوال في حال تراجع كفاءتها او في حال الإخفاق المالي أو الإداري أو فقدان الهدف من وجودها.
- العمل ضمن إطار من الأهداف والسياسات المحددة التي تُرسم بناء على استراتيجيات مدروسة .[1]

المطلب الثالث: انواع المؤسسات الاقتصادية

تصنّف المؤسسات الاقتصادية إلى عدة أنواع وفقًا لمعايير متعددة، تشمل الشكل القانوني، طبيعة الملكية، طبيعة النشاط، والنطاق الجغرافي، مما يساعد على فهم هيكلها ووظائفها التنظيمية بدقة، وهي كالتالي:

1. من حيث الشكل القانوني:

المؤسسة الفردية: يملكها شخص طبيعي واحد، ويتحمّل كامل المسؤولية القانونية والمالية عن نشاطها. لا تمتلك هذه المؤسسات شخصية معنوية مستقلة.

[1] محمد أكرم العدلوني، **العمل المؤسسي: مفاهيم وآليات**، دار ابن حزم، بيروت، 2002، ص. 14.

المؤسسة ذات الشخصية المعنوية: تتمتع بكيان قانوني مستقل، ويشمل هذا الصنف الشركات بمختلف أنواعها مثل شركة المساهمة أو الشركة ذات المسؤولية المحدودة، حيث تنفصل الذمة المالية للمؤسسة عن ذمم المالكين.

2. من حيث طبيعة الملكية:

المؤسسة العمومية: مملوكة بالكامل للدولة وتهدف غالبًا إلى تحقيق منافع اجتماعية وخدمة الصالح العام، كتوفير النقل أو التعليم.

المؤسسة الخاصة: مملوكة لأفراد أو شركات، وتركّز على تحقيق الأرباح ضمن منطق السوق الحر والمنافسة.

المؤسسة المختلطة: تجمع بين تمويل الدولة ومساهمة القطاع الخاص، وهي وسيلة لتحقيق الكفاءة مع الحفاظ على الرقابة العمومية.

3. من حيث النشاط الاقتصادي:

المؤسسة الإنتاجية: تهدف إلى إنتاج السلع المادية، وتُعد عنصراً مباشراً في تكوين الناتج الداخلي الخام.

المؤسسة الخدماتية: تقدم خدمات غير مادية مثل التعليم أو التأمين، وتُعتبر مساندة للنشاط الإنتاجي والاقتصادي.

المؤسسة التجارية: تعمل في الوساطة بين المنتج والمستهلك من خلال البيع والشراء، وتسهم في تسويق المنتجات وتوزيعها.

4. من حيث النطاق الجغرافي:

المؤسسة المحلية: تمارس نشاطها داخل منطقة أو مدينة محددة.

المؤسسة الوطنية: تغطي نشاطاتها كامل التراب الوطني من خلال شبكة فروع أو إدارات.

المؤسسة متعددة الجنسيات: تمتد نشاطاتها عبر عدة دول، وتتميز بقوة مالية وتنظيمية، ولها تأثير في الاقتصاد العالمي.[1]

[1]عمر صخري، **اقتصاد المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2003، ص 35-39.

المطلب الرابع : اهداف المؤسسة الاقتصادية

تختلف أهداف المؤسسة تبعًا لطبيعة النشاط الذي تمارسه، وكذلك وفقًا لتوجهات أصحابها، مما يجعل من الصعب تحديد أهداف موحدة وشاملة لكل المؤسسات ومن بين اهم الاهداف التي تسعى اليها مايلي:

الأهداف الاقتصادية:

- تتمثل في السعي إلى تحقيق الربح من خلال توفير السلع والخدمات الأساسية للمجتمع وتلبية احتياجات المستهلكين.
- تحقيق الاستقلالية الاقتصادية والسيادة، والاكتفاء الذاتي محليًا.
- النهوض بالاقتصاد الوطني، من خلال زيادة الدخل الوطني و خلق مناصب الشغل

الاهداف الاجتماعية:

- السعي إلى ضمان توفير أجور عادلة ومقبولة للعمال.
- تحسين الظروف المعيشية و المهنية و خلق بيئة عمل ملائمة و امنة.
- تعزيز التكافل الاجتماعي، من خلال المساهمة في تنظيم وتطوير الحياة العملية.
- العمل على تحقيق التوازن الاجتماعي داخل المؤسسة.

الأهداف التكنولوجية:

- تطوير بيئة ملائمة للبحث العلمي والابتكار اعتمادا على تقنيات حديثة تتوافق مع التقدم العالمي لتعزيز جودة الإنتاج .
- تبنّي أحدث التقنيات كاستخدام المعدات الإلكترونية والذكية التي تقلل التكاليف وتحسن الأداء.
- تعزيز وسائل التحكم والمراقبة للحصول على معلومات دقيقة وموثوقة التي تسهل من عملية اتخاذ القرار.[1]

[1] عبد الرزاق بن حبيب، مرجع سبق ذكره، ص28.

خلاصة:

يلعب الاتصال الرقمي دور هام و فعال في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية و تطويرها، بحيث لم يعد خيارا بل اصبح ضرورة لابد من المؤسسات تبنيها. تساهم الوسائل الرقمية بشكل فعال في تبادل المعلومات، تسريع اتخاذ القرار، تقليص الوقت و الجهد في اداء المهام، ويُعد وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني:

الأداء الوظيفي للعاملين و إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.

تمهيد:

ان الاهتمام بموضوع الأداء الوظيفي اخذ حيزا كبيرا من تفكير أصحاب القرار لما له من أثر كبير على أداء المؤسسة وانتاجيتها، لان نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يعتمد الى درجة كبيرة على كفاءة القوى البشرية العاملة بها. وان إدارة القوى البشرية العاملة وحسن أدائها يحقق اهداف المؤسسة ويؤدي الى تحسنها المستمر ويحقق الفاعلية الأعلى لها. ويعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الرئيسية بل والاساسية في علم الإدارة والسلوك الإداري.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

يعرفه "**بربر كامل**": على انه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات، ويقصد من زاوية أخرى اهداف المؤسسة.[1]

يشار الى الأداء الوظيفي على انه تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعتها وتنوعها، وتحقيق الأهداف يمكن ان يفهم اتجاهه المباشر أي النتائج، كما انه عبارة عن سلوك تنظيمي هادف لا يظهر نتيجة قوى او ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، وانما نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.[2]

ويلقي "**توماس جلبرت**" الضوء على الأداء، اذ يرى ان السلوك هو ما يقوم به الافراد من اعمال في المنظمة التي يعملون بها، اما الأداء وهو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي مجموع السلوك معا.[3]

---

[1] كامل بربر: **إدارة الموارد البشرية اتجاهات الممارسات** ،دار المنهل اللبناني، بيروت،2008، ص172.

[2] راوية محمد حسن ، **ادارة، الموارد البشرية**، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،1999، ص209.

[3] صلاح الدين عبد الباقي، **الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية**، د ط، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص175.

أشار "**درة 2003**" الى انه تفاعل بين السلوك والانجاز، او انه السلوك والنتائج التي تحققت معا، مع الميل الى ابراز الإنجاز او النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى.

ويعرف "**العديلي،1995 : 499**" الأداء بأنه الحصول على حقائق او بيانات محددة ، من شانها ان تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل.[1]

ويعرف" **كود Good** " الأداء على انه "الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته. " اما **ولسن ووسترن 2001 wilson and western** فقد عرفا الأداء على انه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه باي نشاط من الأنشطة. ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا الى «النتائج والاهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها خلال فترة محددة ".[2]

[1] فايز عبد الرحمان الفروخ، **نفس المرجع السابق**، ص43.

[2] حسين محمد الحراحشة، **إدارة الجودة الشاملة**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان،2010، ص90.

المطلب الثاني :محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور او المهام،[1] وتتمثل هذه المحددات في:

1: الجهد المبذول:

يعرفه **سلامي" silami»**" :بانه عملية تحريك القوى الفردية للتغلب على الصعوبات التي يواجهها العامل، والجهد المبذول، ينتج عن متطلبات الأداء ومن القوى العضلية والذهنية ومن دافعية الفرد، وهذا الجهد يمكن ان يكون فكري.[2]

ويشير الجهد الى الناتج من حصول الفرد على التدعيم الى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته.[3]

---

[1] بلال كرامش، نسيم حمودة، **أثر التدريب على الأداء الوظيفي لإطارات مؤسسة جن جن**، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر، العدد الثاني، 2017، ص57.

[2] رياض بن قرطبي، فيصل طهراوي، **الاتصال الداخلي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة المدية، 2020، ص24.

[3] ريهام زيد الحلبي، **مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق، مصر، 2016، ص72.

2: القدرات:

تشير الى الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، وهي الخصائص الشخصية المستعملة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتنقلب هذه القدرات عبر مدة زمنية قصيرة.[1]

تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، تشبوا القدرة الى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته او مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا او عقليا.[2]

4-الادراك:

يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.[3]

---

[1] فريال بزة، فاطمة الزهراء كلايعية ، **دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة**، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، تخصص اقتصاد وتسيير الازمات، جامعة قالمة،2024، ص11.

[2] زكية عفري، **نمط الاشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2003، 59.

[3] زكية عفري ، **نفس المرجع السابق**،ص59.

المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي

فيما يتعلق بعناصر الاداء الوظيفين فهناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي وهي:

العامل: بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.

الوظيفة: من ناحية متطلباتها وتحدياتها.

الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي.

وبشكل أكثر تحديدا، توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:

1. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والاتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.
3. **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

4. المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الاعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.[1]

المطلب الرابع : خطوات تطوير الأداء الوظيفي

حتى يتحقق الأداء الفاعل من قبل الموظف داخل المؤسسة لابد من الالتزام بمجموعة من المبادئ والأمور منها:

1. **التدريب:** وهو العملية المستمرة تهدف الى تزويد واكساب الفرد مهارات ومعارف وسلوكيات جديدة تؤدي الى تحسين أدائه. وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، وعليه فإن هدف التدريب هو الموظف دائما، والهدف من التدريب احداث تغييرات سلوكية وفنية ومعلوماتية وذهنية يتطلبها الموظف او الجماعة او المؤسسة وترفع من مستوى أداء الموظف او المؤسسة لأعمالهم.
2. **تحديد اهداف المؤسسة:** في البداية يجب ان تضع كل مؤسسة اهداف معينة أولا ومن ثم تبدأ في العمل على تحقيق هذه الأهداف، بحيث يكون تحقيقها مؤشر على فعالية الأداء.

[1] حسن محمد الحراحشة، **نفس المرجع السابق**، ص92 و93.

3. **الاستقرار الوظيفي:** وهو عدم تكليف الموظف بمهام وظيفية جديدة وبشكل متكرر وسريع، لان أي وظيفة تحتاج الى وقت للتدريب والاتقان، ويحتاج الموظف الى فترة زمنية للتأقلم مع الوضع الجديد.

4. **تحسين المناخ المادي:** بحيث يتم توفير برامج مساعدة للموظفين تشمل الحوافز المادية والمعنوية.

5. **تحقيق التعاون:** وذلك عن طريق تنفيذ العمل داخل المؤسسة بروح الفريق الواحد وهذا يحفز الموظفين على تنفيذ أعمالهم بشكل فاعل ويوفر داخل المؤسسة مناخا تنظيميا مفتوحا يساعد على تحقيق الأهداف.

كما اقترح" **الزغول، 2001** " مجموعة من الافكار لرفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسات التي يعملون فيها واهمها ما يلي:

1. تزويد المؤسسات بالأجهزة والمعدات الحديثة.
2. توزيع السلطة وتعزيز المشاركة.
3. الحوافز المادية والمعنوية.
4. اخذ المعايير الموضوعية بعين الاعتبار عند التعيين مثل الكفاءة والتخصص.[1]

[1] حسن محمد الحراحشة ، **نفس المرجع السابق**، ص 97 و 98.

المبحث الثاني: دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي وإنتاجية المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول : دور الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

يُعد الاتصال الرقمي أحد الركائز الأساسية التي تستند إليها المؤسسة الاقتصادية الحديثة في تحسين أدائها ، فقد ساهم في تسهيل عملية التواصل الداخلي بين مختلف المستويات الإدارية، مما أدى إلى تسريع تبادل المعلومات، وتحسين التنسيق بين الأقسام، وتقليل الأخطاء الناتجة عن بطء أو سوء الفهم في قنوات الاتصال التقليدية. كما يمكّن الاتصال الرقمي صناع القرار من الوصول إلى بيانات دقيقة وآنية من خلال التحليلات الرقمية، مما يعزز من فعالية اتخاذ القرار ويزيد من مرونة المؤسسة في التعامل مع التغيرات البيئية، أيضا يساهم في تحسين العلاقة مع الزبائن من خلال توفير قنوات تواصل مباشرة وتفاعلية، مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، وهو ما يسمح بفهم أفضل لاحتياجات السوق وبناء علاقات قوية مبنية على الثقة و يساهم الاتصال الرقمي في خفض التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية والاجتماعات التقليدية، واعتماد آليات العمل عن بعد والأدوات الرقمية.[1] كما أصبح أحد الأسس التي يرتكز عليها

[1] **مقابلة مع السيد**، رضا بلطرش، إطار بمؤسسة نفطال، المدية ، أجريت في 22ماي2025، الساعة12:30، بمقر مؤسسة نفطال.

التسويق الحديث، من خلال ما يُعرف بالتسويق الرقمي، الذي يتيح للمؤسسة الوصول إلى جمهور أوسع، بتكلفة أقل وفعالية أكبر. وبالتالي، فإن الاتصال الرقمي لم يعد مجرد وسيلة تقنية، بل أصبح عنصرًا استراتيجيًا فاعلًا في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية [1].

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية

ان الأداء الوظيفي يُعتبر من العناصر الجوهرية التي تبني عليها المؤسسة فاعليتها ونجاحها في السوق. فالأداء الوظيفي لا يقتصر فقط على تنفيذ المهام اليومية، بل يشمل أيضًا مدى التزام العاملين بمعايير الجودة، احترام الوقت، التطوير الذاتي، والقدرة على التفاعل مع التغيرات.

في نفطال، يُقاس الأداء الوظيفي غالبًا عبر أدوات التقييم الدورية التي تعتمد على عدة مؤشرات، منها:

- الانضباط والالتزام بالدوام.
- مستوى الإنجاز ودقته.

[1] **مقابلة مع السيد**، رضا بلطرش ، مرجع سابق.

- القدرة على العمل ضمن فريق.
- المبادرة والاقتراحات لتحسين سير العمل.

كما أن المؤسسة تسعى إلى تحفيز الأداء من خلال تنظيم دورات تكوينية، وتحسين بيئة العمل. الأداء الوظيفي يجب أن يكون مصحوبًا بحوار مستمر بين الإدارة والموظف، ورؤية واضحة لأهداف المؤسسة وأدوار كل فرد فيها .

المطلب الثالث :الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية

هناك علاقة مباشرة وواضحة بين مستوى الأداء الوظيفي ومستوى إنتاجية المؤسسة. فحين يكون الموظف محفّزًا، مدرَّبًا، وواعٍ بدوره داخل المؤسسة، تكون النتائج أكثر إيجابية على مستوى الإنتاج، الجودة، وسرعة الإنجاز.

في نفطال عندما يتم إشراك الموظفين في ورشات لتحسين طرق العمل أو حين يتلقون توجيهات واضحة ومدروسة، نلاحظ زيادة في الفعالية، مما ينعكس مباشرة على:

- تقليص مدة التوقفات التقنية أو الإدارية.
- تقليل نسبة الأخطاء.
- تحسين جودة المنتجات او الخدمات.
- تحقيق الاستدامة التنافسية.

- رفع مستوى الجودة بما يتماشى مع معايير السلامة والصحة المهنية.
- تحسين خدمة الزبائن وتقليص آجال الاستجابة لطلباتهم.

الإنتاجية لا تُبنى فقط على المعدات والتكنولوجيا، بل على العنصر البشري أولاً. ولهذا فإن دعم الأداء الوظيفي يُعد استثمارًا مباشرًا في رفع إنتاجية المؤسسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.[1]

[1] مقابلة مع السيد ، رضا بلطرش ،نفس المرجع السابق،

خلاصة:

في ختام هذا الفصل، تبيّن أن كلًّا من الأداء الوظيفي والإنتاجية يُعتبران عنصرين مترابطين ومتكاملين في تحقيق فعالية المؤسسة الاقتصادية. فالأداء الجيد للموارد البشرية ينعكس مباشرة على مستوى الإنتاجية، ما يجعل من تطوير مهارات العاملين وتحفيزهم وتحسين بيئة العمل ضرورة استراتيجية.

كما تم التأكيد على أن تحسين الأداء الوظيفي لا يمكن تحقيقه بمعزل عن أدوات وأساليب حديثة في الإدارة، وعلى رأسها الاتصال الرقمي، الذي أصبح عاملاً رئيسيًا في تسهيل تدفق المعلومات، دعم اتخاذ القرار، وتعزيز التنسيق بين مختلف وحدات المؤسسة.

الفصل الثالث : الاطار التطبيقي

الجانب التطبيقي

الاتصال الرقمي بمؤسسة نفطال بالمدية

1-التعريف بمؤسسة نفطال:

نفطال أو **Naftal** اشتقت تسمية الشركة من كلمة NAFT والتي تعني النفط ، وAL الحرفان الاولان من كلمة الجزائر باللاتينية ALgérie. وهي شركة عمومية جزائرية تابعة لمجموعة سونطراك بنسبة 100% ، [1]رئيسها المدير العام لشركة نفطال، السيد جمال شردود، مجال نشاطها نقل وإنتاج وتوزيع كل أنواع الوقود. تاسست الشركة عام 1981بموجب مرسوم حكومي،مقرها الرئيسي في الشراقة الجزائر العاصمة ورمزها يتكون من خمسة خطوط تمثل فروع المؤسسة وهي فرع الوقود فرع الزيوت فرع الزفت والعجلات وفرع الغاز المميع و فرع الشراكة ونشاطات الدولية، تهدف الى تلبية احتياجات السوق المحلي من الوقود وتوزيع المواد البيترولية عبر كامل التراب الوطني.

[1] نفطال، ..wik. org .ar.wikipedia // :https/ ،بتاريخ 15 ماي 2025، الساعة16:45 .

2-منتجات شركة نفطال:

تتمثل المواد البيترولية في:

- الغاز GPL.
- الزفت.
- الوقود " البنزين،البنزين بدون رصاص ممتاز ،مازوت"
- العجلات المطاطية.
- وقود الطائرات والسفن ومواد التشحيم.

3- المهام والاهداف الاستراتيجية لمؤسسة نفطال:

تسعى الشركة لتحقيق هذه الأهداف:

- تحسين جودة خدماتها لذلك تسخر الشركة كامل مواردها البشرية وامكانياتها المادية من اجل بلوغ هذا الهدف.
- مواصلة مهمتها في توزيع وتسويق المنتجات البترولية المتنوعة.

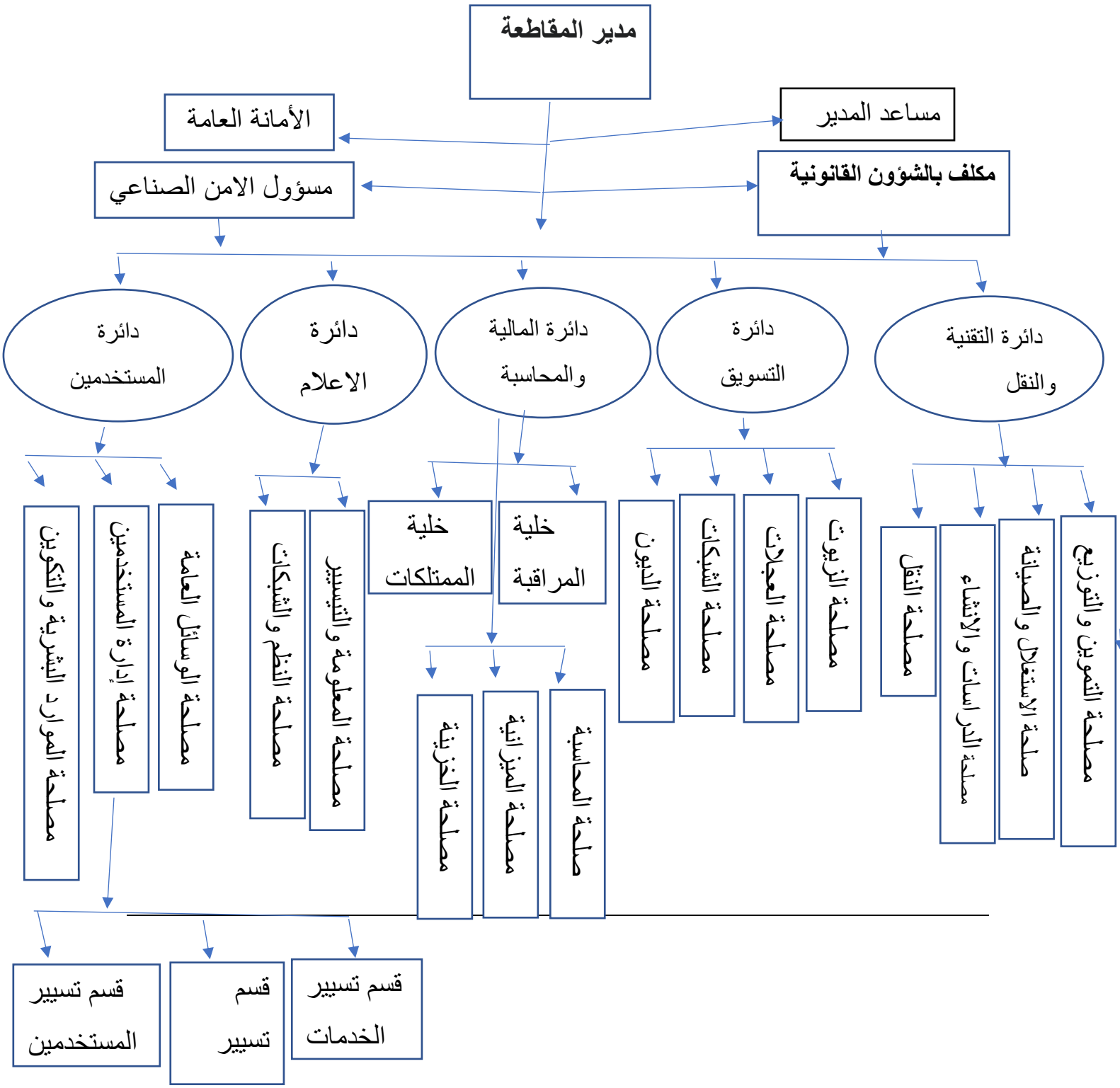
ان مؤسسة نفطال تقوم بعدة مهام تسمح لها بتحقيق اهداف استراتيجية متنوعة:

- تحسين معدل الخدمة والتطلع لاحتياجات الزبائن المستقبلية.

- تصدير غاز البترول المميع لتونس والمغرب.
- تنفيذ برنامج تكوين وتدريب فعال للموارد البشرية وذلك بما يتوافق مع احتياجات الشركة.
- تجديد وسائل النقل البرية وكذلك معدات المناولة الخاصة بها.
- تطوير الشراكة مع متعاملين من ذوي الخبرة والبحث عن تحالفات استراتيجية.

أخيرا يمكن القول ان شركة نفطال خير نموذج للمؤسسات الجزائرية الناجحة ليس فقط في فعاليتها الاقتصادية ولكن أيضا من حيث موافقة جميع مرافقها ومنشاتها لمعايير الجودة.

4-الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال



المصدر:وثيقة مقدمة من طرف مؤسسة نفطال بالمدية.

عرض وتحليل نتائج الاستمارة

عرض وتحليل نتائج الاستمارة:

البيانات الشخصية:

أ/ توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس:

من خلال الجدول الموالي والشكل البياني أسفله يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، والتي توزعت كما يلي:

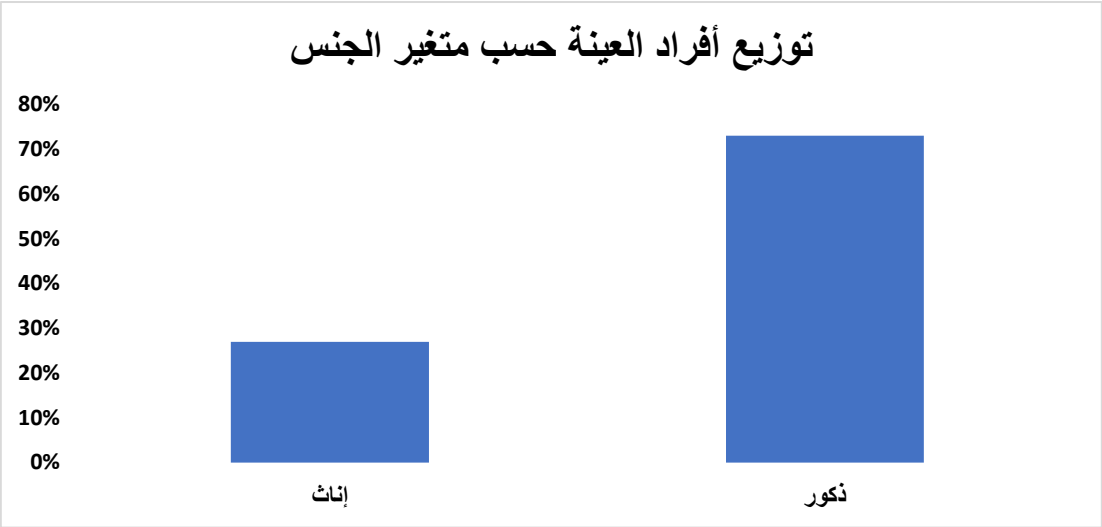
الجدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
ذكور	22	%73
اناث	8	%27
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن عدد أفراد العينة من الذكور بلغ: 22 فردا بما نسبته: 73%، في حين أن عدد الإناث المستجوبات قدر بـ: 8 أفراد بنسبة تقدر بـ: 27%،

وهذه النتيجة تدل على تنوع عينة الدراسة من حيث الجنس، إلا انها يغلب عليها الطابع الذكوري، ماقد يعكس طبيعة الهيكل الوظيفي بالمؤسسة ويؤثر على أنماط الاتصال فيها .



الشكل رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

ب/ توزيع عينة الدراسة وفق لمتغير لسن:

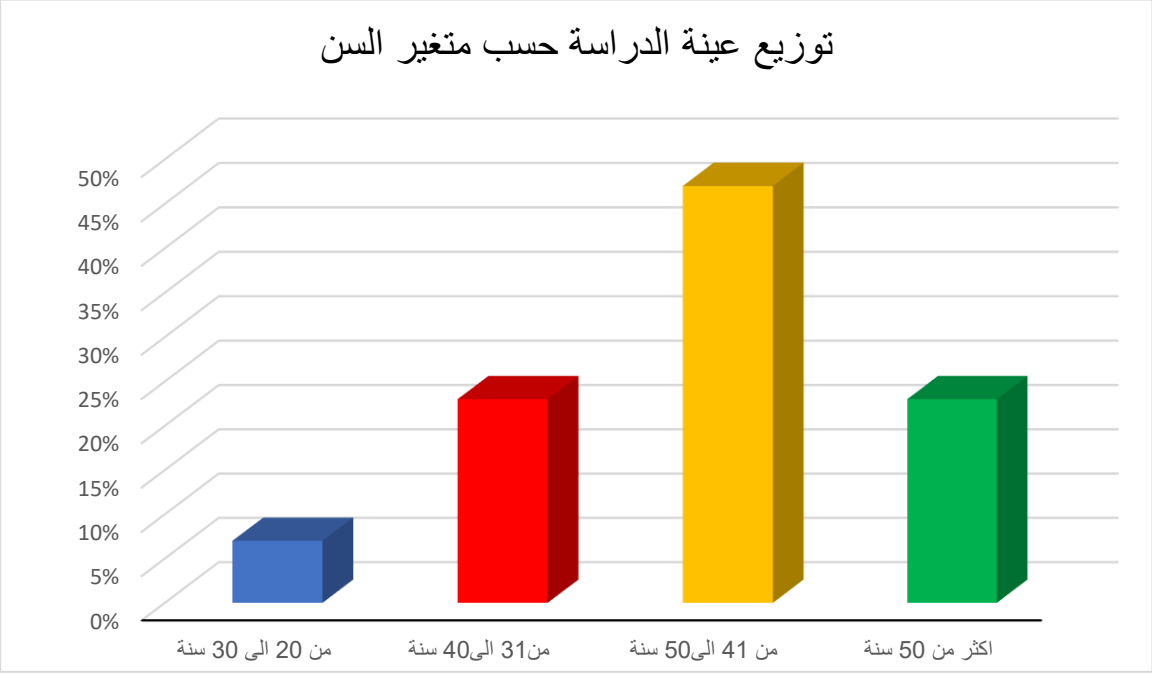
الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	2	%7
من 31 إلى 40 سنة	7	%23
من 41 إلى 50 سنة	14	%47
أكثر من 50 سنة	7	%23
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير السن أن الفئة العمرية (من 41 سنة إلى 50 سنة) هي الفئة الأكثر تواجدا في التوزيع حيث قدر عددها بـ: 14 فرد بنسبة: 47%، في مقابل فردين اثنين فقط للفئة العمرية (من 20 سنة

إلى 30 سنة) بنسبة: 7%، فيما تقاسمت الفئتين (من 31 سنة على 40 سنة) و (أكثر من 50 سنة) عدد الأفراد في كل منهما بواقع 7 أفراد وبنسبة 23%، وهذه النتيجة تدل على تنوع أفراد العينة من حيث العمر، إذ أن الدراسة تستهدف مختلف الفئات العمرية، من خلال معطيات الجدول يتبين ان الفئة الغالبة ينتمون الى الفئة العمرية المتوسطة ، مما يدل على وجود خبرات داخل المؤسسة، هذا يؤدي استقرار وظيفي وقدرة كبيرة على التكيف مع متطلبات العمل.



الشكل رقم (3) : توزيع العينة حسب متغير السن

ج/ توزيع عينة الدراسة وفق المستوى الدراسي:

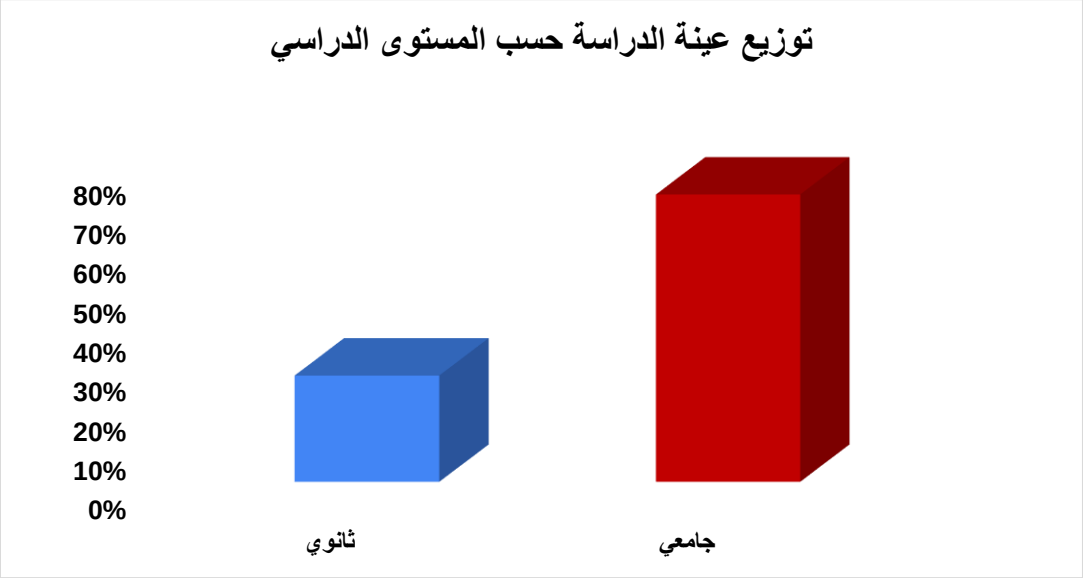
الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	8	%27
جامعي	22	%73
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى الدراسي أن ذوي المستوى الجامعي هي الفئة الأكثر تواجدا في التوزيع حيث قدر عددها بـ: 22 فرد بنسبة: 73%، في مقابل 8 أفراد لفئة المستوى الثانوي بنسبة: 27%، وهذه المنتجة تدل على تنوع أفراد العينة من حيث المستوى الدراسي مع تغليب ذوي المستوى الجامعي، من خلال معطيات الجدول يمكن القول ان

عمال مؤسسة نفطال اغلبهم ذو مستوى جامعي وهذا راجع لطبيعة عمل مؤسسة نفطال الذي يتطلب وجود موظفين مستواهم جامعي.



الشكل رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

د/ توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة المهنية:

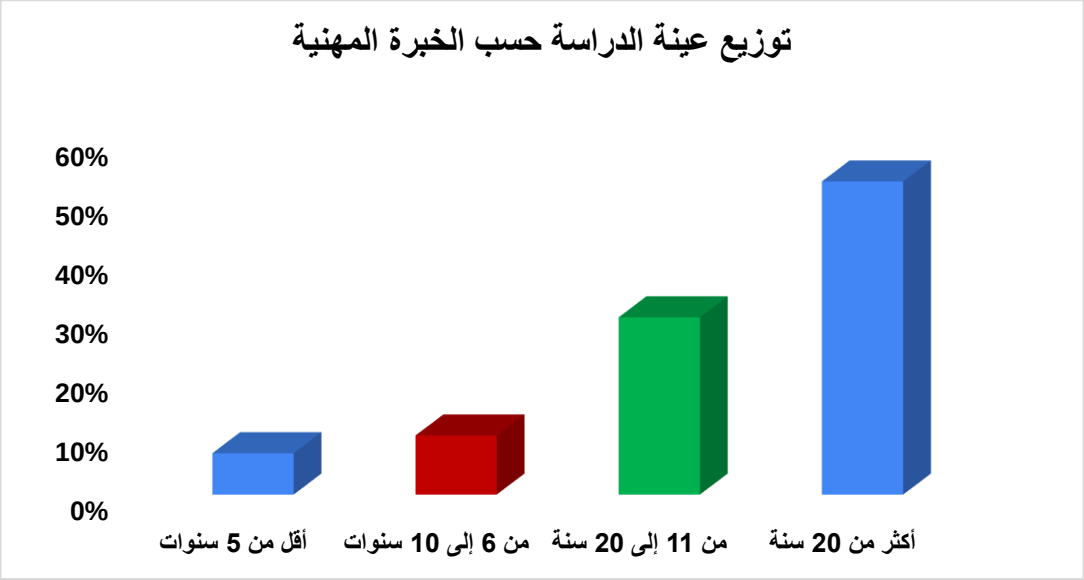
الجدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	2	%7
من 6 إلى 10 سنوات	3	%10
من 11 إلى 20 سنة	9	%30
أكثر من 20 سنة	16	%53
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية أن فئة الأكثر من 20 سنة خبرة في المهنة هم الفئة الأكثر ظهورا في

العينة بواقع 16 فردا أي ما نسبته: 53%، يليها فئة من 11 إلى 20 سنة خبرة بواقع 9 أفراد أي ما نسبته: 30%، ثم فئة من 6 إلى 10 سنوات خبرة بواقع 3 أفراد أي ما نسبته: 10%، بينما قدر عدد فئة أقل من 5 سنوات خبرة بـ: 2 فردين فقط بنسبة تقدر بـ: 7%، من خلال معطيات الجدول نستنتج ان مؤسسة نفطال تعتمد بشكل كبير على عمال قضوا سنوات طويلة في العمل مما يعكس خبرة عملية في المحيط المهني ، ويظهر بشكل لافت ان فئة ذوي الخبرة التي تتجاوز العشرين سنة هي الأكثر حضورا ما ينتج مستوى استقرار وظيفي و مهني مرتفع داخل المؤسسة.



الشكل رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

المحور الأول: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال المدية.

الجدول رقم (5): وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
الهاتف	12	%19
الفاكس	12	%19
البريد الإلكتروني	27	%44
تيلغرام	6	%9
أخرى	6	%9
المجموع	63	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجات spss

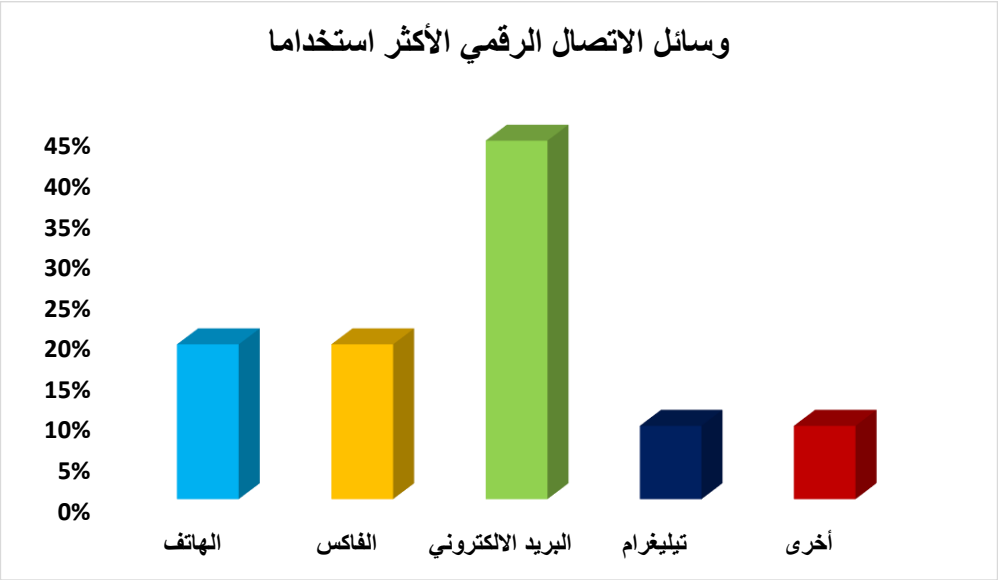
يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في وسائل الاتصال المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب توزيع الوسائل المستخدمة، حيث نجد البريد الإلكتروني أكثر الوسائل استخداما من طرف أفراد العينة بواقع 28 فردا أي ما

نسبته: 44%، يليها كل من الهاتف والفاكس بواقع 12 فردا لكل منهما، أي ما نسبته: 19%، وأخيرا نجد كل من تيلغرام أو وسائل أخرى بواقع 6 أفراد لكل منهما، أي ما نسبته: 9%.

من خلال معطيات الجدول وجود تفاوت في استخدام وسائل الاتصال داخل مؤسسة نفطال ، حيث يعد البريد الإلكتروني **(Outlook)** الوسيلة الأكثر استخدامًا من طرف الموظفين ويعتمد عليه في جميع المراسلات الداخلية والخارجية [1] ، مايعكس الاعتماد الكبير على التكنولوجيا الحديثة، في حين تستخدم وسائل مثل الهاتف والفاكس والتيلغرام بنسبة اقل، مما قد يشير الى تحول تدريجي نحو الوسائل الرقمية الأكثر فعالية.

والشكل الموالي يوضح توزيع نسب كل وسيلة من وسائل الاتصال المستخدمة.

[1] مقابلة مع السيد، رضا بلطرش، إطار بمؤسسة نفطال، المدية ، أجريت في 19 ماي2025، الساعة11:30، بمقر مؤسسة نفطال.



الشكل رقم (6): أعمدة بيانية لتكرارات وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية

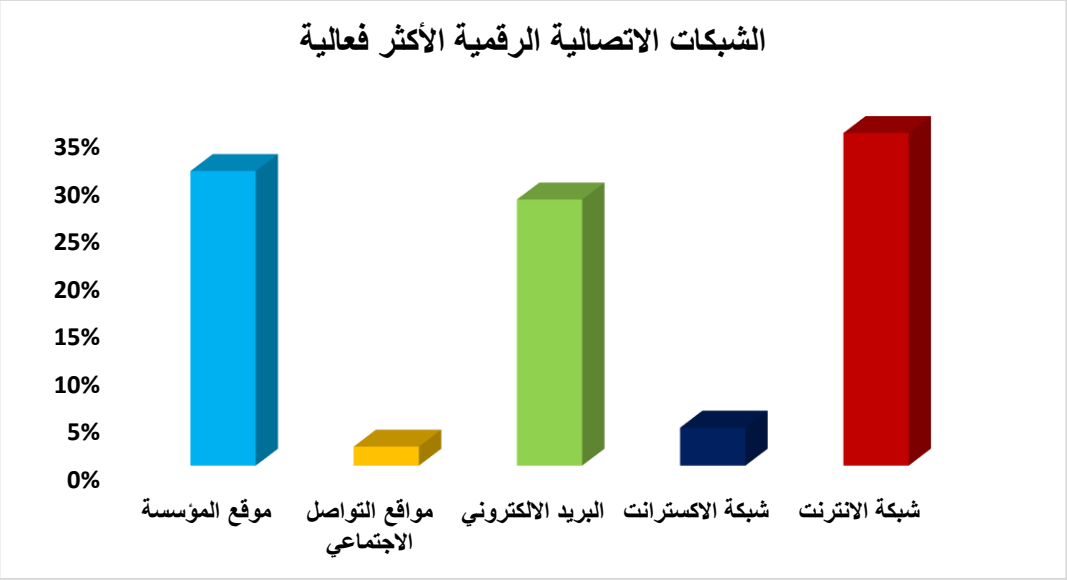
الجدول رقم (6): الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية في المؤسس

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
موقع المؤسسة	15	%31
مواقع التواصل الاجتماعي	1	%2
البريد الالكتروني	14	%28
شبكة الاكسترانت	2	%4
شبكة الانترنت	17	%35
المجموع	49	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية حسب آراء أفراد العينة في مؤسسة نفطال بالمدية، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب توزيع فعالية الشبكات الاتصالية، حيث نجد شبكة الانترنت أكثر الشبكات الاتصالية فعالية حسب أفراد العينة بواقع 17 فردا أي ما نسبته: 35%، موقع المؤسسة بواقع 15 فردا، أي ما نسبته: 31%، وبعدها البريد الإلكتروني بواقع: 14 فردا، أي بنسبة 28%، تليها شبكة الاكسترانت

بواقع: 2 فردين وبنسبة: 4%. وأخيرا مواقع التواصل الاجتماعي بواقع 1 فرد واحد، بنسبة: 2%. تكشف المعطيات عن وجود اختلاف في آراء أفراد العينة حول الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية داخل المؤسسة، حيث يفضل الافراد استخدام الموقع الرسمي وشبكة الانترنت مقابل ضعف الاقبال على الشبكات الأخرى ، يعكس هذا الواقع الحاجة الى تطوير استراتيجيات اتصالية اكثر توازنا ، تعزز تنويع استخدام الوسائط الرقمية بما يدعم كفاءة الاتصال المؤسسي مع تسجيل **شبكة الانترنت** كأكثر الشبكات الاتصالية الرقمية فعالية داخل مؤسسة نفطال بالمدية.



الشكل رقم (7): أعمدة بيانية لتكرارات الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية في المؤسسة.

الجدول رقم (7): فعالية وسائل الاتصال الرقمي التي تعمل بها المؤسسة.

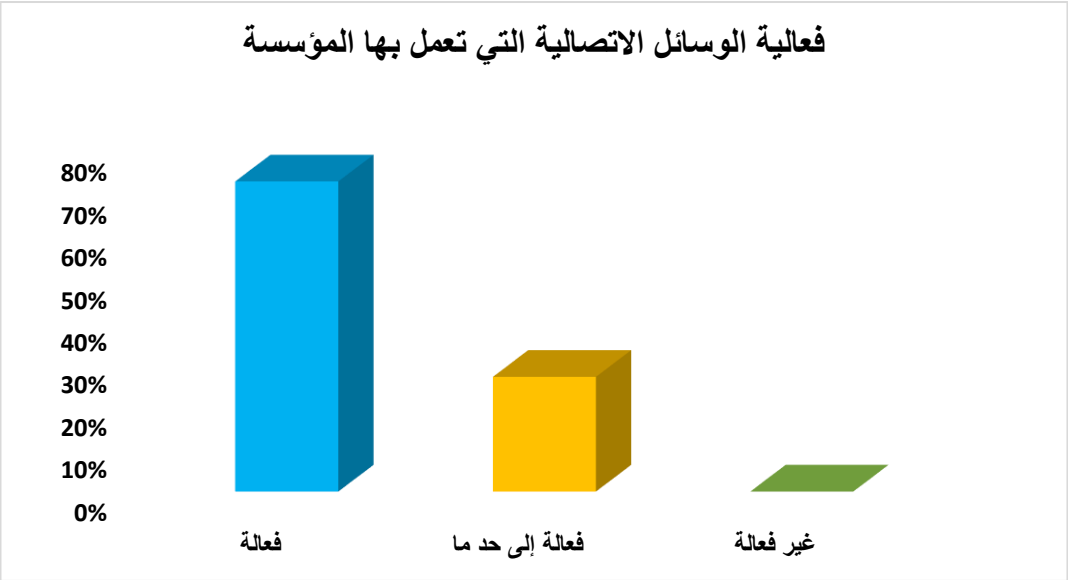
المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
فعالة	22	%73
فعالة إلى حد ما	8	%27
غير فعالة	0	%0
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول فعالية الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن أغلبية أفراد العينة بواقع 22 فردا وبنسبة 73% يجدون أنها فعالة، فيما بلغ تعداد من يرون أنها فعالة إلى حد ما: 8 أفراد بنسبة: 27%، مع تسجيل غياب تام لاستجابة غير فعالية.

تكشف النتائج عن رضا لدى اغلب الافراد حول فعالية الوسائل الاتصالية بالمؤسسة ، مع وجود نسبة اقل ترى انها فعالة الى حد ما ، وغياب كلي لمن يعتبرها غير فعالة ، يعكس

هذا الوضع اتجاها إيجابيا نحو أداء الوسائل المعتمدة مع الحاجة لبعض التحسين، والشكل الموالي يوضح توزيع هذه النسب.



الشكل رقم (8): أعمدة بيانية لتكرارات فعالية وسائل الاتصال الرقمي التي تعمل بها المؤسسة.

الجدول رقم (8): الآراء حول توفير المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمي لكل الموظفين.

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نعم	29	%97
لا	1	%03
المجموع	30	%100

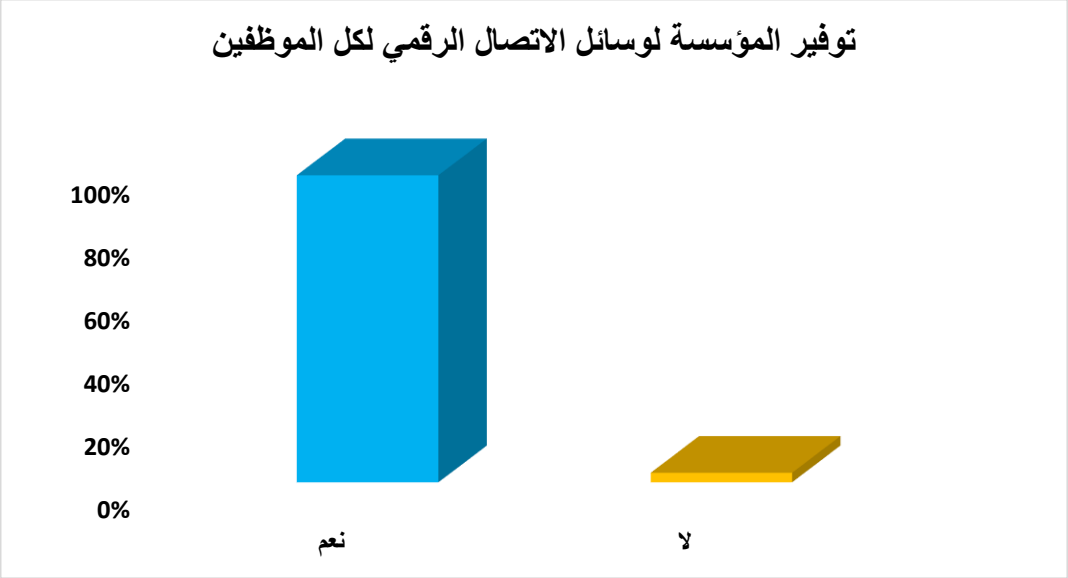
المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول توفير المؤسسة للوسائل الاتصالية الرقمية من عدمها، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن جل أفراد العنة بتعداد 29 فردا وبنسبة 97% يجيبون بنعم، فهم يرون أن المؤسسة توفر فعلا وسائل الاتصال الرقمي لكل الموظفين، فيما بلغ تعداد من يرون العكس وبأن المؤسسة لا توفر هذه الوسائل: 1 فردا واحدا فقط بنسبة: 3%.

تشير معطيات الجدول الى اتفاق شبه كامل بين الافراد على ان المؤسسة توفر وسائل الاتصال الرقمي لجميع الموظفين ، مما يعكس وضوحا في سياسة المؤسسة نحو توفير

بيئة اتصالية متكاملة ، في حين يظهر رأي واحد معارض فقط ، وهو ما يؤكد الطابع الإيجابي الغالب على اراء الافراد.

والشكل الموالي يوضح توزيع هذه النسب.



الشكل رقم (9): أعمدة بيانية لتكرارات الآراء حول توفير المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمي لكل الموظفين.

المحور الثاني: مجالات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.

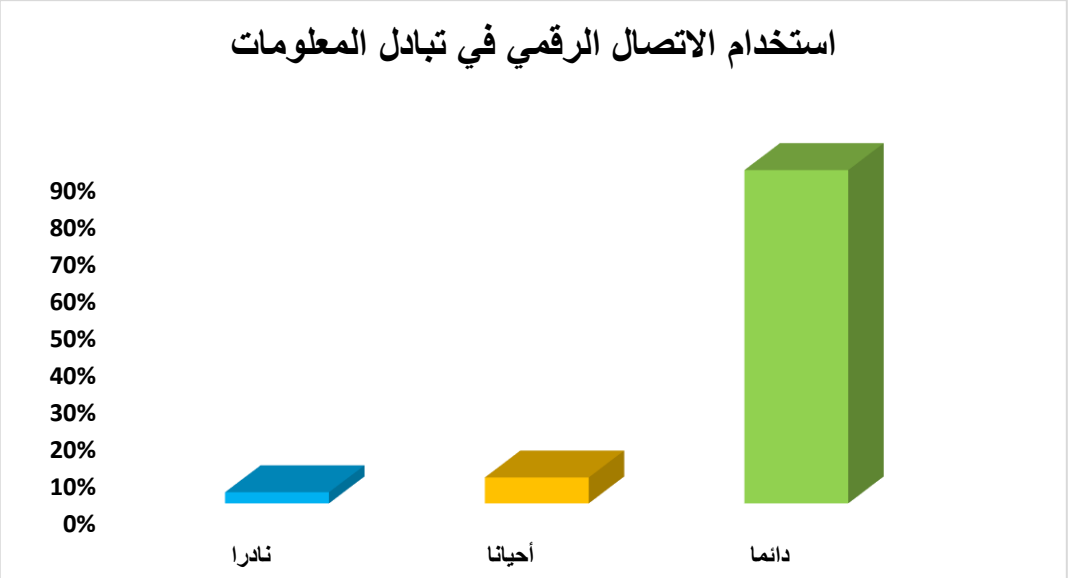
الجدول رقم (9): استخدام الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل مؤسسة نفطال بالمدية

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نادرا	1	%3
أحيانا	2	%7
دائما	27	%90
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول استخدام الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن أغلبية أفراد العينة بواقع 27 فردا وبنسبة 90% يجدون أنه دائما ما يستخدمون هذا الاتصال في تبادل المعلومات، فيما بلغ تعداد من يرون أنهم أحيانا يلجأون إلى الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات 2 فردين بنسبة: 7%، في حين نجد 1 فردا واحدا فقط يرى أنه نادرا ما يستخدمون هذا الاتصال في تبادل المعلومات، بنسبة: 3%.

بناءا على معطيات الجدول ، يتضح ان الغالبية من افراد العينة يعتمدون بشكل دائم على الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل المؤسسة [1]، مما يعكس إدراكا واضحا لأهميته في تسهيل نقل البيانات وتسريع التواصل داخل بيئة العمل.



الشكل رقم (10): أعمدة بيانية لتكرارات استخدام الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل مؤسسة نفطال بالمدية.

[1] مقابلة مع السيد، رضا بلطرش، نفس المرجع السابق.

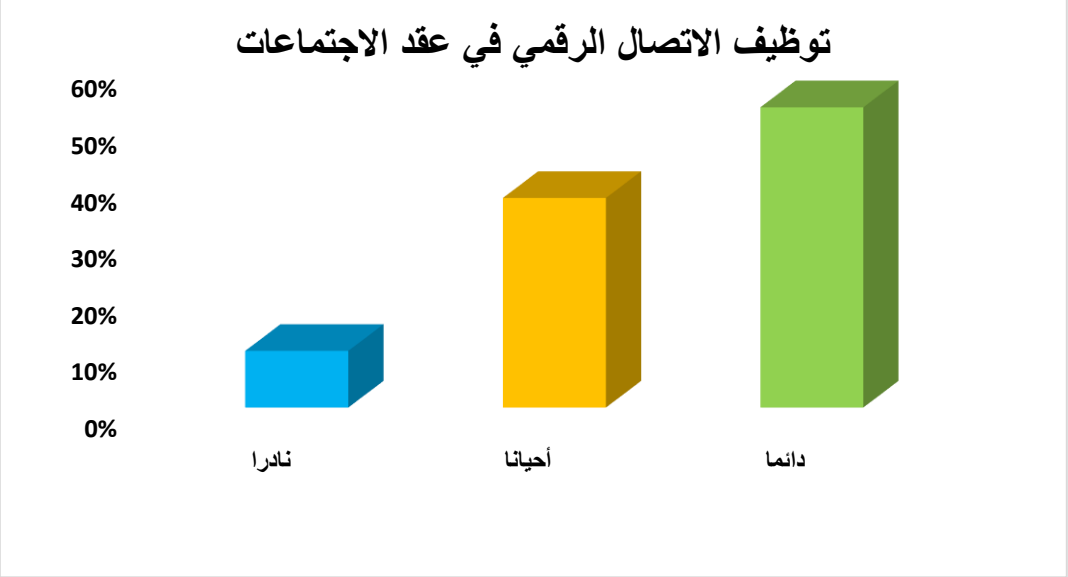
الجدول رقم (10): توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات داخل مؤسسة نفطال بالمدية

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نادرا	3	%10
أحيانا	11	%37
دائما	16	%53
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن 53% من أفراد العينة بواقع 16 فردا يجدون أنه دائما ما يستخدمون هذا الاتصال في إدارة الاجتماعات، فيما بلغ تعداد من يرون أنهم أحيانا يلجأون إلى الاتصال الرقمي لعقد الاجتماعات 11 فردا بنسبة: 37%، في حين نجد 3 أفراد فقط يرون أنه نادرا ما يستخدمون هذا الاتصال في عقد الاجتماعات، بنسبة: 10%.

من خلال معطيات الجدول تبين لنا انه يوجد اختلافات في اراء افراد العينة حول توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات ، حيث يرى اغلبهم انه يستخدم دائما، بطبيعة الحال تعتمد المؤسسة على الاتصال الرقمي في الاجتماعات الافتراضية [1]، مما يدل على انتشار ثقافة الاعتماد على التكنولوجيا ، في حين يرى اخرون انه يستخدم أحيانا او نادرا ، وهو ما قد يرتبط بطبيعة المهام في التكيف مع الوسائل الرقمية.



الشكل رقم (11): أعمدة بيانية لتكرارات توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات داخل مؤسسة نفطال بالمدية

[1] مقابلة مع السيد رضا بلطرش، نفس المرجع السابق.

الجدول رقم(11) مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية.

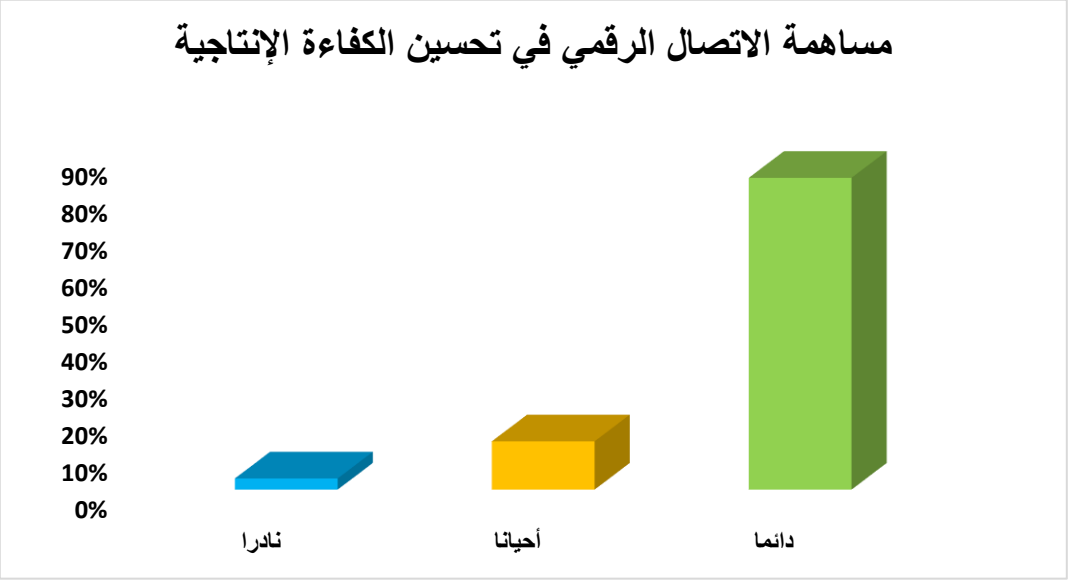
المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نادرا	1	%3
أحيانا	4	%13
دائما	25	%84
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 84% من الأفراد أي بواقع 25 فردا يجدون أنه دائما ما يسهم الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة، فيما بلغ تعداد من يرون أنه أحيانا يسهم الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة 4 أفراد بنسبة: 13%، في حين نجد 1 فردا واحدا فقط يرى أنه نادرا ما يسهم الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة ، بنسبة: 3%.

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول ان اغلب افراد العينة يرون ان الاتصال الرقمي يساهم دائما في تحسين الكفاءة الإنتاجية ، مما يعكس فعاليته في سير العمل وزيادة الإنتاجية المؤسسية ، رغم وجود فئة اقل ترى مساهمته أحيانا او نادرا ، وهو ما يشير الى مدى تكيف الافراد مع هذه الوسائل .

والشكل الموالي يوضح توزيع هذه النسب.



الشكل رقم (12): أعمدة بيانية لتكرارات مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال بالمدية..

الجدول رقم (12): مساهمة الاتصال الرقمي في إنجاز المهام الموكلة للعمال

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نعم	29	%97
لا	1	%3
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

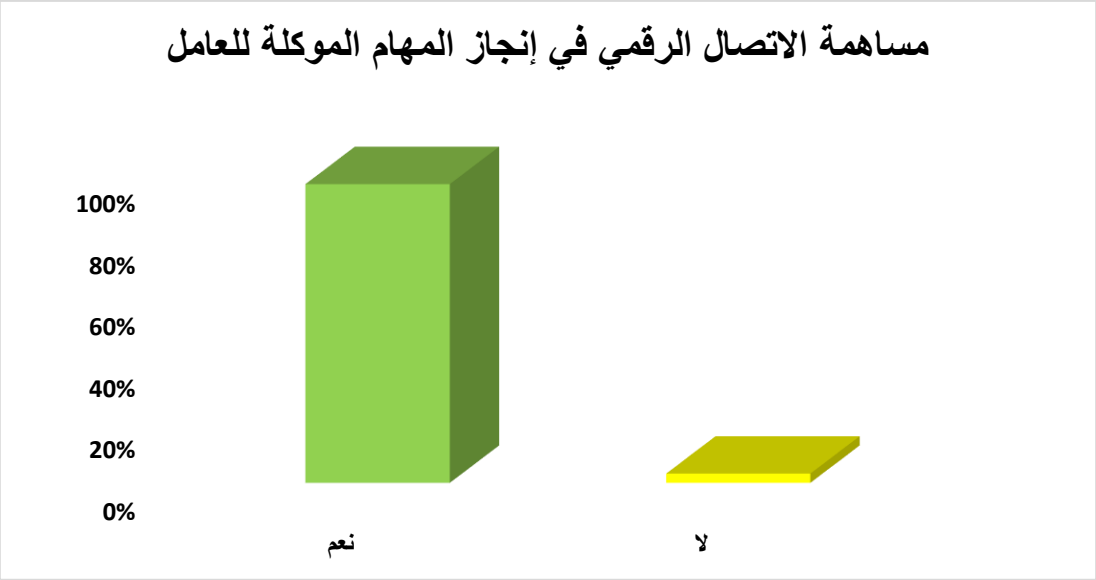
يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في إنجاز المهام الموكلة للعمال.، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن جل أفراد العينة بواقع 29 فردا وبنسبة 97% يجدون أنه نعم يساهم الاتصال الرقمي في إنجاز المهام الموكلة إليهم، فيما بلغ تعداد من يرون أنها لا تساعدهم على ذلك 1 فردا واحدا فقط بنسبة: 3%.

تشير نتائج الجدول إلى وجود إدراك عالٍ بين أفراد العينة لأهمية الاتصال الرقمي في تسهيل وإنجاز المهام الموكلة إليهم، حيث عبّر جل المبحوثين عن اتفاقهم على فاعلية هذا النوع من الاتصال، وهو ما يعكس تحولًا في الثقافة التنظيمية نحو الاعتماد على الوسائط الرقمية في الأداء المهني.

وقد تم تدعيم هذه النتائج بالأجوبة التي تم الحصول عليها من خلال المقابلة التي قمنا بها مع اطار في المؤسسة ، الذي اكد بان توظيف تقنيات الاتصال الرقمي قد احدث فرقا واضحا في الاداء الوظيفي، من حيث تسريع تنفيذ المهام , وتحسين اليات اتخاذ القرارات وتسهيل التفاعل بين مختلف المستويات التنظيمية . [1]

من جهة أخرى، فإن النسبة الضئيلة التي لا ترى ان الاتصال الرقمي يساهم في الإنجاز قد تعكس بعض التحديات، مثل ضعف الكفاءة الرقمية، أو مقاومة التغيير، أو غياب التكوين الملائم. ويُعدّ هذا مؤشرًا هامًا لصانعي القرار بضرورة العمل على تعزيز المهارات الرقمية وتحسين بيئة العمل الرقمية الشاملة.

[1] **مقابلة مع السيد**، رضا بلطرش، ،نفس المرجع السابق.



الشكل رقم (13): أعمدة بيانية لتكرارات استخدام الاتصال الرقمي في مساهمة الاتصال الرقمي في إنجاز المهام الموكلة للعمال

الجدول رقم (13): مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية

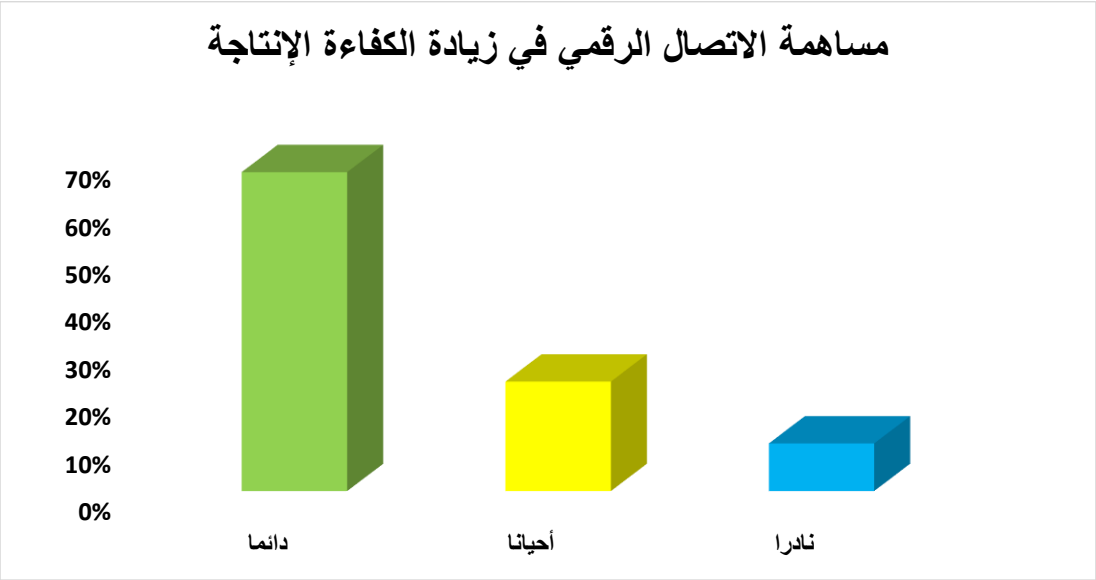
المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نادرا	3	%10
أحيانا	7	%23
دائما	20	%67
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن الشق الأكبر من أفراد العينة وبنسبة 67% أي بواقع 20 فردا يجدون أنه دائما ما يسهم الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة، فيما بلغ تعداد من يرون أنه أحيانا يسهم الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة 4 أفراد بنسبة: 23%، في حين نجد 3 أفراد فقط يرون أنه نادرا ما يسهم الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة ، بنسبة: 10%.

تعكس نتائج الجدول اتفاق غالبية أفراد العينة على أن الاتصال الرقمي يساهم دائمًا في رفع الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة. هذا ما يشير الى ان المؤسسة على علم بأهمية التكنولوجيات الحديثة في دعم الأداء المهني وتيسير العمل ،وتتوافق هذه النتائج مع ما تم تسجيله خلال المقابلة التي أُجريت مع أحد الإطارات المسؤولة، حيث أكد أن الاتصال الرقمي لا يسهم فقط في تسريع وتيرة العمل، بل يُعدّ أداة محورية في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة، من خلال تسهيل تدفق المعلومات، وتعميمها بشكل متزامن، وتقليص حالات التأخير أو سوء الفهم المرتبطة بالقنوات التقليدية.

أما التفاوتات المسجلة بين من يرون المساهمة "أحيانًا" أو "نادرًا"، فقد تعكس فروقات فردية في الاستخدام، أو تحديات تتعلق بصعوبة التأقلم مع الموارد الرقمية مما يبرز الحاجة إلى دعم البنية الرقمية والتكوين المتواصل.



الشكل رقم (14): أعمدة بيانية لتكرارات مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية

الجدول رقم (14): مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية.

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نادرا	0	%0
أحيانا	9	%30
دائما	21	%70
المجموع	30	%100

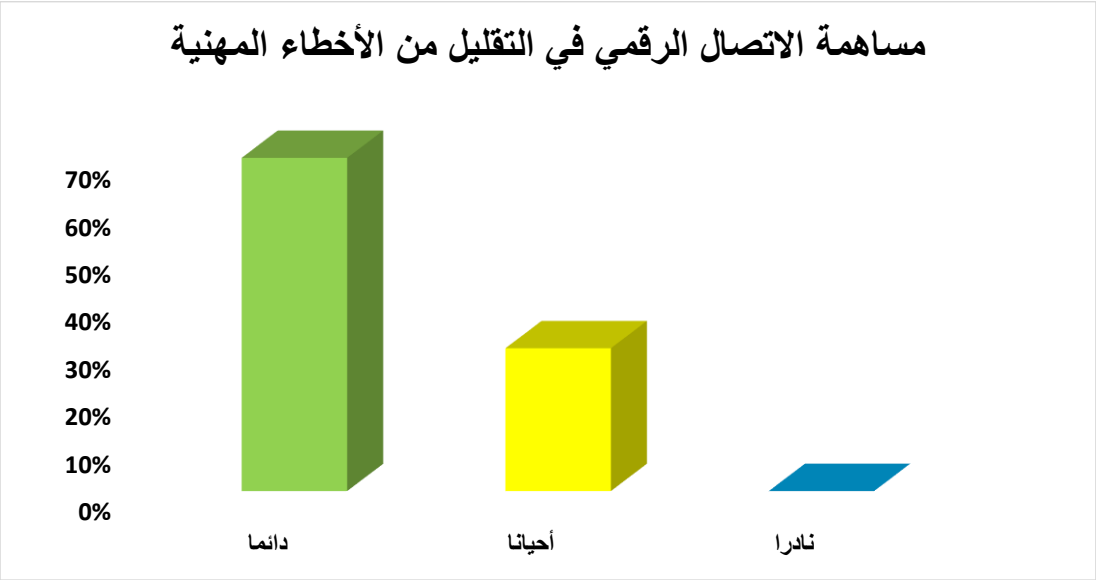
المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن الشق الأكبر من أفراد العينة وبنسبة 70% أي بواقع 21 فردا يجدون أنه دائما ما يسهم الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية داخل المؤسسة، فيما بلغ تعداد من يرون أنه أحيانا يسهم الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية داخل المؤسسة 9 أفراد بنسبة: 30%، مع تسجيل غياب تام للأفراد الذين يرون أنه نادرا ما يسهم الاتصال الرقمي في التقيل من الأخطاء المهنية داخل المؤسسة.

تعكس نتائج الجدول قناعة قوية لدى أغلب أفراد العينة بأن الاتصال الرقمي يساهم بشكل دائم في التقليل من الأخطاء المهنية. ويشير ذلك إلى دور هذا النوع من الاتصال في تعزيز دقة تبادل المعلومات وتقليص احتمالات سوء الفهم ، وهو ما يُعد من العوامل الأساسية في الوقاية من الأخطاء داخل بيئة العمل.

كما أن نسبة "أحيانًا" تعكس وجود وعي جزئي بدور الاتصال الرقمي في هذا المجال، قد يرتبط باختلاف درجة الاستخدام أو فعالية الوسائط الرقمية داخل الأقسام المختلفة للمؤسسة.

و الملفت في النتائج أن خيار "نادرًا" لم يُسجّل أي تمثيل، ما يدل على غياب شبه كلي للرفض أو الشك في فعالية الاتصال الرقمي في هذا السياق، وهو مؤشر إيجابي على ترسّخ ثقافة رقمية داعمة للجودة وتقليل هامش الخطأ في الممارسات المهنية.



الشكل رقم (15): أعمدة بيانية لتكرارات مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية.

المحور الرابع: عوائق توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية

الجدول رقم (15): الصعوبات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية.

المتغير / العدد	العدد	النسبة المئوية
تقنية	21	%70
تنظيمية	5	%17
الكفاءة المهنية	4	%13
المجموع	30	%100

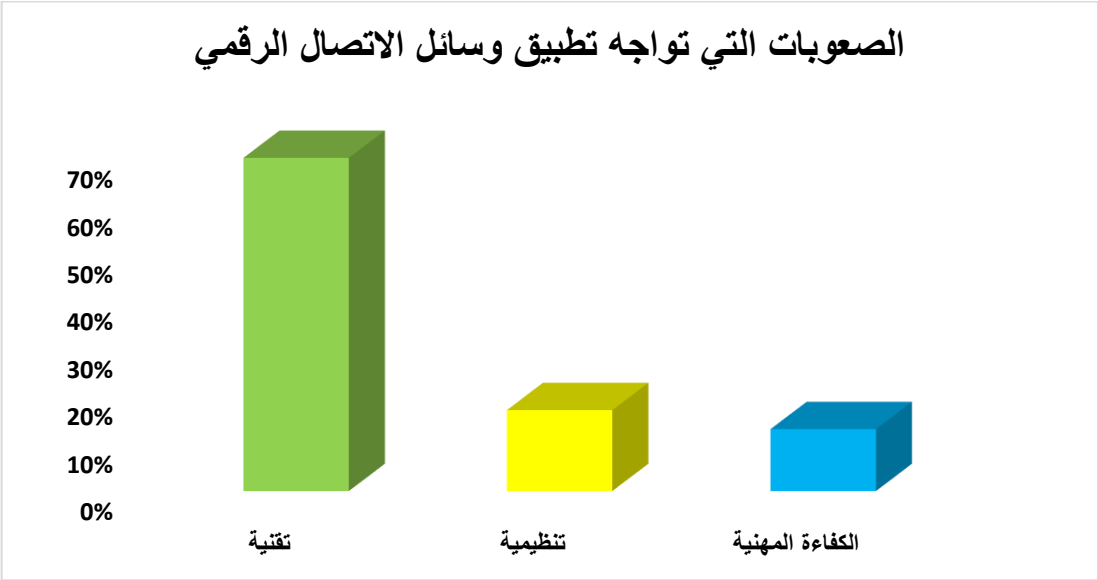
المصدر:من اعداد الباحث من مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول أهم العقبات والصعوبات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن 70% من أفراد العينة بواقع 21 فردا يرون أن أهم العقبات هي التقنية، فيما بلغ تعداد من يرون أنها العقبات والصعوبات التنظيمية 5 أفراد بنسبة: 17%، في حين نجد 4 أفراد فقط يرون أن أكثر العقبات والصعوبات التي تحول دون تطبيق الاتصال الرقمي داخل المؤسسة تكمن في الكفاءة المهنية بنسبة: 13%.

اظهرت نتائج الجدول أن الصعوبات التقنية تحتل الصدارة وهذا ما يشير إلى أن البنية التحتية الرقمية أو أعطال الأنظمة تمثل أبرز العوائق أمام تفعيل الاتصال الرقمي بشكل فعّال. كما أشار عدد قليل من افراد العينة إلى الصعوبات التنظيمية ما قد يرتبط بغياب التنسيق الداخلي أو ضعف المتابعة الإدارية. أما صعوبات الكفاءات المهنية فقد عبّر عنها البعض كتحدٍ في مواكبة التطورات الرقمية. وهذا ما تم التوصل اليه من خلال المقابلة التي قمنا بها مع مسؤول في المؤسسة ،حيث صرّح بأن بعض العاملين يواجهون صعوبة في التأقلم مع تقنيات الاتصال الرقمي بسبب تفاوت المستويات التعليمية بينهم، وهو ما يؤثر على قدرتهم في التكيف مع البيئة الرقمية.[1]

تُبرز هذه النتائج الحاجة إلى تعزيز التكوين المستمر وتحديث الوسائل التقنية والتنظيمية لضمان تفعيل الاتصال الرقمي بشكل شامل وفعّال داخل المؤسسة.

[1] **مقابلة مع السيد**، رضا بلطرش، نفس المرجع السابق.



الشكل رقم (16): أعمدة بيانية لتكرارات الصعوبات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية

الجدول رقم (16): الصعوبات التي يواجهها العمال في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.

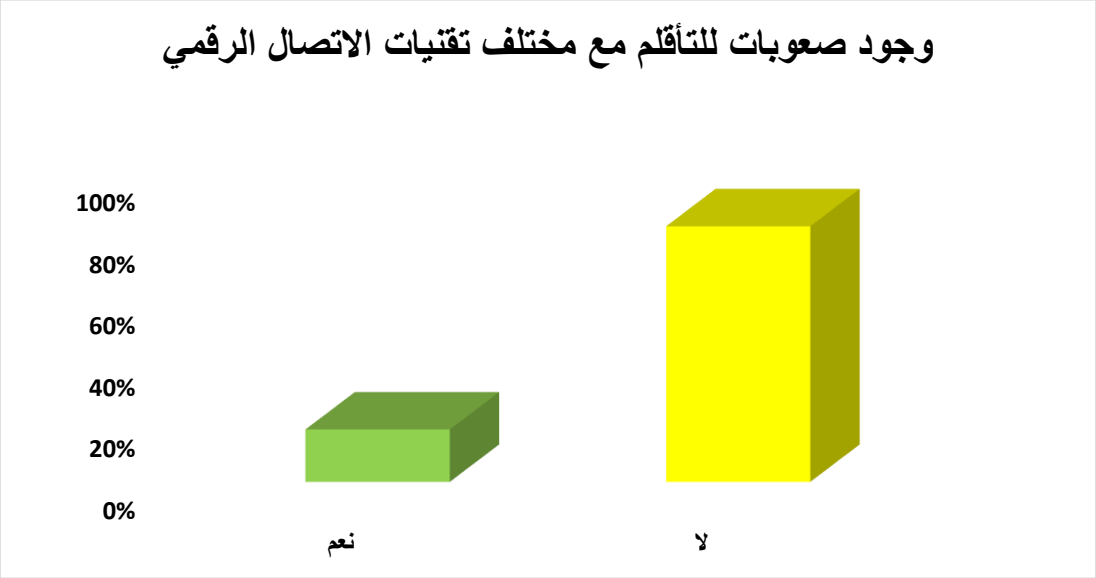
المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نعم	5	%17
لا	25	%83
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول وجود صعوبات يواجهها العمال في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة بواقع 25 فردا وبنسبة 83% يجدون أنه لا توجد أي صعوبات تواجههم في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، بينما بلغ تعداد من يرون أنه توجد أي صعوبات تواجههم في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة 5 أفراد فقط بنسبة: 17%.

تشير نتائج الجدول إلى أن أغلبية العمال لا يواجهون صعوبات في التأقلم مع تقنيات الاتصال الرقمي، مما يعكس درجة عالية من التكيف الرقمي داخل المؤسسة، سواء نتيجة

الخبرة المهنية أو التكوين المستمر. في المقابل صرحت فئة قليلة من افراد العينة بوجود صعوبات في التأقلم مع تلك التقنيات وهو ما يشير إلى أن هناك فئة محدودة لا تزال تعاني من التحدي في مواكبة التطورات الرقمية.



الشكل رقم (17): أعمدة بيانية لتكرارات الصعوبات التي يواجهها العمال في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة.

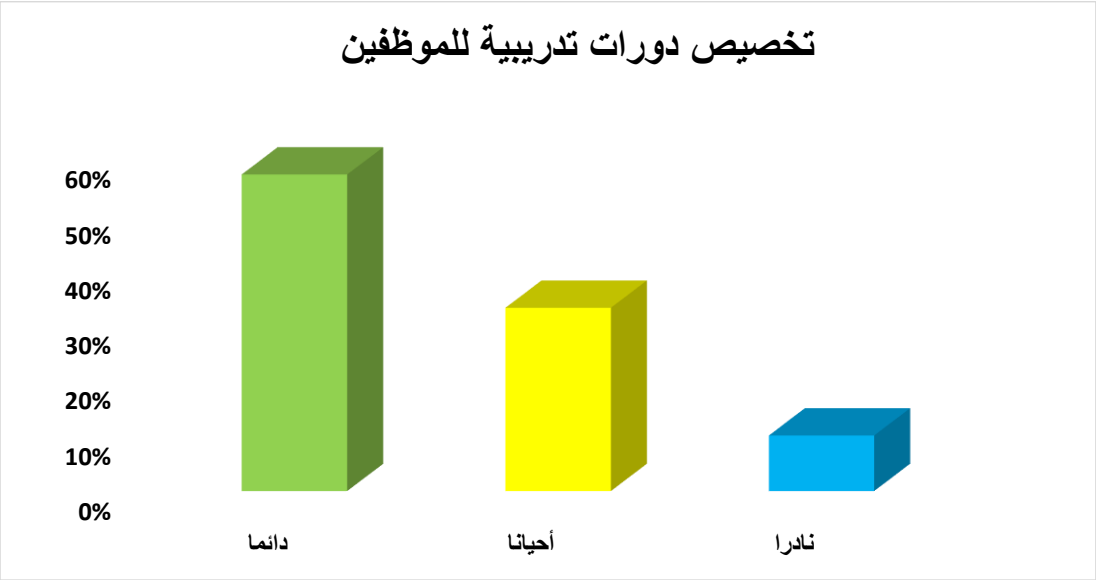
الجدول رقم (17): تخصيص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمي.

المتغير / التكرار	العدد	النسبة المئوية
نادرا	3	%10
أحيانا	10	%33
دائما	17	%57
المجموع	30	%100

المصدر:من اعداد الباحث من مخرجاتspss

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول تخصيص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمي، إذ يلتمس اختلاف واضح في نسب التوزيع، حيث نجد أن 84% من الأفراد أي بواقع 17 فردا يجدون أنه دائما ما تخصص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال، فيما بلغ تعداد من يرون أنه أحيانا توفر المؤسسة هذه الدورات التدريبية 10 أفراد بنسبة: 33%، في حين نجد 3 أفراد فقط يرون أنه نادرا ما تخصص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال بنسبة: 10%.

تعكس نتائج الجدول أن غالبية أفراد العينة أكدوا أن المؤسسة تخصص دائمًا دورات تدريبية للموظفين حول استخدام وسائل الاتصال الرقمي، وهو ما يشير إلى ان المؤسسة تهدف إلى تطوير المهارات الرقمية وتعزيز من قدرات الرقمية للعاملين بها ، في حين ان هنالك من أجابوا بـ "أحيانًا" وهذا ما قد يعكس تفاوتًا في تنظيم الدورات بحسب الأقسام أو الأولويات الإدارية، أو في مدى تعميم الاستفادة منها على جميع الموظفين، اضافة الى ان هنالك من اجابوا بان المؤسسة نادرا ما تخصص دورات تدريبية وهذا يدل بان فئة قليلة فقط تشعر بان المؤسسة لا تهتم بالتكوين في مجال الرقمنة وقد يكون ذلك بسبب عدم استفادتهم من تلك التكوينات او طبيعة عملهم لا تتطلب التكوين المستمر في هذا المجال او بسبب التباين في تطبيق تلك الدورات بين الاقسام.



الشكل رقم (18): أعمدة بيانية لتكرارات تخصيص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمي.

النتائج العامة للدراسة :

من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية نفطال بالمدية ، تحصلنا على مجموعة من النتائج التي ساهمت في الإجابة على الإشكالية والتساؤلات:

ماهي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية؟

اظهرت نتائج دراسة وسائل الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية عن وجود تباين ملحوظ في درجة استخدام الوسائل المختلفة، حيث يعد البريد الإلكتروني (Outlook) الوسيلة الأكثر اعتمادًا من طرف الموظفين بنسبة بلغت 44%، ما يعكس اعتماد استعمال الوسائل الرقمية الحديثة في الاتصال داخل المؤسسة والمراسلات الإدارية. في المقابل، لا تزال الوسائل التقليدية مثل الهاتف والفاكس تحتفظ بحضور نسبي، بنسبة 19% لكل منهما، مما يشير إلى استمرار الاعتماد عليها في بعض الحالات، رغم التقدم التكنولوجي. أما الوسائل الأخرى مثل تيليغرام أو التطبيقات غير الرسمية فقد سجلت نسب استخدام ضعيفة لم تتجاوز 9%، ما يدل على ضعف انتشارها أو قلة فعاليتها داخل المؤسسة. وتُبرز هذه النتائج وجود تفاوت في استخدام الوسائل الرقمية.

ماهي مجالات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية؟

أظهرت نتائج الدراسة الخاصة بمجال استخدام الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية أن الغالبية من أفراد العينة، بنسبة 90%، يستخدمون الاتصال الرقمي بشكل دائم في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل المؤسسة ، وهو ما يدل على وعي واضح بأهمية هذا النوع من الاتصال في تسهيل عملية نقل البيانات وتسريع التفاعل داخل بيئة العمل. في المقابل، عبرت نسبة قليلة جدًا من المشاركين (7%) عن استخدامهم غير المنتظم لهذه الوسيلة، في حين يرى 3% فقط أنهم نادرًا ما يعتمدون عليها، مما يعكس استثناءات محدودة قد تعود إلى عوامل فردية . وتشير هذه النتائج بشكل عام إلى أن الاتصال الرقمي قد أصبح جزءًا أساسيًا في العمليات اليومية للمؤسسة، لاسيما في ما يتعلق بتبادل المعلومات بين الأقسام، ما يدعم التوجه نحو رقمنة الإدارة وتحقيق الكفاءة .

كيف يمكن ان يساهم الاتصال الرقمي في تطوير الاداء الوظيفي في مؤسسة نفطال بالمدية؟

أظهرت نتائج الدراسة الى وجود اتفاق شبه كلي بين أفراد العينة حول فعالية الاتصال الرقمي في تسهيل إنجاز المهام الموكلة إليهم ، مما يعكس وعيًا متزايدًا و الذي بدوره يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة بحيث اصبحت الرقمية تشكل أداة استراتيجية تساهم في رفع الكفاءة، تسريع تنفيذ العمليات، وتحقيق الانسجام في سير النشاطات اليومية.

عوائق توظيف الاتصال الرقمي في مؤسسة نفطال بالمدية ؟

اظهرت نتائج الدراسة الى وجود اختلاف واضح في اراء افراد العينة حول الصعوبات التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي داخل المؤسسة بحث احتلت الصعوبات الرقمية الصدارة وهذا مايشير الى ان الاعطال التقنية و التذبذب في الانترنت هو العامل الاساسي في تعطيل عمل هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة ، اضافة الى ذلك هنالك قلة قليلة ممن يواجهون صعوبات في التاقلم مع هاته التكنولوجية الرقمية و غالبا ما تكون بسبب التفاوت في المستوى التعليمي بينهم ، ولهذا تسعى المؤسسة الى تخصيص دورات تكوينية في هذا المجال و تولي اهتمام بالغ به خاصة في ظل التطور المستمر و خاصة انها مؤسسة اقتصادية وهذا ما اكدته غالبية افراد العينة بان هنالك دورات تكوينية على مدار العام وعلى حسب احتياجات المؤسسة و على حسب التقنيات الجديدة التي تظهر باستمرار.

الخاتمة

الخاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية "نفطال" بالمدية، بهدف التعرف على دوره في تطوير الأداء الوظيفي. وقد بينت نتائج الدراسة أن وسائل الاتصال الرقمي، بما في ذلك الشبكات الرقمية والأدوات التكنولوجية الحديثة، أصبحت اليوم ضرورة لا غنى عنها في بيئة العمل، لما توفره من دقة وسهولة في التواصل وتبادل المعلومات بين الموظفين. وأوضحت الدراسة أن الاعتماد على الاتصال الرقمي يسهم بفعالية في تحسين كفاءة العمل وتنظيمه، و يعزز من التفاعل بين الموظفين،

تم التطرق ايضا إلى بعض التحديات التي تعيق الاستخدام الاتصال الرقمي، على غرار ضعف التكوين الرقمي لدى بعض العاملين اهمها ضعف الوسائل والإمكانيات التقنية في بعض الأقسام، مما يؤثر على الاستفادة من هذه الوسائل في تحسين الأداء داخل المؤسسة .

وبناءً على ذلك، توصلت الدراسة الى ان تبني تكنولوجيا الاتصال الرقمي واسغلالها بشكل ملائم داخل المؤسسة ، مرتبطاً بالتكوين المستمر، يعد من العوامل الأساسية لتحسين أداء الأفراد ، و من رفع شعور الانتماء للمؤسسة ، وبالتالي رفع من مستوى الكفاءة الانتاجية و تحقيق اهداف المؤسسة

قائمة المصادر والمراجع

أولا: قائمة المراجع:

1) اسماعيل إبراهيم ،مناهج البحث البحوث الإعلامية ، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2017 .

2) بربر كامل ،**إدارة الموارد البشرية اتجاهات الممارسات** ،دار المنهل اللبناني، بيروت،2008.

3) بن حبيب عبد الرزاق ، **اقتصاد وتسيير المؤسسة،** ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.

4) البياتي ياسين خضير، **الاتصال الرقمي: أمم صاعدة وأمم مندهشة** ، دار البداية، عمان، 2015.

5) الحراحشة حسين محمد ، **إدارة الجودة الشاملة،** ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان،2010 .

6) حسني شفيق ، **تكنولوجيا الجديدة في عصر ما بعد التفاعلية** ، دار الفكر و فن للطباعة والنشروالتوزيع، القاهرة، مصر، 2011.

7) الدناني عبد المالك ردمان ، **الوظيفة الاعلامية لشبة الانترنت،** دار الراتب الجامعية، بيروت،2010.

8) راوية محمد حسن ، **ادارة، الموارد البشرية**، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،1999 .

9) شادي محمد شوقي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة ، لبنان ، 1983،.

10) شلباية مراد وفاروق علي،مقدمةالى الانترنت، دار السيرة، الأردن، 2001.

11) صخري عمر ، **اقتصاد المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2003 .

12) عبد الباقي صلاح الدين ، **الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية**، د ط، الدار الجامعية، مصر، 2005 .

13) عبد الحميد محمد ، **نظريات الإعلام واتجاهات التغيير**، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2000 .

14) العدلوني محمد أكرم، **العمل المؤسسي: مفاهيم وآليات**، دار ابن حزم، بيروت، 2002.

15) عدون ناصر دادي ، **اقتصاد المؤسسة** ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.

16) عودة الشمالية ماهر، **الاعلام الرقمي الجديد**، دار الاعصار العلمي ، عمان، 2015

17) غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر،2010.

18) الفروخ فايز عبد الرحمان ، **التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .

19) محيريق بن الجيلاني فوزي ، **مدخل لاقتصاد المؤسسة**، مطبعة الرمال، الوادي،2020.

20) المشهداني سلمان ، منهجية البحث العلمي ، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2019 .

21) مفلح رضوان ، مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع،عمان،2016.

22) مكاوي حسن عماد ، حسين السيد ليلى ، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،1998 .

ثانيا:الرسائل الجامعية:

1) بزة فريال، كلايعية فاطمة الزهراء، **دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة**، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد وتسيير الازمات، جامعة قالمة،2024 .

2) بن قرطبي رياض، فيصل طهراوي، **الاتصال الداخلي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة المدية، 2020 .

3) حموش مديحة ، **الاتصال الرقمي و اثره على الاداء الوظيفي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،قسم علوم الاعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة، 2020.

4) زيد الحلبي ريهام ، **مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق، مصر، 2016.

5) عفري زكية ، **نمط الاشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2003.

6) مريم هناد، **اثر استخدام وسائل الاتصال الرقمي على تحسين جودة الاتصال الداخلي**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،قسم علوم الاعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة جامعة قالمة، 2024.

7) مهشهش احلام ، **مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين اداء العاملين في المؤسسة الخدماتية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص ادارة الاعمال، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف،ميلة،2023.

ثالثا:المجلات:

1) كرامش بلال ، حمودة نسيم ، **أثر التدريب على الأداء الوظيفي لإطارات مؤسسة جن جن**، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر، العدد الثاني، 2017.

رابعا:المواقع الالكترونية:

1) نفطال، .wik .org .wikipedia .ar // :https/ .

خامسا: المقابلات:

1) مقابلة مع السيد، رضا بلطرش، إطار بمؤسسة نفطال، المدية.

الملاحق

ملحق رقم 1: استمارة استبيان

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

استمارة بحث في إطار انجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات

دور الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة نفطال بالمدية

اعداد الطالبتين: **اشراف الاستاذ :**

شروق صحراوي د.موسى العيدي

وسيلة مجبر

ملاحظة:

نضع بين ايديكم هذه الاستمارة ونرجو ان تقوموا بالإجابة على مجموعة من الأسئلة المطروحة والتي تخدم موضوع دراستنا وهي معرفة دور الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي بمؤسسة نفطال بالمدية بوضع علامة × في الخيار المناسب مع العلم ان هذه المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي.

الموسم الجامعي: 2024 /2025

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

السن:

30_20 ☐ 40_31 ☐ 50_41 ☐

أكبر من 50 ☐

المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 6الى 10 سنوات ☐ من 11 الى 20 سنة ☐

أكثر من 20 سنة ☐

المحور الأول: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية.

1. ماهي وسائل الاتصال الرقمية المعتمدة في مؤسسة نفطال بالمدية؟

الهاتف ☐ الفاكس ☐ البريد الالكتروني ☐ تيليغرام ☐

وسائل أخرى ☐

2. ماهي الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية في المؤسسة؟

موقع المؤسسة ☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐ لبريد الالكتروني ☐

شبكة الاكسترانت ☐ شبكة الانترانت ☐

3. ما رأيك بوسائل الاتصال الرقمي التي تعمل بها مؤسستك؟

فعالة ☐ فعالة الى حد ما ☐ غير فعالة ☐

4. هل توفر المؤسسة وسائل الاتصال الرقمي لكل الموظفين؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني: مجالات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.

5. هل يتم استخدام الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل مؤسسة نفطال بالمدية؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

كيف ذلك؟

.....

.....

6. هل يتم توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات داخل مؤسسة نفطال بالمدية؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

7. في أي مجال تستخدم مؤسستك الاتصال الرقمي بشكل كبير؟

التواصل مع الموظفين ☐ التكوين والتدريب ☐

استقبال الشكاوي والملاحظات ☐ مجالات أخرى ☐

8. هل ترى ان الاتصال الرقمي في مؤسسة نفطال يساعد في تحسين الكفاءة الإنتاجية؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال بالمدية

9. هل ترى ان الاتصال الرقمي يساعدك في انجاز المهام الموكلة اليك؟

نعم ☐ لا ☐

10. هل ترى ان الاتصال الرقمي يساهم في زيادة الكفاءة الإنتاجية داخل مؤسسة نفطال؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

11. هل ترى ان الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من الأخطاء المهنية؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

المحور الرابع: عوائق توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية.

12. ماهي الصعوبات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال؟

تقنية ☐ تنظيمية ☐ الكفاءة المهنية ☐

أخرى اذكرها؟

.....

.....

13. هل تواجه صعوبات في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال؟

نعم ☐ لا ☐

برر اجابتك؟

14. هل تخصص مؤسستك دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمي؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

15. ما الذي تقترحه لزيادة فعالية الاتصال الرقمي في مؤسستك؟

.....

.....

.....

ملحق رقم 2: دليل مقابلة

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلو الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال و علم المكتبات

دليل المقابلة في اطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال و علاقات عامة

تحت عنوان:

دور الاتصال الرقمي في تطوير الاداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة نفطال بالمدية في الفترة الممتدة من18ماي2025 الى 22ماي

البيانات الشخصية:

الاسم و اللقب: **مكان الاجراء:**

التخصص: **تاريخ المقابلة :**

المستوى التعليمي: **الساعة :**

الرتبة :

الموسم الجامعي 2025 _2024

المحور الاول: وسائل الاتصال الرقمي في مؤسسة نفطال بالمدية

1. ماهي ابرز الوسائل الرقمية التي تعتمدها مؤسستكم؟
2. هل هنالك وسائل اتصال رقمية اخرى ترى انها مهمة و غير متوفرة في مؤسستكم؟
3. هل تعتمد مؤسستكم على البريد الالكتروني و تطبيقات المراسلة الفورية و الاجتماعات الافتراضية؟

المحور الثاني: مجالات استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة نفطال بالمدية

1. ماهي ابرز المجالات التي تعتمد عليها مؤسستكم على الاتصال الرقمي حاليا؟
2. هل يستخدم الاتصال الرقمي في مجال الموارد البشرية و المسار المهني كالتوظيف و تقييم الاداء و الترقية؟
3. هل يستخدم الاتصال الرقمي في مراقبة و تسيير عمليات النقل و التوزيع التابعة لمؤسستكم؟

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الاداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطا بالمدية

1. في نظركم كيف ساهم الاتصال الرقمي في تحسين انجاز المهام و اتخاذ القرارات في مؤسستكم؟
2. هل ساهم الاتصال الرقمي في تقليص الوقت و الجهد اثناء تنفيذ المهام ؟

3. كيف ساهم الاتصال الرقمي في تعزيز الشفافية او تحسين تبادل المعلومات داخل المؤسسة؟

المحور الرابع: عوائق توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية؟

1. ماهي ابرز الصعوبات التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسستكم؟
2. هل يواجه بعض العاملين صعوبات في التكيف مع تقنيات الاتصال الرقمي؟ وما اسباب ذلك؟
3. ماذا تقترحون لتحسين كفاءة استخدام الوسائل الرقمية في مؤسستكم؟

ملحق رقم 3:قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
د. جمال زاوي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة المدية
د.وردية راشدي	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة المدية
د. إيدير معياش	أستاذ محاضر "أ"	جامعة المدية

فهرس المحتويات

شكر وعرفان .....

إهداء .....

Résumé:.....

مقدمة.....أ

مقدمة: ..... ب

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الإشكالية:..... 4

اسباب اختيار الموضوع..... 6

اهمية الدراسة: 7

المنهج و ادوات البحث: 8

مجتمع البحث و العينة: 13

حدود الدراسة:.....15

صعوبات الدراسة: 16

الدراسات السابقة: 16

الاطار النظري

الفصل الأول: لاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية 29

تمهيد.....29

المبحث الاول: ماهية الاتصال الرقمي 30

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرقمي.....30

المطلب الثاني:خصائص الاتصال الرقمي.....32

المطلب الثالث :محددات الاتصال الرقمي.....37

المطلب الرابع: وسائل الاتصال الرقمي.....38

المطلب الخامس: وظائف الاتصال الرقمي.....44

خلاصة.....53

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية.....46

المطلب الأول: تعريف المؤسسة
الاقتصادية.....46

المطلب الثاني:خصائص المؤسسة الاقتصادية.....47

المطلب الثالث: أنواع المؤسسات الاقتصادية.....48

المطلب الرابع: اهداف المؤسسة الاقتصادية.....51

خلاصة..... 53

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين و إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.

تمهيد:.....56

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي 57

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.....57

المطلب الثاني:محددات الأداء الوظيفي.....59

المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي.....61

المطلب الرابع: خطوات تطوير الأداء الوظيفي.....62

المبحث الثاني: دور الاتصال الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي وإنتاجية المؤسسة الاقتصادية.....64

المطلب الأول : دور الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية 64

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية 65

المطلب الثالث: الأداء الوظيفي وزيادة الانتاجية.....66

خلاصة:.....68

الفصل الثالث : الاطار التطبيقي

1-التعريف بمؤسسة نفطال:.....71

عرض وتحليل نتائج الاستمارة.....75

المحور الأول: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال المدية. 84

المحور الثاني: مجالات استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية. 93

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في تطوير الأداء الوظيفي داخل مؤسسة نفطال بالمدية.....99

المحور الرابع: عوائق توظيف الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية. 108

نتائج عامة.....116

الخاتمة : 121

قائمة المصادر والمراجع 124

الملاحق .....

ملحق رقم 1: استمارة استبيان.....130

ملحق رقم 2: دليل مقابلة 136

ملحق رقم 3:قائمة الأساتذة المحكمين 139

فهرس الجداول

جدول 1: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس 76

جدول 2:توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن..... 78

جدول 3:توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي..... 80

جدول 4:توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية..... 82

جدول 5: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية 84

جدول 6: الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية في المؤسسة 87

جدول 7: فعالية وسائل الاتصال الرقمي التي تعمل بها المؤسسة. 89

جدول 8: الآراء حول توفير المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمي لكل الموظفين 91

جدول 9:استخدام الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل مؤسسة نفطال بالمدية 93

جدول 10: توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات داخل مؤسسة نفطال بالمدية..... 95

جدول 11:مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية..... 97

جدول 12: مساهمة الاتصال الرقمي في إنجاز المهام الموكلة للعمال. 99

جدول 13: مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية. 102

جدول 14: مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية. 108

جدول 15: الصعوبات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية. 108

جدول 16: الصعوبات التي يواجهها العمال في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة 111

جدول 17:تخصيص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمي. 113

فهرس الاشكال

الشكل1 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال 74

الشكل 2: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس 77

الشكل 3: توزيع العينة حسب متغير السن..... 79

الشكل 4: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي..... 81

الشكل 5: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية 83

الشكل6 : أعمدة بيانية لتكرارات وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة داخل مؤسسة نفطال بالمدية. 86

الشكل7 :أعمدة بيانية لتكرارات الشبكات الاتصالية الرقمية الأكثر فعالية في المؤسسة. 88

الشكل 8: أعمدة بيانية لتكرارات فعالية وسائل الاتصال الرقمي التي تعمل بها المؤسسة.90

الشكل 9: أعمدة بيانية لتكرارات الآراء حول توفير المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمي لكل الموظفين.....92

الشكل10 : أعمدة بيانية لتكرارات استخدام الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل مؤسسة نفطال بالمدية. 94

الشكل11 : أعمدة بيانية لتكرارات توظيف الاتصال الرقمي في إدارة الاجتماعات 96

الشكل12 : أعمدة بيانية لتكرارات مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الكفاءة الإنتاجية. 98

الشكل13 : أعمدة بيانية لتكرارات استخدام الاتصال الرقمي في مساهمة الاتصال الرقمي في إنجاز المهام الموكلة للعمال 101

الشكل14 : أعمدة بيانية لتكرارات مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة الكفاءة الإنتاجية 104

الشكل15 : أعمدة بيانية لتكرارات مساهمة الاتصال الرقمي في التقليل من الأخطاء المهنية. 107

الشكل 16: أعمدة بيانية لتكرارات الصعوبات التي تواجه تطبيق الاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفطال بالمدية. 110

الشكل 17: أعمدة بيانية لتكرارات الصعوبات التي يواجهها العمال في التأقلم مع مختلف تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة. 112

الشكل 18: أعمدة بيانية لتكرارات تخصيص المؤسسة دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام مختلف وسائل الاتصال الرقمي. 115