



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945-قائمة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموضوع:

الاتصال الرقمي وأثره على الثقافة التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية

-دراسة ميدانية بمطاحن عمر بن عمر-

تحت إشراف الأستاذة:

* د. بن زرارة أمينة

من إعداد الطلبة:

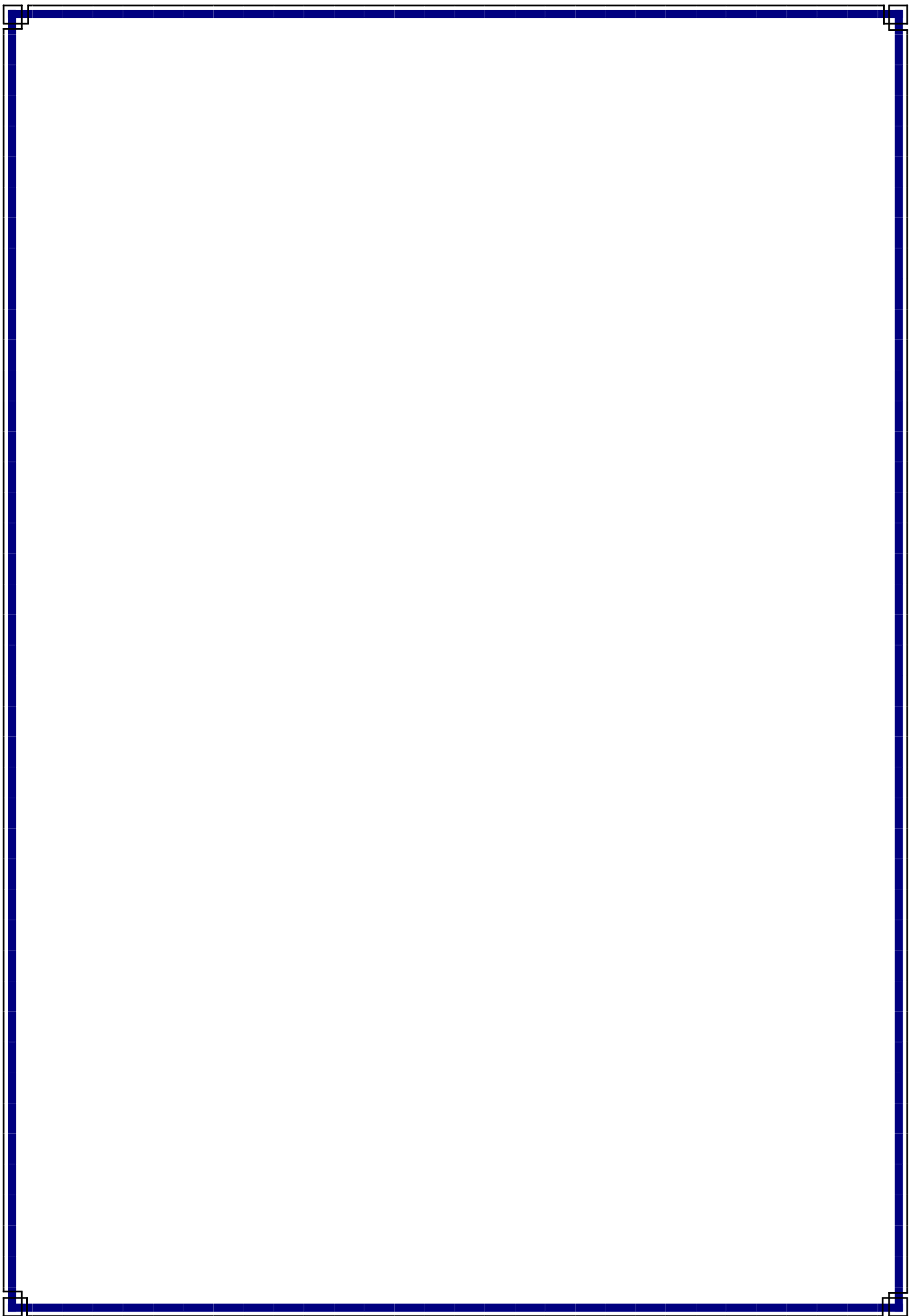
* طواهرية يسرى

* كواحلة رانيا

* يسعد مريم

لجنة المناقشة:

الصفة	الإسم واللقب
عضواً رئيساً	أ. حمدي بثينة
مشرفاً ومقرراً	أ. بن زرارة أمينة
ممتحناً	أ. زغدود مبارك عبد الرحمان



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان:

قال الله تعالى: "لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ"

الشكر والامتنان لله أولاً

الذي من علينا من صحة وتوفيق لإنجاز هذا العمل التواضع وبفضل منه وحده.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة "الدكتورة بن زرارة أمينة" التي تفضلت

بالإشراف على هذا العمل، ولم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها.

فنقول لها بارك الله فيك وفي أهلك ومالك .

إلى أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم.

نشكر أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بقراءة هذا البحث لتقويمه بملاحظاتهم وتوجيهاتهم.

كما نود أن نشكر كافة العاملين بمؤسسة عمر بن عمر بالفجوج



الإهداء:

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى من صدق فيهما قول الله تعالى: وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّي أَرْحَمُهُمَا

كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا

إلى أمي الغالية "حورية" حفظها الله ورعاها

إلى أبيي الغالي "محمد الطيب" حفظه الله ورعاه

إلى أخواتي وإخوتي وأبنائهم كل باسمه

إلى صديقاتي الدّرب التي جمعتني بهم الصدفة فتركن بصمة أذلية من حياتي

"بسمة"، "اسمهان"، "إيمان"، "هاجر"، "سميرة"

إلى كل من كانت عقولهم مشغولة بي وقلوبهم مشدودة إلى وبالهم يبحث عن راحتني

وأخص بالذكر "مفتاح عبد الرؤوف"

إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في هذا العمل.

يسرى



الإهداء

قال تعالى "قُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَّ اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنِينَ"

إليك لا يطيبه الليل إلا بشكر ولا يطيبه النهار إلا بطاعته ولا تبيح الجنة إلا برويتك

الله عز وجل

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي نوره أبدأ والذي بذل جهد

السنين من أجل أن اعطني بسلام النجاح "أبي العزبة"

إلى من أحصى الله الجنة تحته أقدامها وعمرتني بالحب والحنان وأشعرتني بالسعادة والأمان والتي

تعبت وسهرت من أجلي حياتي وعمري "أمي الغالية"

إلى أختي الحبيبة والغالية التي كانت سدي وقوتي ودعمتني في مشواري "سمية" أسعدها الله

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه فكان السند والعتاء في كل خطواتي زوجي الغالي "عبد العزيز"

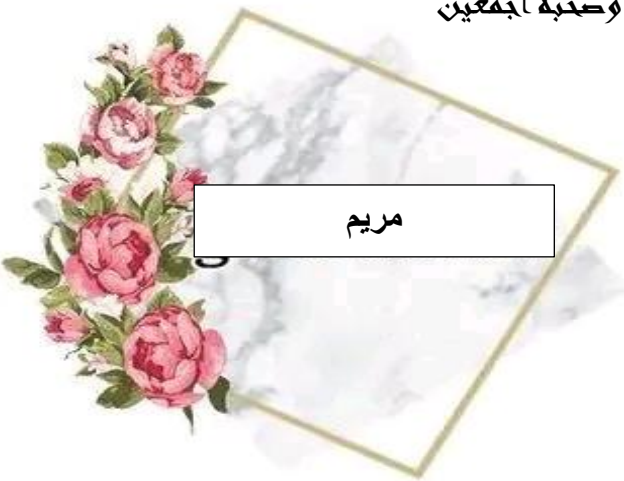
عائلته الكريمة

إلى فلذة كبدي إبني قرة عيني "محمد زيد" حفظه الله ورعاه

إلى كل من يسعهم قلبي ولم تسعهم مذكري

وصلى الله على محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

مريم



الإهداء

الحمد لله الذي أماننا بالعلم وزيننا بالعلم وأكرمنا بالتقوى واجملنا بالعافية

أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهم الله تعالى "وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدِينَ إِحْسَانًا"

سورة الإسراء - الآية 23-

إلى التي اقترن اسمها بالحب ونبع الحنان والرحمة والأمان التي علمتني أمور في الدنيا لا انسأها والتي من دعاؤها سر نجاعي، والتي نوررت طريقي لكي أصل إلى هذا المستوى إلى الغالية "أمي"
إلى من أحمل اسمها بكل افتخار إلى من تعب لأرتاح ضعي لأعلم إلى الذي لم يبخل عليا بعطفه وحنانه ودعمه المادي والمعنوي "أبي الغالي"

إلى شمعة حياتي وسندي "أختي سعاد" إلى أولاد أخي وأختي "محم"، "يوسف"، "مناب" حفظهم الله

إلى خالتي الحبيبة رائحة من أمي القريبة من قلبي الغالية "عزيزة"

إلى جدتي الكريمة والحنونة الظاهرة الجميلة التي كانت تملأ حياة حولنا سعادة "مريوش فاطمة" رحمها الله

إلى صديقاتي اللواتي جمعتهن بهم الأقدار "ياسمين"، "فاطمة"، "آسيا"، "يسرى"، "مريم"، "وصال"

إلى جميع من سيهم قلبي ولم تنساهم ذاكرتي

وشكراً جزيلاً

رانيا

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية "مطاحن عمر بن عمر" الفجوج -قائمة-ومعرفة الوسائل المعمول بها وكيف يتم من خلال هذه الوسائل تعزيز الثقافة التنظيمية بين العمال في المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها، وإعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث والموزعة على 40 مفردة كعينة للدراسة إضافة إلى أننا قمنا بمقابلة مع رؤساء الأقسام في المؤسسة وقد توصلنا إلى أن استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية وانه هناك استخدام فعلي لوسائل الاتصال الرقمية في من خلالها يتم تبادل المعلومات والأفكار بين مختلف المصالح داخل المؤسسة وخارجها كما يساعد على تسهيل العمل بدقة وفي اقصر وقت و السرعة في تنفيذه مع تسهيل نقل المعلومة وانه توجد علاقة ايجابية وبدرجة مرتفعة لوسائل الاتصال الرقمي في دعم قيم الثقافة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال في المؤسسة-الاتصال الرقمي- الثقافة التنظيمية- مؤسسة عمر بن عمر.

Résumé

Cette etude visait à identifier le role de la communication numérique dans l'almelioration de la culture organisationnelle dans l'institution economuque omar ben omar mills Guelma,et à connaitre les moyens applicable et comment cela se fait à travers ces moyens pour améliorer la culture organisationnelle parmi travailleurs de l'entreprise afin d'attendre ses objectifs

Dans notre étude nous nous sommes appuyés sur l'approche des criptive ,étude de analytique ,en plus d'un questoinnaire comme outile de collecte de données liées à la recherche distribuè a40 endividus comme echantillon pour une étude De plus nous avons interogé les chefs de départements de l'institution ,et nous avons conclu que l'utilisation des moyens de communication numérique dans l'institution economique algérienne est devenue impérative enraison téchnologique, Et qu'il existe une utilisation efficace des moyens de communication numerique à travers l'echange d'information et d'idées

entre les divers intérêts á l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation,Cela aide également á faciliter le travail avec précision et dans les plus brefs délais et rapidité de mis en oeuvre tout en facilitant le trensfert d'information ,et qu'il éxiste une relation positive avec une degré élevé de moyens de communication numérique pour soutenir et renforcé les valeurs de l'organisation culture.

Les mots clés: contact dans l'organisation, communication numérique, culture organisationnelle, fondation omar bin omar.

Summary

This study aimed to identify the role of digital communication in enhancing the organizational culture in the economic enterprise Omar Bin Omar Al-Fujj Guelma, and to know the applicable means and how it is done through these means to enhance the organizational culture among workers in the enterprise in order to achieve its goals in our study.

We relied on the descriptive approach analytical in addition to a questionnaire form as a tool for collecting data related to the research and distributed to 40 individuals as a sample. We interviewed the heads of departments in the institution and we concluded that the use of digital means of communication in the Algerian economic institution has become inevitable imposed by technological developments and that there is an effective use of digital means of communication through the exchange of information and ideas between the various departments inside and outside the institution, it also helps to facilitate the work accurately.

And in the short time, and the speed of implementation while facilitating the transfer of information and that there is a positive relationship with a high degree of the means of digital communication in supporting and promoting the values of culture regulatory.

Key words: contact in the organization, digital communication, organizational culture, Omar Bin Omar foundation

الفهرس



الصفحة	العنوان
أ	مقدمة
1	الإشكالية
3	أهداف الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	أسباب اختيار الموضوع
4	الدراسات السابقة
8	المقاربة النظرية للدراسة
11	تحديد مفاهيم الدراسة
القسم النظري	
الفصل الأول: الاتصال الرقمي	
16	تمهيد
المبحث الأول: مدخل عام للاتصال الرقمي	
19	1: خصائص الاتصال الرقمي
22	2: مكونات الاتصال الرقمي
25	3: أهداف الاتصال الرقمي
25	4: وظائف الاتصال الرقمي

المبحث الثاني: الاتصال الرقمي في المؤسسة	
27	1: محددات الاتصال الرقمي
28	2: مستويات الاتصال الرقمي
30	3: مزايا نظم الاتصالات الرقمية
32	4: معوقات الاتصال الرقمي
35	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية	
37	تمهيد
المبحث الأول: مدخل عام للثقافة التنظيمية	
38	1: خصائص وابعاد الثقافة التنظيمية
41	2: بناء الثقافة التنظيمية
43	3: مكونات الثقافة التنظيمية
44	4: أهمية الثقافة التنظيمية وأدوارها الحديثة
45	5: نظريات الثقافة التنظيمية
المبحث الثاني: الثقافة التنظيمية والتحول الرقمي في المؤسسة	
49	1: الثقافة التنظيمية والتغير التكنولوجي
50	2: الثقافة التنظيمية الرقمية
51	3: تكنولوجيا الاتصال وثقافة الوقت
52	4: تكنولوجيا الاتصال والثقافة الابداعية

54	5: عقتات التحول نحو الثقافة الرقمية
56	خلاصة الفصل
القسم التطبيقي	
الفصل الأول: المنهجية الإجرائية للدراسة	
59	1: منهج البحث
59	2: مجتمع البحث
60	3: عينة البحث
63	4: أدوات جمع البيانات
64	5: الإطار المكاني والزمني للدراسة
الفصل الثاني: تحليل البيانات وعرض النتائج	
66	1: تفريغ، تحليل وتفسير النتائج
86	2: النتائج العامة للدراسة
87	3: التوصيات والاقتراحات
90	خاتمة
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	70
02	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر	70
03	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	71
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الإداري في المؤسسة	72
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المؤسسة	72
06	يمثل اعتماد المؤسسة على وسائل الاتصال الرقمي في العمل	73
07	يمثل توزيع المبحوثين حسب الوسائل الأكثر اعتماداً داخل المؤسسة	74
08	يمثل توزيع المبحوثين حسب نسبة استخدام هذه الوسائل الرقمية المؤسسة	74
09	يمثل مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحقيق التفاعل مع الزملاء والمرؤوسين في العمل	75
10	يمثل التوزيع حسب ما إذا كانت الوسائل الرقمية كافية وفعالة في المؤسسة	76
11	يمثل توزيع المبحوثين حسب اشراكهم في مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد والمعايير	76
12	يمثل توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل وكيفية انجاز المهام والمساهمة في العمل الجماعي	77
13	يمثل توزيع المبحوثين حسب تميز المؤسسة بالمساوات بين العاملين فيها واحترامهم وتقديرهم	77

78	يمثل التوزيع حسب ما إذا كانت هناك عادات تقوم بها المؤسسة في المناسبات كالحفلات والتكريمات	14
79	يمثل درجة مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين العمل وتطويره	15
79	يمثل اعتقادات الوسائل الاتصالية الرقمية تساهم في خلق التماسك والتعاون وحب العمل.	16
80	يمثل التوزيع حسب ما إذا كانت الوسائل الرقمية تؤثر على أداء الموظفين في المؤسسة	17
81	يمثل القيم والمبادئ والمعايير التي تحرص المؤسسة على ترسيخها كدليل لسلوكهم وتصرفاتهم في المؤسسة	18
82	يمثل مساهمة الوسائل الرقمية في دعم هذه القيم	19
83	العراقيل التي تواجه العمال في استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة	20
84	يمثل اعتقاد انجاز العمل عن طريق الرسائل الاتصالية الرقمية يشجع على ظاهرة التكاسل وخلق العزلة بين الموظفين والحد من تفاعلهم	21
84	يمثل ما إذا كان دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي غيرت من طريقة سير العمل.	22
85	مقترحات لدعم استخدام وسائل الاتصال الرقمي	23



مقدمة:

عرف الاتصال الرقمي في المؤسسة اهتماما ورواجا كبيرا، خاصة في الآونة الأخيرة مع ظهور الثورة الرقمية والتي غيرت ومست جميع القطاعات من بينها القطاع الاقتصادي ومنها المؤسسات الاقتصادية، التي لا بد وأنها تشمل على مجموعة من المهام واجراءات، والوظائف، التي تتم عن طريق الوسائل الرقمية المختلفة من بينها، البريد الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، فاكس . وتساهم هذه الوسائل الرقمية في ربط الأفراد والجماعات ببعضهم البعض، حيث استطاعت هذه الوسائل، التغلب على قيود الوقت والمسافة، وتمكنت من تغيير النظام، والأنشطة الإدارية التي تسير عليها المنظمة، والتي عملت على تسهيل التواصل، وعمليات تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين. مما جعل لكل من المبادئ والقيم التنظيمية بالمؤسسة، تحدث منها اثرا وتفاعلا كبيرا داخل المنظمة، لأنها تتضمن ابعاد هيكلية وسلوكية، تعمل على بث روح الانتماء والولاء، والتماسك بين جماعات العمل وذلك لتحقيق المصالح والأهداف المشتركة بين جميع أطراف التنظيم.

إذ تعد الثقافة التنظيمية أحد المقومات الأساسية لنجاح وتطور المنظمات وتعتبر عن نمط التصرفات، وقواعد السلوك التي تتبناها المنظمة والتي يقتنع بها العاملين ويتبنونها في تعاملاتهم، تتضمن طقوس وممارسات تترسخ مع الزمن لتشكل أساليب التفكير وطرق انجاز العمل واتخاذ القرارات.

وعليه فالالاتصال الرقمي يمثل المسار الأول الذي تسترشد به المنظمات، والذي يساعد المؤسسة في تكوين فعاليتها واستمراريتها، وضمان تحقيق نجاحاتها، وكذا السعي وراء تحقيق الفعالية التنظيمية في أعمالها لذلك يعتبر أحد الدعائم الرئيسية بالمؤسسة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة الاتصال الرقمي وأثره على ثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، وقد قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى ثلاثة اقسام:

في البداية قمنا بضبط الإطار المنهجي، تطرقنا فيه إلى الخطوات المنهجية المتبعة في دراستنا، فبعد طرح الإشكالية وتساؤلات الدراسة، وشرح الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع، حددنا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها و تطرقنا إلى الدراسات السابقة استعنا بها للإجراء هذه الدراسة.

أما فيما يخص الإطار النظري استعنا به وصف وتحليل هذه الظاهرة المدروسة، حيث قسمناه إلى فصلين، يتناول الفصل الأول الاتصال الرقمي الذي احتوى على المبحث الأول بعنوان مدخل عام للاتصال الرقمي، والمبحث الثاني بعنوان الاتصال الرقمي في المؤسسة.

أما الفصل الثاني تناول الثقافة التنظيمي واحتوى هو بدوره على المبحث الأول بعنوان مدخل عام للثقافة التنظيمية والمبحث الثاني بعنوان الثقافة التنظيمية والتحول الرقمي.

أما فيما يخص الإطار التطبيقي قسم إلى فصلين حيث كان الفصل بعنوان المنهجية الإجرائية للدراسة وتطرقنا فيه لشرح المنهج المتبع مع تبرير أسباب اختياره وتوضيح العينة المختارة بالإضافة لشرح الأدوات التي اعتمدنا عليها في انجاز هذا العمل.

وتناول الفصل الثاني تحليل البيانات وعرض النتائج لنتحصل على النتائج النهائية للدراسة، وفي الختام خلصت الدراسة إلى بعض الاستنتاجات والتوصيات لرصد دور الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية عمر بن عمر بقالمة.

إشكالية:

لقد عرفت المؤسسة اليوم في العالم المعاصر عدة تطورات وتغيرات في مختلف جوانب المؤسسة، وذلك من حيث وظائفها ومهامها وحتى على مستوى تنظيمها، بحيث يعد التطور التكنولوجي من بين أسباب هذه التغييرات التي طرأت على المؤسسة نتيجة ما تصدر منه اختراعات وتحولات جديدة والخصائص التي يتميز بها وبالتالي فهو يطرح تحديات عديدة على المؤسسة أو المنظمة، حيث ساهم هذا التطور التكنولوجي بطريقة جد فعالة مع إنشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالية غيرت من أساليب التواصل بين أفراد المؤسسة.

لذلك يعد الاتصال الرقمي من ثمار هذه التطورات الاتصالية الذي يتميز بفعالية وسرعة ويوفر الوقت ويؤمن وصول الرسالة كاملة باستمرار بين العاملين بالمنظمة، وكذلك فإن هذا التغيير فرض على المؤسسات أن تقدم حلول الاستفادة من التطور الحادث في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفتها في المؤسسة بما يتماشى مع أهدافها،¹ حتى أضحى الاتصال الرقمي لتحقيق التواصل في المؤسسة وذلك بين مختلف الهياكل والتنظيمات وإدارات لدعم نشاط المؤسسة، وخصوصا أن الشبكات الاتصالية الرقمية تدعم النشاط الاتصالي للمؤسسة سواء كان داخليا ما بين هياكلها وأقسامها، أو خارجيا مع مختلف المتعاملين الذين تربطهم معها علاقات شراكة أو عمل. وبالتالي يكون هذا أدى إلى تغيير في شكل العمل وعمليات وخاصة في المجال التنظيمي للمؤسسة الذي يتسم بتنظيم مستقر للعملية الاتصالية وقواعد العمل، إلى بروز صور جديدة من العمل منها ما هو قائم على أساس استخدام التكنولوجيا الرقمية وأدى هذا إلى إحداث أثار عميقة في المستوى التنظيمي والاتصالي والعلائقي داخل المؤسسة.²

كما يعتبر التنظيم أهم المداخل الحديثة والتطبيقات الرئيسية المستخدمة في تحقيق هذا التوجه، بغرض تحديد العمليات التنظيمية من خلال التركيز على الثقافة التنظيمية.³

¹ عبد الحكيم عمارية، رشيد عسيبي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الرقمي للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، الجزائر 2018، ص 930.

² رزوق مولود، مولاي عليا الزهراء: التحول الرقمي ودعمه في الفعالية الاتصالية للمؤسسات، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، العدد 2، الجزائر، 2022، ص 469.

³ أحمد ياسر عبد الكريم: دراسة وصفية لتطوير التنظيم الإداري في ضوء أبعاد التنمية، مجلة كلية التربية، العدد 127، 2012، ص 319.

وعلى أثر هذه الثورة الرقمية التي شهدتها المؤسسات من تحولات تنظيمية في المؤسسة وبالتالي فهي أثرت على جميع المفاهيم التنظيمية وعلى غرار الثقافة التنظيمية التي تشمل جميع أفراد المؤسسة وتسمح بالتعرف على العالم الداخلي للعمل والأفراد فهي تتطلب مناخ ملائم في إطار الهيكل التنظيمي، ولها دور مهم في توجيه سلوك الأفراد في مواقع العمل، فهي تشمل جميع العناصر النفسية والاجتماعية التي تحدد اتجاهات الفرد ومواقفه تجاه واقع منظماتي معين، كما تشمل طريقة التفكير لأداء الأنشطة¹.

مع تمكين سير العمل في فضاءات مفتوحة لتبادل الأفكار والمعلومات، لذلك فالتنظيم أحد أهم وسائل التي تعمل على تأثير أداء المنظمات وتحقيق أهدافها وتميزها عن غيرها من خلال تحديد شخصية المنظمة وإنشاء نظام تنظيمي اتصالي رقمي قوي داخل المنظمة. وفي إطار هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي للمعلومات والاتصال الرقمي جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي على الثقافة التنظيمية في المؤسسة، حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية؟

¹ - فاطمة دريدي: أنماط السلطة الإدارية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية، أطروحة دكتوراه، العلوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018، ص 07.

و للإجابة على هذا التساؤل نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل تمتلك المؤسسة الاقتصادية استراتيجية اتصالية رقمية لتعزيز ثقافتها التنظيمية؟
2. ما مدى الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية؟
3. ماهي مستويات تأثير الاتصال الرقمي في الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية؟
4. ماهي أبرز التحديات والعوائق التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على ملامح الاستراتيجية الاتصالية الرقمية للمؤسسة الاقتصادية فيما يخص تعزيز ثقافتها التنظيمية.
2. التعرف على مدى الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.
3. التعرف على مستويات تأثير الاتصال الرقمي في الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.
4. إبراز التحديات والعوائق التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال أهمية الاتصال الرقمي ودوره في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، وضرورة الاهتمام بوضع استراتيجيات وسياسات من شأنها النهوض بواقع الثقافة التنظيمية و رفع مستوى الأداء الاتصالي لدى الموظفين.

أسباب اختيار الموضوع:

1. أهمية الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.
2. كشفت الدراسة الاستكشافية عن ضعف اهتمام المؤسسات بمفهوم الاتصال الرقمي ومفهوم الثقافة التنظيمية، مما شكل حافزا مهما لدراسة هذا الموضوع.
3. محاولة الكشف عن العوائق والتحديات التي تحول دون فاعلية الاتصال الرقمي في المؤسسة خاصة فيما يتعلق بدوره في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: أثر تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية¹

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين أثر تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية لعينة من شركات الاتصالات وان قطاع الاتصالات يعد واحد من أهم القطاعات الحيوية التي باتت تصدر اهتمامات المنظمات وقد ربطت هذه الدراسة كيف تأثر الثقافة التنظيمية بالتطور التكنولوجي في المؤسسة ومدى الاستفادة من هذا التطور في تحديد ثقافة المنظمة.

وقد حصرت مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات من بينها:

_ ما مستوى تبني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها في شركات الاتصالات؟

_ هل هناك تطور واضح لدى العاملين في شركات الاتصالات حول ماهية الثقافة التنظيمية؟

_ ما علاقة أثر وارتباط مكونات التطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحديد ماهية الثقافة التنظيمية؟

_ إلى أي مدى تؤدي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال مكوناتها في تعزيز الثقافة التنظيمية؟

وقد وضعت هذه الدراسة مجموعة من الأهداف أهمها:

_ تحديد أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية في الشركتين مجمع الدراسة.

_ إختبار علاقة الارتباط والتأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها والثقافة التنظيمية بمكوناتها في الشركتين مجمع الدراسة وتحديد طبيعة هذه العلاقة فيما إذا كانت إيجابية أو سلبية.

_ التعرف من خلال الثقافة التنظيمية على خبرة الشركتين مجمع الدراسة على استخدامها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فضلا على استخدام وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنترنت لما يحقق خدمات أفضل للعملاء من قبل الشركة

¹- فيصل علوان الصائي: أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على الثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)،

جامعة كربلاء، 2015 م، ص 14.

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة:

تم الاعتماد على الدراسة السابقة في إثراء الإطار النظري الخاص بدراستنا كونه يتناول أثر تكنولوجيا المعلومات على الثقافة التنظيمية، كما تم استقاء مجموعة من المعلومات المتعلقة بطرح إشكالية البحث، حيث اعتبرت كمنطلق لتأسيس إشكالية بحثنا خاصة فيما يتعلق بالنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة.

انفقت دراسة أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية مع دراستنا الحالية على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة ومدى قوة ارتباطها بالثقافة التنظيمية وكذلك تشابهت مع دراستنا في توظيف أدوات جمع البيانات كونها استخدمت أداة المقابلة والاستبيان واختلفت معها من حيث المنهج بحيث اعتمدت على المنهج النظري التحليلي على اختلاف دراستنا اعتمدت على المنهج الوصفي، كما وإنها اختلفت من الجانب التطبيقي حيث طبقت في شركات الاتصال المتنقلة أما دراستنا في المؤسسة الاقتصادية الخاصة.

الدراسة الثانية: الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية¹

تدور إشكالية هذه الدراسة حول الرقمنة وما تحظى به من أهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق الفعالية التنظيمية والحفاظ على بناء المؤسسة في ظل التنافس الذي تشهده المؤسسات بالإضافة إلى تطوير وتقديم قدرات ومهارات الابتكار إلى أعضائها، مما يهيئ لإحداث إصلاحات جوهرية فعالة في البيئة التنظيمية.

وقد طرحت هذه الدراسة الأشكال التالي:

• ما مدى تأثير الرقمنة على الفعالية التنظيمية؟

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية :

- يتضح أن تفعيل الرقمنة يتطلب تشكيل إدارة أو هيئة التخطيط او متابعة تنفيذ ووضع الخطط المشروع الرقمنة.
- إن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق الرقمنة في المؤسسات تعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح التطبيق الرقمنة وهناك عوامل أخرى أبرزها العنصر البشري لأنه هو الذي اكتشف الرقمنة ثم طورها وسخرها لتجسيد أهدافه التي يصبو إليها.
- تؤثر الرقمنة على فعالية أداء العنصر البشري من خلال السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات المساعدة في اتخاذ القرار بإضافة إلى تطوير آليات العمل ومواكبة التطورات والتخطيط للمشاريع المستقبل.

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة:

تم توظيف هذه الدراسة السابقة في تعزيز الطرح المتعلق بمفهوم الرقمنة ومدى تأثيرها على التنظيم داخل المؤسسة خاصة علة مستوى الإطار النظري كما ساهمت في بناء وصياغة التصور العام حول الموضوع.

¹ حفطاري سمير، سهى الحمزاوي: الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد

12، الجزائر، 2016، ص 267.

تتقاطع هذه الدراسة السابقة مع دراستنا في نقطة تأثير الرقمنة على فعالية التنظيمية في المؤسسة، مع الاختلاف في مجال الدراسة وكيفية معالجة المشكل المطروح حيث ركزت على الرقمنة في المؤسسة الاقتصادية، من خلال تغطية أثر تكنولوجيا على الفعالية التنظيمية.

الدراسة الثالثة: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في إدارة العمومية الجزائرية¹.

(المصالح الخارجية للدولة بولاية الوادي نموذجاً)

تمحورت مشكلة الدراسة حول: مدى الارتباط والعلاقة بين الثقافة التنظيمية وسوء السلوك التنظيمي كون أن السلوك التنظيمي يعتبر شكل من أشكال الثقافة التنظيمية داخل المنظمة فهو يؤثر بضرورة على الكفاءات والأنشطة الإدارية داخل المنظمة فهو يؤدي إلى نتيجة سلبية وغير فعالة داخل التنظيم، مع تحليل أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة في الإدارة العمومية الجزائرية.

حيث صاغت الباحثة الإشكالية على النحو الآتي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وسوء السلوك التنظيمي في أجهزة المصالح الخارجية للدولة بولاية الوادي؟

من أهداف هذه الدراسة:

_ معرفة علاقة الارتباط بين الثقافة التنظيمية باعتبارها إحدى القوى الموجهة السلوك وسوء السلوك التنظيمي كمسار يختاره الفرد بكيفية واعية او غير واعية من جهة أخرى.

_ دراسة وتحليل أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة في الإدارة العمومية الجزائرية.

_ وضع تفسير علمي لبعض أشكال سوء السلوك في ضوء اطر الثقافة التنظيمية السائدة في إدارة العمومية.

¹ بوبكر منصور: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير

(غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007م.

_ معرفة النتائج السلبية للأشكال سوء السلوك على المستوى العلائقي بين الموظفين الإدارة ومستوى الاختلال الذي قد يحدث الوظائف العملية الإدارية برمتها من جهة أخرى
وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج تتمثل في:

_ وجود مستوى منخفض في مستوى الثقافة التنظيمية بأجهزة المصالح الخارجية للدولة بولاية الوادي.
_ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقافة التنظيمية بالنسبة لأفراد العينة حسب جميع متغيرات الدراسة

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة:

شكلت الاستبانة المتعلقة بهذه الدراسة مصدرا مهما لكيفية البناء المنهجي والعلمي خاصة فيما يتعلق بدرجات مستويات الثقافة التنظيمية في المؤسسة، كذلك من خلال التعرف على محددات العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة في الإدارة الجزائرية و السلوك الإداري للموظفين.

كما تم توظيف المدخل المفاهيمي عن الثقافة التنظيمية من مفهوم، وخصائص، أبعاد ونظريات الثقافة التنظيمية.

المقاربة النظرية للدراسة :

تمت مقاربة موضوع الدراسة من منظور بنائي وظيفي حيث سيتم توضيح ذلك من خلال العرض التالي:

1-تعريف النظرية البنائية الوظيفة :

تقوم هذه النظرية على أن بناء التنظيم ووظائفه يتعلق بضمان استقراره من خلال توزيع الوظائف بين عناصر التنظيم بشكل متوازن والاعتماد المتبادل بين هذه العناصر. فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والتفاعلات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفة التي تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم ككل، وهو مدى توزيع الأدوار على العناصر، في شكل متكامل وثابت¹.

¹ - مي العبد الله: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006، ص ص، 171 _ 175.

يشير مصطلح "بناء" إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في التنظيم. ويشير مصطلح وظيفة "fonction" إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن التنظيم¹.

فرضيات النظرية:

- إن أفضل طريقة لنظر إلى التنظيم هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وأنه تنظيم لأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الآخر.
- يميل هذا التنظيم بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي وإذا حدث أي نوع من التنافر داخله فإن قوى معينة سوق تنشط من أجل استعادة التوازن.
- تساهم جميع الأنشطة المتكررة في التنظيم في استقراره وبمعنى آخر، فإن كل النماذج القائمة في التنظيم تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام.
- إن بعض الأنشطة المتكررة في التنظيم لأغنى عنها في استمرار وجوده، أي أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام بدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش².

مسلمات النظرية:

- النظر إلى التنظيم على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم النشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا التنظيم في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تتضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى سوف تنشط استعادة هذا التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

¹ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006، ص 124، 125.

² نفس المرجع، ص 125.

- الأنشطة المتكررة في النظام تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده. وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها التنظيم للأنشطة المتكررة تلبية احتياجات¹.

إسقاط النظرية البنائية الوظيفية على موضوع الدراسة:

تهتم المقاربة البنائية الوظيفية بدراسة بناء ووظائف التنظيمات و كيفية الحفاظ على استقرارها و توازنها، حيث تتمحور دراستنا حول الاتصال الرقمي وأثره على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، حيث نجد يعتبر الاتصال الرقمي آلية جد فعالة في تسيير أنشطة التنظيم وخلق التوازنات بين الوظائف، ذلك بما الثقافة التنظيمية كوظيفة رسمية للمؤسسة تساهم بدورها في أحداث استقرار وتوازن داخل التنظيم من خلال خلق الاتفاق العام و التكامل بين الأفراد و المستويات الإدارية و توحيد السلوكات و ردود الأفعال و القيم و المعايير التنظيمية ، و بناء المعنى التنظيمي في المؤسسة.

¹- مي عبد الله: مرجع سابق، ص 175.

الإطار المفاهيمي للدراسة:

1. مفهوم الاتصال:

لغة:

اتصل بالشيء بمعناه التام ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه انتهى إليه. ويقال كان على اتصال به أي على علاقة به، كما يرد بمعنى التصاق، تقارب واشتراك. كما عرفها مختار قاموس بأنها وصل الشيء بالشيء ولا بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف ما أ غرض معين¹. وقد ورد مفهوم الاتصال في قاموس المحيط ولسان العرب على أنه كلمة مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية في وصل الشيء إلى الشيء " وصولاً " وتوصل إليه أي انتمى إليه وبلغه وهو أيضاً المواصلات والبلاغ².

اصطلاحاً:

ينظر علماء الاجتماع إلى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة راجعة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية، وهنا يؤكد شرام أن المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال وأن ما يجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر إنما هي علاقات الاتصال التي هي ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية³. عرفه "بيرسون" بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والتجارب شفويًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والاحصائيات بقصد الاقناع. والتأثير في السلوك وأن عملية النقل هذه هي الاتصال.

¹ - بشار حزي: الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 10.

² - عبادة بثينة، عدلي صفا: الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021 2022، ص 5.

³ - مرتضى البشير الأمين: الاتصال التنظيمي، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 85.

ويرى أيضا الباحث "جورج لاندريج" ان كلمة اتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلاقات والرموز وهي قد تكون حركات او صور او لغة او اي شيء اخر كمنبه للسلوك كما ان السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث نتيجة لمجرد التعرض للرمز نفسه بل لابد من تهيئه الفرد له¹

عرفه تشارلز كولي هرتون انه الأسلوب الذي تتكون من خلاله العلاقات الإنسانية وتستمر في الوجود، وهو يتكون من جميع الرموز الروحية بما فيها الوسائل التي تنتقل عبر المكان، ويتم الحفاظ على استمرارها عبر الزمان وتشكل تلك الوسائل تعبيرات الوجه وحركات الجسم ونغمة الصوت والكلمات والكتابة والطباعة وكل ما يستخدم من وسائل.

كما يشير في هذا الاتجاه pierre. G Bergeron في مفهومه للاتصال بأنه سيرورة نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل بغية تحديد معالم الرسالة و التأثير على سلوكياته²

اجرائيا:

- هو تفاعلات او تعامل طرفين او اكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى الطرفين او الاطراف.

-او هو تبادل رسائل بين اطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) للتوصيل.

2. مفهوم الاتصال الرقمي:

اصطلاحا:

تعني كلمة رقمي من الناحية التقنية ان الصور والاصوات والحروف تتحول الى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها وارسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، ويعرف عبد الحميد الاتصال الرقمي على انها

¹-عبدالية بثينة، عدلي صفاء: مرجع سابق، ص 6.

²-حيدش سعد: وسائل الاتصال ودورها في العملية التربوية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة سعد دحلب،

البلدية، الجزائر، 2013، ص 34.

العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق اهداف معينة¹.

الاتصال الرقمي هو التقارب بين الحواسيب ووسائل الاتصال نتيجة لتوجه أنظمة الاتصالات الى أنظمة رقمية وذلك بفضل تطور الالكترونات الرقمية، ويتميز النظام الرقمي بإمكانية تطابقه ودمجه مع أنواع أخرى من التكنولوجيا²

اجرائيا:

الاتصال الرقمي هو العملية الاتصالية التي تتم عن بعد بين أطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية، ولدى المؤسسة العديد من القنوات التي يمكن ان تستغلها من اجل التواصل مع زبائننا، ولعل اهم هذه القنوات تتمثل في البريد الالكتروني والهاتف المحمول ومواقع التواصل الاجتماعي والرسائل القصيرة بالاعتماد على ربط جهاز الحاسب الالي بشبكه الانترنت المتنوعة ويشار اليه بالاتصال الرقمي الافتراضي.

3. مفهوم الثقافة:

لغة:

من الفعل الثلاثي "تقف" تشير الى ضبط النفس وسرعه التعلم والتهديب³، وهي تمكن من العلوم والفنون والآداب .

وتعني القصم والادراك والحدث والمهارة وهي كلمه عربية اصلية ولقطة قرآنية بقوله تعالى "فإِما تتقفهم في الحرب"(الانفال 57)⁴

¹ - رضا زاوش: دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 464.

² - ادم احمد ادم: الاتصال الرقمي ودوره في تنقيف الجمهور، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018م، ص 9.

³ - بالمير سارة، سعدي وحيدة: دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 03، الجزائر، 2021م، ص30.

⁴ - عبادلية بئينة، عدلي صفاء: مرجع سابق، ص30.

اصطلاحاً:

عرفها "تايلور" بأنها ذلك الكل المركب الذي يشمل على المعرفة والمعتقدات والفن والاخلاق والقانون والعادات، او اي قدرات اخرى، او عادات يكتسبها الانسان بصفته عضو في المجتمع. أما "هو ستفيد" فعرفها على انها مجموع الخصائص والقيم المشتركة التي تميز مجموعه من الافراد عن المجموعات الاخرى.

وفي تعريف "لمالك بن نبي" هي مجموعه من الصفات الخلقية والقيم الاجتماعية التي تؤثر في الفرد منذ ولادته لتصبح لاشعوري، تلك العلاقة التي تربط سلوكه بأسلوب حياته في الوسط الاجتماعي الذي ولد فيه فهي على هذا الاساس المحيط الذي يشكل فيه الفرد طباعه وشخصيته¹.

اجرائياً:

يمكننا ان نعرف الثقافة على انها مجموع القيم، التقاليد، المعتقدات، الرموز، الطقوس، اللغة وصفات المشتركة بين مجموعه من الافراد التي ترمز للهوية الافراد الثقافية والتي تظهر من خلال سلوك الفرد وتعاملاته مع الاخرين.

4. مفهوم الثقافة التنظيمية:

عرفها كل من Buchanan، Andrej، A-huczyneki، David، انها تشكيلة مشتقة من القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والممارسات التي يساهم ويشترك بها اعضاء المنظمات، ويتعلمها الاعضاء الجدد وينقلونها الى الاجيال اللاحقة من الموظفين².

يعرفها شأين "Eh. Schein" الثقافة التنظيمية بانها نمط من الافتراضات الاساسية التي يقوم جماعة معينة بابتكارها او اكتشافها او تطويرها من خلال تعلم كيفية التعامل مع مشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي للجماعة نفسها.

كما عرفها دانيال "Daniel" بانها كل ما تعلمه افراد المنظمة خلال محاولتهم التعامل مع مشاكل بيئتها الداخلية والخارجية، وتشمل عملية التعلم هذه كل الجوانب السلوكية والادارية والعاطفية¹.

¹ - بلمير سارة، سعدي وحيدة: مرجع سابق، ص 31.

² - بو الشرس كمال: الثقافة التنظيمية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 46.

يعرفها أيضا shermmerbromb بأنها نظام القيم والمعتقدات التي يشترك بها العاملون في المنظمة بحيث ينمو هذا النظام ضمن المنظمة الواحدة²

إجرائيا:

يكن تعريفها على انها القيم والمعتقدات، العادات المشتركة داخل المؤسسة، والتي تتفاعل مع بعضها البعض لينتج عنها نمط سلوكي موحد لجميع العاملين.

¹ - مهديد فاطمة الزهراء: الثقافة التنظيمية وعملية صنع القرار بمنظمات الاعمال، دار زممجو للنشر والتوزيع، عمان 2019، ص ص، 22، 23.

² - ايهاب فاروق مصباح العاجز: دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص10.



القسم النظري

الفصل الأول

الاتصال الرقمي في المؤسسة

تمهيد

المبحث الأول: مدخل عام للاتصال الرقمي

1: خصائص الاتصال الرقمي

2: عناصر الاتصال الرقمي

3: أهداف الاتصال الرقمي

4: وظائف الاتصال الرقمي

المبحث الثاني: الاتصال الرقمي في المؤسسة

1: محددات الاتصال الرقمي

2: مستويات الاتصال الرقمي

3: مزايا نظم الاتصالات الرقمية

4: معوقات الاتصال الرقمي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وأخرها ثورة تكنولوجيا الإتصال والمعلومات التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح اليوم جديد ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية مما أصبح الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمي الشرط الشاغل باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر المعلوماتية، فإن الإتصال الرقمي هو أحد أبرز سمات عصرنا الحالي فالتطور الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الإتصال والذي استعملت فيه تكنولوجيا الرقمية الحديثة، فأصبح الإتصال رقمياً وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على الإتصال الرقمي من خلال التطرق إلى تعريفه وأهميته والتعرف على المزايا والوظائف التي يقوم بها.

المبحث الأول: مدخل عام للاتصال الرقمي في المؤسسة

1: خصائص الإتصال الرقمي:

التفاعلية (interactivité) :

وهي السمة المميزة التي تسمى الإتصال المواجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الإتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الإتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الادوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الإتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه وهذا يترتب عليه:

أ_ المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الإتصال ومؤثرا في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا .

ب_ لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الإتصال بل امتد في هذا التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء كان تزامنا، أي في وقت لاحق وذلك ما كان مفقودا في الإتصال التقليدي وأمكن تلقيه باستخدام الهاتف أو الايميل أو الشريط المكتوب أسفل الشاشة .

ت_ تعدد المشاركين في عملية الإتصال في إطار متزامن متبادل ادوار الإتصال كما يحصل في المؤتمرات الفيديوية. وبذلك لم يعد المشاهد يوصف ومتفاعلا في العملية الاتصالية¹.

التنوع:

أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل العملية الإتصال بما يتفق مع حاجات هو دوافعه، ويتمثل التنوع في الإتصال الرقمي:

أ_ تنوع أشكال الإتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي _بريد الكتروني _جماعات النقاش _المؤتمرات عن بعد _الإتصال بمواقع الالكترونية _ومواقع محطات ال TV).

¹ محمد عبد الحميد: الإتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007م،

ب_التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى او مجالاته (التنوع في محتوى الإتصال عبر الوسائل_التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص):

التكامل:

تتيح عملية الإتصال الرقمي (في شبكات الإتصال) مختلف نظم الإتصال واشكاله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين او طباعة او تسجيل او ارسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف اساليب التعرف والأتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.¹

الفردية والتجزئة:

يحقق الإتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الإتصال وهو بذلك يعلى من شأن الفردية .

كما تؤكد الإتصال الرقمية على سرية الإتصال خصوصيته، وعلى تحكم أطراف الإتصال في عملية الإتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وبذلك يتوفر للمستخدم رفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الإتصال .

كما ادى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكات الانترنت، الى الوصول الى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين المهتمين بالرسم، بالرياضة، وبالخيطة، وهذا الإتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الاعلام الجماهيرية ايصالها. ويؤدي في نفس الوقت الى تفتيت جمهور المستخدمين والى تجزئته، وهو) ايضا يقوم بنفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الاخرى، كما يحصل في المنتديات أو المدونات Formas، Bigos.

تجاوز الحدود الثقافية:

شبكة الانترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر امكانية الإتصال ورخص تكلفته، مما ادى الى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية Globalisatio وما حرص الكثير في الدول.

¹ بن عمروش فريدة: الإتصال الرقمي، جامعة الجزائر 03، 2015، ص 158.

والمجتمعات على انشاء طرق المعلومات السريعة information super highway لإ تعبيراً عن إدراكها لأهمية الإتصال التقافي العالمي، وتدعيماً للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على المستوى العالمي كالتجارة الالكترونية العالمية¹.

تجاوز وحدة الزمان والمكان:

الإتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الإتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن)، اللهم الا في عمليات الدردشة والمؤتمرات عن بعد وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية LAPTOPS والهواتف الى تسهيل امكانيه الإتصال مهما تباعدت المسافات بين اطراف عملية الإتصال، نظرا الامكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال، والارسال والتخزين، والتحميل على الأجهزة والاسطوانات، واعادة استقبالها مرة اخرى في الوقت المناسب. وقد ارتبط هذا التزامن، بأشكال اتصال أخرى مثل: البريد الإلكتروني، او التعرض للمواقع الاعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون .

وقد راعت وسائل الاعلام هذه النقطة فقامت بتحميل موادها الاعلامية على الخوادم المرتبطة بالمواقع، نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال والتخزين او التحميل على الأجهزة او الأسطوانات واعادة استقبالها مرة اخرى في الوقت المناسب بالمواقع الخاصة بها، ليقوم المستخدم في الوقت المناسب لها بالاطلاع عليها.

الاستغراق في عملية الاتصال:

شجع انخفاض تكلفه الإتصال الرقمي على عملية الإتصال الرقمي، والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك للأوقات طويلة في إطار فردي. كما ساعد انتشار الوسائل الفائقة والنصوص الفائقة على الابحار والتجول وبتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار. كل هذا أدى الى طول الوقت المتاح للاستخدام مقارنة بالوقت المخصص للوسائل الأخرى. وقد لوحظ ان الاستغراق قد يزيد من العزلة الاجتماعية للفرد، كما يرتب آثارها غير صحية اثناء عملية الجلوس أمام الجهاز (آلام الظهر

¹ - ماهر عودة الشمائلة واخرون: مرجع سابق، ص ص، 70، 71.

_التأثير على النظر). لذلك يجب اخذ الاحتياطات الصحية اللازمة وتخفيف التعرض الكثيف (الادمان)¹.

2: مكونات عملية الإتصال الرقمي:

فرضت التطورات المذهلة في تقنيات الاتصالات الالكترونية الرقمية خلال العقدين الأخيرين، تغييرات عديدة في عناصر العملية الاتصالية التي تشمل المرسل والرسالة والوسيلة والمتلقي ورجع الصدى، حيث يلخص الباحث Marshall Macluhan الظاهرة بعبارة:

الوسيلة هي الرسالة، اي ان اختراع اي وسيلة اتصالية لابد ان يفرض تغييرا في طبيعة المضمون اوالمعنى الذي تقوم تلك الوسيلة بإيصاله الى المتلقي، ومن ثم تكون التأثيرات ورجع الصدى مختلفة ايضا.

ويمكن ان نلمس هذه الحقيقة بوضوح، في ظل المنافسة الشديدة بين المطبوع والمسموع والمرئي، اي ازدحام المشهد الاتصالي بأدوات ووسائل جديدة ومتنوعة تخاطب حواس الانسان ومدركاته العقلية عبر الوسائط المتعددة، التي تفرض انماطا من الانفعال والاستيعاب والسلوكيات والاستجابات المتباينة. وهذا ما جعل مكونات الإتصال الحديث تتداخل في وظائفها واهدافها وهو ما يميز الإتصال الرقمي، مما أضفى عليه ميزة التفاعلية التي كنا نفتقدها في الإتصال التقليدي.

(ا) المرسل:

إن المرسل في عصر الإتصال الرقمي لم يعد صحيفة او محطة تلفزيون، ولكنه أصبح شبكات للتواصل الاجتماعي. ولهذا نلاحظ كل يوم حركة نشطة لإندماج الأعمال والتكامل فيما بين شركات البرمجيات وخدمات الانترنت وشركات إمداد المحتوى، كدور النشر والإنتاج الموسيقي والسينمائي، بالإضافة الى شركات التوزيع وخدمات المعلومات وشركات الاتصالات. وتؤكد بيانات استخدام الانترنت هذه النزعة الاندماجية، التي تصل الى حد الاحتكار. فعلى سبيل المثال نجد، ان 100 موقع

¹ رضوان مفلح العلي واخرون: مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان،

فقط في مجموع مواقع الانترنت تستحوذ على 80% من حجم الطلب (عدد الزوار) في حين تتوزع نسبه 20% الباقية على ملايين المواقع الأخرى¹.

ب) الرسالة النص الفائق HyperText:

يعني النص الفائق عند امين سعيد عبد الغني ضم عدد لا يحصى من القطع النصية بأكثر عدد ممكن من الروابط، وهذه القطع تسمى عقدا Nods والروابط links في شبكة أفقية.

ويعرفه Blotters بأنه تفاعل وصلات من العناصر النموذجية في موقع ما، وكل عقدة تحتوي على العديد من الروابط التي تربطها بغيرها من العقد، كما انها تستطيع الوصول من طرق مختلفة الى عقد اخرى، عن طريق الوصلات المتداخلة بين الروابط بمجرد النقر على الفأرة او كلمة من كلمات النص. وهو ما يؤثر على قراءة النص الفائق، الذي يختلف من وقت لآخر ومن قارئ لآخر، بواسطة تفاعلية وحيوية الروابط، أو بإبداع روابط أخرى. فالقارئ يقفز من عقدة الى عقدة أخرى، وهذا الانفجار(التمدد) في الشبكة هو الذي يمنحها وجودها.

ت) الوسيلة (الانترنت):

هي وسيلة إتصالية عالمية تتيح ربط نظم الحاسوب ببعضها البعض، سواء منفردة او نظما مرتبطة ضمن شبكات أصغر محلية أو إقليمية أو دولية. وما يعتبر ابتكارا في الانترنت هو فكرة ان اي مستخدم لحاسوب مرتبط بها يمكنه الوصول الى المعلومات المخزنة ضمن الحواسيب ونظم التقنية الأخرى، والتشارك مع الآخرين في العمل وفي نفس الوقت. كما ان آلية الوصول غير محددة بمسار اتصالي معين (أي من نقطة الى نقطة كما في الهواتف بوجه عام)، وانما بصورة عشوائية .

حيث انه بمجرد طلب عنوان موقع معلوماتي معين يمكن لحاسوب المشترك ان يصل اليه من اي مدخل إتصالي، باعتبار ان كافة المشتركين موجودون على شبكة دولية اتصالية واحدة تتكون من مجموع شبكات إتصال العامة.

¹ - نبيح أمينة: اتجاهات مستخدمي الإتصال الرقمي، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر 03، الجزائر،

ث) الوسائط المتعددة:

لقد خلقت الثورة الرقمية ممارسات ثقافية جديدة، على مستوى افتراضي غير واقعي، تلعب تقنيات الوسائط المتعددة فيه دورا محوريا. من خلال استفادة مستخدم الحاسوب أو الانترنت كليا أو جزئيا من النص والصورة والصوت ولقطات الفيديو الحية¹.

إن هذه الوسائط المتعددة، ذات القدرات الهائلة وغير المحدودة تعتبر أحد اقوى الاشكال في نقل الأفكار، والبحث عن المعلومات، وتجربة الافكار الجديدة. ونظرا لأهمية هذه الابتكارات التكنولوجية الجديدة. يمكن ان نذكر بعض التعاريف لمزيد من التوضيح منها:

تعريف محمد جاسم فليحي بأنها توافق أو تزامن في استعمال اكثر من وسيط اعلامي الكتروني في الحاسوب. والأنواع الأساسية المتاحة في الوسائط الالكترونية هي: النص المكتوب، والتصوير، والرسم والصوت والصورة المتحركة، ونقل هذه الوسائط على اقراص مدمجة يجعلها وسيطا اعلاميا .

ويعرفها ايضا قدرة المستعمل على الخلط أو تفاعل مع انواع متعددة كالنص المكتوب والصور والأصوات والرسومات والفيديو، في الحاسوب، اي بعبارة اخرى، الوسائط الالكترونية المتعددة تعني الاستعمال المختلط بين أكثر من وسيلة رقمية، في تركيبية تفاعلية او مختلطة او مندمجة، وربما يكون الجانب الفريد في الوسائط الالكترونية هو الاندماج بين أكثر من رسالة، فضلا عن قدرة المستعمل في التحكم في تدفق المعلومات وصياغتها .

وكلا التعريفين يهتمان بالجانب الاعلامي والمعلوماتي للوسائط المتعددة، وعلى آلة واحدة تمثلت في الحاسوب في حين ان الوسائط اصبحت الآن تشمل تقريبا كل الوسائل الحديثة .

كما يعرفها كل من خالد زعموم والسعيد بومعيزة بأنها استخدام ضمن برامج الكمبيوتر: النصوص، والجداول، والرسوم البيانية، والصور، واللون، والحركة، والرسوم المتحركة، والصوت، والفيديو، بشكل متفاعل وبطريقة متناسقة بهدف تقديم مضمون اعلامي قادر على تلبية رغبات الجمهور الاعلامي²

¹نبيج امينة: الإتصال الرقمي والاعلام الجديد، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص ص، 27، 28.

²نبيج امينة: إتجاهات مستخدمي الإتصال الرقمي، مرجع سابق، ص36.

3: اهداف الإتصال الرقمي

لقد لخص بعض التقنيين اهم اهداف الإتصال الرقمي في النقاط التالية:

1. هدف تقني: يكمن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال ارسفتها حتى يستفيد منها جمهور المتلقين.
2. المحافظة على التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالأيدي.
3. تحويل المعلومات من كتابة الى محفوظات حيث يتم تغيير نظامها الى صيغة رقمية عديدة باللغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع ارجاعها.
4. يهدف كذلك الى تحقيق لا مركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكننا الاستفادة منها في مناطق أخرى فلا تكون المعلومة حكرا على منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف على الأفراد.
5. تحقيق قدر عالي من الدقة الالية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير اوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.
6. التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات من اجل القضاء على مشكلة التشويش¹.

4: وظائف الإتصال الرقمي

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث التي اجريت حول الوظائف الاساسية للاتصال الرقمي الوظائف التالية تشابه في بعضها ووظائف وسائل الإتصال التقليدي:

- 1_ تجاوز قيود العزلة: الذي يفرضها الإتصال الرقمي من خلال الإتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب او من خلال الشبكات، حيث لا يتم الإتصال وجها لوجه ولكن من خلال لمحادثات والحوارات والبريد الالكتروني، حيث لا يعرف أطراف الإتصال بعضهم بعض ولكن تجميع نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الافراد دائرة علاقتهم².

¹ حموش مديحة: الإتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019 2020م، ص 23.

² رضوان مفلح العلي وآخرون: مرجع سابق، ص 95.

- 2_ وفي ذلك الإطار تنشأ المجتمعات الافتراضية: التي تجمع بين افرادها اهداف مختلفة كناهضة العنصرية -الدعوة الديمقراطية- تحرير الجنس والنوع.
- 3_ تقوم المواقع المنتشرة على النت بتقديم معلومات كثيره عن الوقائع والاحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة اخبارية تساعدها في ذلك بسهولة الاتصال بها وفورية الاعلام.
- 4_ القيام مع الوظيفة الاخبارية بالوظيفة التعبوية: لتأييد الافكار التي تنادي بها ومناهضة غيرها من الأفكار، وهذه الوظيفة بها المواقع بمعزل عن كل النظم وهي بذلك تساهم في تنمية المشاركة الديمقراطية التي ترى ضرورة اتاحة الفرصة لكل الجماعات والاقليات في المجتمع لممارسة حقوقها في الاعلام والاتصال.
- 5_ تقوم هذه المواقع الى جانب ذلك في تدعيم وظيفة الدعاية التي تحمل في جانبها السلبى تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة والتبعية الثقافية وخاصة ان نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكه الانترنت تصل الى 90% من 30 مليون فرع في أوروبا وأمريكا الشمالية وهي دول الإحتكارات والتي تبني مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة.
- 6_ بجانب الوظيفة الاخبارية والوظيفة الاتصالية تنصدر وسائل الاتصال الرقمي باقى الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تنصدر كافة الوظائف وتصل إلى 75% - 90% من أسباب إستخدام الأترنت.
- 7_ القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدا الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال، مثل التعليم الفردي أو الذاتى، أو التعليم القائم على الكمبيوتر، أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من اليات استخدام الحاسب في التعليم.
- 8_ القيام بوظيفه الاعلان التسويقي: حيث تعتمد المواقع في الغالب في تنويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج الموضوعات¹.

¹ماهر عودة الشمالية وآخرون: المرجع سابق، ص 80.

المبحث الثاني: الإتصال الرقمي في المؤسسة

1: محددات الإتصال الرقمي:

إن الإتصال الرقمي هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الإتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية والمتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة وهناك سلسلة من المحددات التي تضي معنى الإتصال الرقمي نوضحها فيما يلي:

إذا كنا نصف الإتصال الانساني في أشكاله التقليدية بأنه عملية على أساس الحركة والتدفق والاستمرارية وعلاقتها وعلاقات عناصرها ببعضها البعض، وتأثيرات السياق والبيئة الاتصالية الذي تتم فيها هذه العملية، فإن الإتصال الرقمي يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل على استمرار الإتصال وتطوره.

أن تأمين العلاقات بين العناصر وأدوارها في إطار التأثيرات الاقتصادية والتقنية والمهنية، وتعتبر هذه ايضا عمليات فرعية في العملية الكلية، تنسم بالتطور والتغير المستمر والتأثيرات المتبادلة مع عناصر عملية الإتصال، سواء في تيسير العملية او تحقيق اهدافها.

على الرغم من ظهور مفهوم العزلة لوصف تعرض الأفراد الى الشبكة العالمية للمعلومات - الانترنت- فإن البعد الاجتماعي في عملية الإتصال، مع شبكة المعلومات بجانب الإتصال الثنائي والجمعي، يظهر واضحا في التأكيد على الأدوار الاجتماعية التي يمكن ان يقوم بها الإتصال عبر الشبكات، والتي تمثلت في كتابات الكثيرين من الخبراء بالإضافة الى قرارات اليونيسكو.

أن الإتصال بين الافراد هو اتصال عن بعد مهما كان مستوى الإتصال -ثنائيا او جمعيًا- ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الإتصال للتقريب بين الاطراف بالكتابة او صوت او الصورة، وكلها مستحدثات توفر التقريب بين أطراف الإتصال ولكنها لا تجعله يقترب من مستوى الإتصال المواجهي الذي يقوم على لقاء أطراف الإتصال وجها لوجه في مكان واحد.

أن الإتصال وان كان يتم عن بعد، إلا أن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الإتصال المواجهي مثل دائرية الإتصال، وتبادل الأدوار الإتصالية وتدعيم وظائفها¹.

فالنظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الإتصال ووظائفه، ولا يقوم الإتصال السلبي أو اللاسلكي مقامه مادام لا يعتمد على النظم الرقمية، لأن النظم الرقمية ومستحدثاتها هي التي أضفت على هذا المفهوم طابعه الخاص بما توفره من مزايا وخصائص لا تتوفر في الأشكال التقليدية للإتصال.

لا تختلف عناصر الإتصال في هذا المفهوم عن العناصر المعروفة للإتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها في ضرورة توفر أجهزة الإتصال ذاتها في المستويات المختلفة للإتصال.

تعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف الإتصال الرقمي نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب وتعليماتها في البداية، ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج الى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها او ارسالها واستقبالها².

2: مستويات الإتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الإتصال القائمة وتطوير أو توفير أشكال حديثة فيها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم الاستفادة في توظيف التكنولوجيا في مجال الإتصال والمعلومات وتمثل هذه المستويات في الآتي:

1_ الإتصال بالحاسب وبرامجه:

في هذه الحالة يكون الكمبيوتر هو نفسه وبالبرامج التي تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الإتصال والتفاعل مع هذه البرامج يتم وفق اسلوب تصميمها والهدف منه (تعليمي أو تسلية أو ترفيه).

2_ الإتصال بقواعد البيانات:

¹ - هشام الفولي: الإتصال من الإشارة الى الميتافيرس، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2022، ص 78.

² - حموش مديحة: مرجع سابق، ص 24.

وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حساب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب يتبادل المعلومات والبيانات إما عن طريق الكابل cable كما في الشبكات المحلية أو عن طريق شبكة الإنترنت كما في الشبكات Intranet أو Extranet .

وهذا النمط من الإتصال ليس فيه قدرا كبيرا من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والإتاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات¹.

3_ الإتصال المباشر من خلال الشبكات:

وهو الإتصال الذي يتم عبر شبكات الإتصال والمعلومات وذلك من خلال الكارت الـ modem وخط التلفون الذي يتم عبره الإتصال، وهذا الإتصال إما أن يكون مكتوبا عبر الرسائل او يكون صوتيا أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الإتصال إما أن يكون مع الفرد أو مع مجموعات، كما يحصل في News Groupe وأشكال هذه الإتصال يجب أن يكون متزامنا، اما الإتصال المكتوب فهو في الغالب غير متزامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الإتصال الرقمي عبر الشبكات.

4_ الإتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظرا لزيارة استخدام الإنترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الاعلام التقليدية فقد لجأت هذه الوسائل الى استثمار مواقع Sites دائمة لها على شبكه الإنترنت لجذب هؤلاء المستخدمين. وقد ساهم وجود النص الفائق Hyper text ومتابعة وما تتيحه هذه التقنية من خدمة التجوال المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع على انتشار هذه المواقع وزيادة استخدامها. وما دام قد تم الاعتراف بالأنترنت كوسيط مناسب لتحقيق عالمية الإتصال فقد سارعت وسائل الاعلام للوصول عبر هذه المواقع الى أكبر عدد من جمهور المتلقين المحليين والاقليميين والعالميين وهذا يضيف الى هذه الشبكة مهمة أخرى فهي اما وسيط اتصال او وسيله اتصالية².

¹ هشام الفولي: مرجع سابق، ص 82.

² رضوان مفلح العلي واخرون، مرجع سابق: ص ص، 89، 90.

3: مزايا نظم الاتصالات الرقمية:

يتيح استخدام نظام الإتصال الرقمي العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الإتصال التماثلي، لعل أبرزها: مقاومة التشويش، التداخل بين الموجات، الحفاظ على قوة الإشارة، طول مساحة الإتصال، تتسم الشبكة الرقمية بالذكاء والنشاط والمرونة، الشمول في نقل انواع مختلفة من الاتصالات، الحفاظ على سرية المعلومات و إتاحة المجال لربط الجهات المختلفة من خلال شبكات الإتصال بدرجة كافية .

ويمكن التفضيل في هذه المزايا كما يلي:

أولاً:

في حالة الإتصال التماثلي يعمل نظام الارسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال، ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عال من التشويش حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الإشارة التماثلية أثناء إرسالها. وعلى النقيض من ذلك يتخذ الإتصال الرقمي شكل (الشبكة الرقمية) من بداية الارسال الى منفذ الاستقبال، وتكون مراحل الارسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة .

ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة، ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش او التداخل في كل مرحلة من مراحلها فهي تجسد نظاما متكاملًا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الارسال، وفي القناة وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة، مما يحقق مزايا أكبر من الإتصال التماثلي، ويحل مكانه تدريجيا.

ثانياً:

يتسم نظام الإتصال الرقمي بالنشاط والقوة والتي تجعل الإتصال مؤسسا ومصانًا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها اسلوب الاشارات التماثلية مكلفا وغير فعال .

فكلما كانت عملية الإتصال صعبة، بسبب ظروف البيئة، تفوق الإتصال الرقمي على الإتصال التماثلي¹.

¹ هشام الفولي: مرجع سابق، ص ص، 84، 85.

كما يتوقف الإتصال الرقمي في نقل المعلومات على مسافات بعيدة من خلال إستخدام وصلات الألياف الضوئية والتي تحافظ على قوة الإتصال من البداية الى النهاية، ذلك على عكس الإتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها. وتظهر قوة الإتصال الرقمي وفعاليتها من خلال عدة ابعاد مثل مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، تصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الاشارة على طول خط الإتصال.

ثالثا:

تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء، حيث يمكن ان يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها. بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الإتصال التماثلي، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

1_ تحقيق التوافق الصوتي او التناغم بين الأصوات، حيث تتجه قنوات الارسال الأصلية سواء كانت سلكية او لا سلكية الى احداث تحريف او تشويه للإشارة الرقمية ويمكن ان يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل .

2_ التحكم في الصدى، فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الإتصال هي ظاهرة الصدى. ويمكن ادراج هذه الظاهرة باعتبارها انعكاسا للارتداد الاشارة من جهاز الارسال الى نفس جهاز الارسال. اذ يحدث ذلك عند استخدام الإتصال التماثلي .

اما الإتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة معينة تشبه أداة تقوم بتخزين اللغة المستخدمة الى محطة الإرسال، والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الإتصال الى الطرف النهائي المستهدف، وبالتالي يتم تفادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الإتصال التماثلي.

رابعا:

تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة، حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام¹.

خامسا:

يتسم الإتصال بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصورة وصوت ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل اشكال الإتصال السابقة عن طريق استخدام الاشارات الرقمية. كما يمكن ان تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات او الأصوات المركبة في وقت واحد.

سادسا:

يتسم الإتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الإتصال حيث سبق استخدام نظم الإتصال الرقمي للأغراض عسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات قبل ان يصبح هذا النوع من الإتصالات متاحا على المستوى التجاري، كما يستخدم في شبكات البنوك والنقل الالكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية².

4: معوقات الإتصال الرقمي:

في هذا يتحدث الكاتب عبد الباسط محمد عبد الوهاب في كتابه " استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الاذاعي والتلفزيوني " من أهم المعوقات والمشكلات التي واجهة القائم بالاتصال ومازالت تواجهه أثناء استخدامه لتكنولوجيا الإتصال وواجهت جهات مختصة في توطين تكنولوجيا الإتصال في الوسائل الإعلامية ومن هذه المعوقات نجد:

1_ معوقات مالية تتمثل في:

¹ - حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،

2005م، ص_ص، 101_103.

² - هشام الفولي: مرجع سابق، ص 87.

- عدم توفر الموارد المالية الكافية لتمويل اي مشروع تقضي الحاجة ادخاله كتحسين الانتاج سواء كان ذلك بتزويد اي محطة سمعية او مرئية بأجهزة رقمية، مواكبة للتطور الذي اجتاحت العالم لمزيد من الانتاج والسرعة والدقة والوضوح¹.
- عدم تزويد المحطات السمعية والمرئية بأجهزة كمبيوتر كافية نظرا للميزانية الكبيرة التي تحتاجها
- عدم توفر المادة الخام اللازمة لتطوير وسائل الإعلام أو الموارد الاقتصادية المطلوبة للحصول على هذه المواد مثل: الوسائط الإعلامية من ديسكات واسطوانات رقمية ممغنطة وأشربة مختلفة وطابعات واحبار وورق ومعدات انتاج من استوديوهات بكافة مستلزماتها، او اجهزة مونتاج من فيديو هات وكاميرات محمولة فالإمكانيات المالية هي التي تسمح بتوفير الكم والكيف والنوعية وقلتها تؤثر على جودة المضمون².

2_ معوقات فنية:

- كالتزام والتشويش على موجات البث المخصصة للدولة من قبل بعض الدول المجاورة سواء في حالة السلم أو حينما تعترى العلاقات السياسية بعض النزاعات.
- عدم الاهتمام بالصيانة للمعدات والأجهزة من خلال حمايتها من الأتربة والرطوبة وتوفير أجهزة تكييف لبعضها للحفاظ على درجة حرارتها.
- عشوائية التخطيط والتنفيذ: وذلك عندما يتم احداث تغييرات كسراء أجهزة حديثة واستبدالها مكان القديمة فمثلا في صنعاء عام 1975 ركبت كل الأجهزة لتعمل على الاسود والابيض رغم أنه حينها قد شاع نظام الالوان وانتشر وبعد 4سنوات 1979 تم تبديل الأجهزة الغير ملونة بأجهزة ملونة دون مراعاة ما تكلفته الدولة من مبالغ ضخمة في شراءها وبدلا من الاستفادة منها رميت في المخازن.

3_ معوقات إدارية:

¹مدلس نجاة: معوقات الابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، المجلة المغربية للاقتصاد والمناجنت، العدد01، 2018، ص 291.

² -مدلس نجاة: نفس المرجع، ص 192.

- عدم صرف المستحقات والمكافآت أول بأول، مما يعطي حافزا للإجادة والإنتاج ويدخل ذلك في الحيز والمحاذاة للبعض دون الآخرين مما يغرس في القلوب الغيرة والإحباط والحقق فينعكس ذلك على العمل نفسه فيجعل العاملين غير متفانين في العمل ولا يباليون بشكل المنتج المهم أنهم يعملون ولكن الجودة لم يعد إليها وجود.
- عدم التقدير من المدراء لموظفيهم وعدم تجسيد مبدأ الثواب والعقاب.¹
- عدم وجود المساواة في التكليف ببعض الأعمال التي لها عائد مادي أو معنوي فتتناط تلك الأعمال لمن هم أكثر قربا من أصحاب القرار.
- عدم تزويد المعيدين والمخرجين بأجهزة كمبيوتر مجانية لكي يتمكن من الاشتراك في المحطات الإذاعية والتلفزيونية الأخرى من أجل متابعة الجديد وتسجيل ما يحتاجونه لبرامجهم.²

4_ معوقات بشرية:

- نقص أو انعدام العنصر البشري الضروري لإنتاج البرامج من: ممثلين، مخرجين، تقنيين، محررين، مصورين، مذيعين....
- افتقار الكوادر للتدريب المتزامن والمستمر على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة.
- نقص الدورات التدريبية الخاصة بالعاملين في مجال تخصصهم واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم.
- انعدام مراكز التدريب والتأهيل كوادر نظرا لفخامة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات اللازمة³

كما لخص خالد لمين بوفجي عوائق الإتصال الرقمي في عدة نقاط:

- ✓ كلفة العتاد الآليات، الماسح الضوئي Scanner، البرامج المتطورة Les logiciels، الحواسيب (..... Les micros ordinateurs).

¹ لعجال عبد الوهاب، غزال سمية: الإتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021م، ص ص، 29، 30.

² لعجال عبد الوهاب، غزال سمية: نفس المرجع، ص 30.

³ مدلس نجاة: مرجع سابق: ص 191.

✓ عدم وجود كفاءة لدى التقنيين في استخدام الآليات الحديثة، ولذلك يجب الارتكاز على يد عاملة مؤهلة بمعنى تكوين تقني سامي ثلاث سنوات بعد البكالوريا تضييع المعلومات نظرا لعدم وجود خبرة في ارشفتها.

✓ عدم وجود مراجع تحتوي على مفاهيم ومصطلحات خاصة بهذا المجال، يتم تدريسها في الجامعات والمعاهد لترسخها وفهمها لدى الطلبة في المستقبل.

عدم وجود مراكز تدريبية¹.

¹- لعجال عبد الوهاب، غزال سمية: مرجع سابق، ص 30.

خلاصة الفصل:

وفي الختام، نستنتج أن الإتصال الرقمي أحدث ثورة اتصال رائعة وتطورت بفضل الإتصالات وتناقل المعلومات وأصبحت التكنولوجيا متاحة للجميع وبأبسط الطرق خاصة في المؤسسات، وحلت تقنيات الإتصال الرقمي مكان طرق الإتصال التقليدية، ويمتلك الإتصال الرقمي ميزات عديدة ونقاط قوة كثيرة وقد دخل هذا الإتصال في جميع مجالات الحياة، وجعل التنمية متاحة في جميع الأوقات وقادرة على مسايرة جميع التغيرات لاستغلال الموارد والمعلومات المتوفرة في جميع الأوقات وأيضاً أن الإتصال الرقمي يتميز بأنه اختراع رائع غير طريقة الإتصال التقليدية لكسب الوقت وساهم في تطوير جهود العلماء ونشر المعلومات عالمياً.

الفصل الثاني

الثقافة التنظيمية

تمهيد

المبحث الأول: مدخل عام للثقافة التنظيمية

1: خصائص وابعاد الثقافة التنظيمية

2: بناء الثقافة التنظيمية

3: مكونات الثقافة التنظيمية

4: أهمية الثقافة التنظيمية وأدوارها الحديثة

5: نظريات الثقافة التنظيمية

المبحث الثاني: الثقافة التنظيمية والتحول الرقمي في المؤسسة

1: الثقافة التنظيمية والتحول الرقمي

2: الثقافة التنظيمية الرقمية

3: تكنولوجيا الاتصال والثقافة الابداعية

4: تكنولوجيا الاتصال وثقافة الوقت

5: عقبات التحول نحو الثقافة الرقمية

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد حظي موضوع الثقافة التنظيمية في السنوات الأخيرة باهتمام كبير من قبل منظري الإدارة والسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية وذلك انطلاقاً من اعتبارها إحدى أهم العوامل التي تحدد مدى نجاح وتفوق المؤسسات خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي شهدتها وسائل الإنتاج من جهة وأساليب من جهة أخرى فأصبحت المنظمات الناجحة هي تلك المنظمات التي تمتلك ثقافة قوية تمكنها من الصمود وتحقيق الأهداف لذلك سوف نحاول في هذا الفصل التفصيل في موضوع الثقافة التنظيمية من خلال التعرف على محدداتها وأهميتها داخل المؤسسة وأهم مكوناته و الوظائف التي تؤديها داخل المؤسسة، ثم التطرق لبعض نظرياتها والأساليب التي يمكن إتباعها لضمان استمراريتها وانتقالها بين أفراد المؤسسة.

1. : خصائص وأبعاد الثقافة التنظيمية

تمتلك ثقافة المنظمة كغيرها من أنواع الثقافة خصائص وأبعاد تعبر عن جوهر محتواها الظاهر وقد ركز الباحثون جل اهتماماتهم في تشخيص تلك الخصائص والأبعاد وهذا بغرض الاسترشاد بها في تحليل قوة المنظمة وقياس مستوى انسجامها مع باقي مكونات المنظمة وسوف، نتعرف على خصائص ثقافة المنظمة وأبعادها على النحو التالي:

(أ) خصائص الثقافة التنظيمية

لا توجد منظمة ثقافتها مشابهة لثقافة منظمة أخرى، حتى ولو كانت تعمل في نفس القطاع إلا أنه توجد خصائص مشتركة في ثقافات المنظمات، ويمكن تلخيص أهمها في النقاط التالية:

➤ **الثقافة نظام مركب:** تتكون الثقافة من مجموعة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها حيث تصنف إلى ثلاث مجموعات:

أ- الجانب المعنوي: النسق المتكامل من القيم والأخلاق والمعتقدات والأفكار.

ب- الجانب السلوكي: عادات وتقاليد أفراد المجتمع والآداب والفنون والممارسات العملية المختلفة.

ت- الجانب المادي: كل ما ينتجه أعضاء المجتمع من أشياء ملموسة كالمباني والأدوات والمعدات والأطعمة وما إلى ذلك.

➤ **الثقافة نظام مكتسب متغير ومتطور:** فاستمرارية الثقافة لا تعني تناقلها عبر الأجيال كما هي ولا تنتقل بطريقة غريزية بل إنها في تغيير مستمر حيث تدخل عليها ملامح جديدة وتفقد ملامح قديمة¹

➤ **درجة المبادرة الفردية:** هي ما يتمتع به الموظفين من حرية ومسؤولية ذاتية عن العمل وحرية التصرف.

¹ - قصير أحمد: تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة البيئية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016/2017، ص 07.

- **طبيعة الاتصالات:** فيما إذا كانت مقتصرة على القنوات الرسمية التي يحددها نمط التسلسل الرئاسي أو تأخذ نمطا شبكيا يسمح بتبادل المعلومات في كل الاتجاهات¹
- **الابداع وأسلوب التعامل مع الخطر:** مدى تشجيع العاملين لأن يكونوا مبدعين مبتكرين ولهم اسلوبهم الخاص في التعامل مع الخطر².
- **الثقافة نظام تراكمي متصل ومستمر:** حيث يعمل كل جيل من أجيال المنظمة على تسليمها للأجيال اللاحقة ويتم تعلمها وتوريثها عبر الأجيال عن طريق التعلم والمحاكاة
- **الثقافة نظام متكامل:** فهي بكونها كل مركب تتجه باستمرار إلى تحقيق الانسجام بين عناصرها المختلفة ومن تم فأى تغيير يطرأ على أحد جوانب نمط الحياة لا يلبث أن يعكس أثره على باقي مكونات النمط الثقافي.
- **الثقافة لها خاصية التكيف:** تتصف الثقافة التنظيمية بالمرونة والقدرة على التكيف استجابة لمطالب الإنسان البيولوجية والنفسية ولكي تكون ملائمة للبيئة الجغرافية وتطور الثقافات المحيطة بالفرد من جانب واستجابة لخصائص بيئة المنظمة وما يحدث بها من تغير من جانب آخر³

(ب) ابعاد الثقافة التنظيمية:

لقد اختلفت وجهات نظر الكاتب والباحثين في ماهية ابعاد الثقافة التنظيمية حيث يرى "اريكسون Erickson" ان ابعاد الثقافة التنظيمية هي: الهيكل التنظيمي، اهمية امن المنظمة، ومسؤولية الامن الجماعي بالمنظمة، والاتصالات، السلوك الاداري هي ومشاركه العاملين في اتخاذ قرار فضلا عن استجابة العاملين وتصرفاتهم.

وقد قدم "هوفستد" خمسة أبعاد الثقافة التنظيمية في نموذج الذي تم التطرق اليه سابقا هي: الذكورة والانوثة، تفاوت السلطة، التوجه نحو الوقت، الفردية والجماعية، وتجنب عدم التأكد. حيث شكلت هذه الأبعاد اداة مفسرة للفروقات بين التنوع ومدى تأثيرها على سلوك المديرين والعاملين في الشركات

¹ مهديد فاطمة الزهراء: مرجع سابق، ص36.

² نعمة عباس الخفاجي: ثقافة المنظمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص71.

³ بلكبير بومدين: الثقافة التنظيمية في منظمات الاعمال، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2015م، ص ص85،

الاعمال الدولية¹. ولقد حدد ايضا الباحثان "كلوكومند وسترودتبك" (Kluckolmand Strodtbeek) ستة ابعاد اساسية يمكن ان تساعد في فهم الاختلافات في الثقافات وهذه الابعاد هي: كيفية النظر الى الانسانية، كيفية النظر إلى الطبيعة، مداخل الافراد في العلاقات الشخصية، كيفية النظر الى التقدم والانجاز، كيفية النظر الى الزمن، كيفية النظر الى المساحة او الفراغ الجغرافي. وبتطبيق الابعاد الستة المذكورة على مديرين من اربعة بلدان مختلفة كشفت الدراسة عن اختلافات جوهرية بين هذه الثقافات في معظم الابعاد الستة المذكورة.

فيما يرى عبدول رشيد "AbdulRachid" بأن للثقافة التنظيمية بعدين هما: البعد الاجتماعي للبعد التضامني، حيث يشير البعد الاول الى العلاقة الودية بين الافراد داخل المنظمة، اما البعد الثاني فيشير الى امكانية مشاركة الافراد في تحقيق اهداف المنظمة بكفاءة وفعالية. وتجدر الاشارة بان هناك العديد من الكتاب والباحثين الذين اختلفوا في تحليل ابعاد الثقافة التنظيمية حيث قمنا بعرض اراء لعينه من هؤلاء الكتاب ومن خلال البحث تبين لنا ان "Schein" قدم مجموعة من الأبعاد التي يمكن اعتبارها الأشمل لتغطية جوانب الثقافة التنظيمية فقد حدد ستة ابعاد مفترضا ان لها انعكاس على تكوين هذه الثقافة مستدلا بذلك على محيط المنظمة وهذه الأبعاد هي:

- 1- انتظامات سلوكية: تعكس انماط السلوك الملاحظ، وهي تتضمن لغة المجموعة، وطقوس وشعائر مناسبة لأنماط السلوك تعكس العضوية بالمنظمات .
- 2- القيم المهيمنة: وهذه معتقدات خاصة تعبر المنظمات والمجموعات عن هويتها.
- 3- الاعراف والتقاليد: هذه انماط عامة من السلوكيات التي يتوقع ان يلتزم بها اعضاء المجموعة.
- 4- القواعد: وهي تعليمات محددة ومتعلقة بما ينبغي القيام به، تضعها الإدارة وتطلب من العاملين الالتزام بها واتباعها باعتبارها امور حتمية وضرورية لإنجاز اعمال المنظمة.
- 5- الفلسفة: تعكس المعتقدات العامة للأفراد تلك التي يتمسكون بها ويسترشدون بها عقليا كأساس للعمليات المطلوب انجازها.
- 6- المناخ: يتمثل في الترتيب المادي للأبنية والاتجاهات وما يتصل بها من تسهيلات مكتبية، واسلوب ادارة وتصميم لمجالات عامة ساعد في خلق اجواء او مناخ داخل المنظمة².

¹ مهديد فاطمة الزهراء: مرجع سابق، ص 37.

² نفس المرجع، ص 38، 39.

2: بناء الثقافة التنظيمية

تشكل ثقافة المنظمة من رؤية وفلسفة كبار القادة والمؤسسين، حيث يبدأ مؤسسو المنظمات أعمالهم ببناء ثقافة المنظمة، وعادة ما تطور المنظمة ثقافتها التي تميزها عن غيرها عن المنظمات والتي تعد أحد أسباب نجاحها، حيث إن نجاح المنظمة هو نتيجة لما تفعله المنظمة ولكيفية تكوين استراتيجيتها الثقافية، حيث يرى غريفن (1998) أن عملية بناء ثقافة المنظمة هي عملية ربط قيمها الاستراتيجية مع قيمها التنظيمية، ويتم ذلك من خلال عدة خطوات:

خلق الرؤية:

هي اللوحة التي تظهر ما تحب أن تكون عليه المنظمة في المستقبل من خلال بعض النقاط، فهي تصور كيف تتحد الاستراتيجية والقيم التنظيمية لخلق مستقبل المنظمة، وتؤثر في تركيب الاستراتيجية والقيم التنظيمية، كما يصل تأثيرها إلى الأداء المطلوب من العاملين، والحكمة التقليدية تقتضي أن تكتب عبارة الرؤية في البداية، لكن الخبرة تقترح أن ترسخ الاستراتيجية والقيم الثقافية أولاً لكي تكون الرؤية ذات مغزى.

صياغة القيم الاستراتيجية:

إن القسم الاستراتيجي تعبر عن المعتقدات الأساسية حول بيئة المنظمة التي تنظم استراتيجيتها وتنمي التوجه نحو عمليات المسح البيئي والتحليل الاستراتيجي، للتعرف على احتياجات السوق التي تستطيع المنظمة تلبيتها، فالقيم الاستراتيجية تؤثر في ربط المنظمة مع بيئتها.

تطوير القيم التنظيمية:

القيم التنظيمية هي القيم التي يتصرف بموجبها العاملين لتنفيذ القيم الاستراتيجية في المنظمة، فعلى المنظمات أن تطور قيم تنظيمية ترتبط مع قيمها الاستراتيجية، إضافة إلى أن العاملين يحتاجون إلى قيم تنظيمية تؤدي إلى تصرفات تدعم وتتوافق مع القيم الاستراتيجية للمنظمة.

صياغة الأهداف: قد أغفل غريفن هذه الخطوة، بعد خلق الرؤية المستقبلية يجب على المنظمة صياغة الأهداف التي تمثل الرؤية المستقبلية التي ترغب المنظمة بالوصول إليها، وهذه الأهداف لم

تأتي من فراغ بل جاءت نتيجة لربط الماضي بالحاضر وصولاً إلى المستقبل، إن عملية صياغة الأهداف تحول اتجاه¹.

المنظمة نحو تحقيق أهداف محددة وتمنع الانحراف والقيام بالأنشطة غير الهادفة وبالتالي تحقيق الغاية من وجود المنظمة، ولتحقيق هذه الأهداف لابد من سد الفجوة التي قد تظهر بين القيم الاستراتيجية والأهداف أو الخطط والإجراءات، فصياغة الأهداف يجب أن تكون منسجمة مع القيم الاستراتيجية.

يتم تطبيق الاستراتيجيات بناء على القيم التنظيمية لإنجاز الرؤية، هذه الاستراتيجيات تغطي العديد من العوامل من تطوير التصميم إلى توصيف الوظائف وتدريب العاملين الذين يتشاركون في القيم التنظيمية ويحملونها معهم.

تعزيز السلوكيات التنظيمية: يتم من خلال هذه الخطوة تعزيز سلوكيات العاملين الذين يمثلون القيم التنظيمية ويطبقون استراتيجيات المنظمة، والتعزيز يمكن يأخذ عدة أشكال:

أولاً: نظام المكافآت الرسمي في المنظمة، فيجب أن يكافئ السلوك المرغوب.

ثانياً: القصص يجب أن تنشر المنظمات تصرف العاملين التي تمثل القيم التنظيمية.

ثالثاً: يجب ان تقيم المنظمة الاحتفالات والطقوس التي تركز على فعل العاملين للأشياء التي تفيد في تنفيذ رؤية المنظمة، وهكذا فإن عمليات التعزيز تربط بين القيم الاستراتيجية والتنظيمية وبين بناء الثقافة التنظيمية²

¹حسام عبد الله الأحمد: أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة حلب، سوريا، 2008م، ص 35.

²حسام عبد الله الأحمد: نفس المرجع، ص 36.

3: مكونات الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية تتكون من عدة عناصر يجمع عليها عدد من الباحثين، وهي على النحو التالي :

القيم التنظيمية:

القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء المنظمة الاجتماعية الواحدة حول ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب، او غير جيد أو غير مهم

أما القيم التنظيمية فهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن ظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم توجيه جهود المنظمة نحو المستفيد، الاهتمام بالأداء والاحترام للآخرين، الالتزام بالقوانين وهكذا.

المعتقدات التنظيمية:

هي عبارة عن تصورات مشتركة راسخة في اذهان العاملين في المنظمة، وتطور حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وطبيعة انجاز الاعمال والمهام الوظيفية، وما هذه المعتقدات اهمية مشاركة العاملين في عملية صنع القرارات كيفية ادارة العمل المتخصصة لذاتها وأثر ذلك في تحقق الأهداف التنظيمية

الاعراف والتقاليد:

هي عباره عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار انها مفيدة للمنظمة وغالبا ما تكون هذه الاعراف غير مكتوبة واجبة الاتباع.

مثال لذلك: عدم تعيين الاب والابن في نفس المنظمة وخاصة المنظمات التجارية كالبنوك.

وهي عباره عن مجموعة من الاشياء المتوقعة الذي يحددها او يتوقعها الفرد من المنظمة وكذلك تتوقعها المنظمة من الفرد خلال فتره عمل الفرد في المنظم¹.

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016م، ص 164.

4: أهمية الثقافة التنظيمية وأدوارها الحديثة

تأتي أهمية الثقافة التنظيمية من كونها قوة خفية ذات تأثير متعدد في الأنشطة والمنظمات وعملياتها وبدوره في فعالية المنظمة ومستويات أدائها، ومثل هذا الاعتقاد يسود لدى اغلب المفكرين في مجال الادارة والتنظيم، اذ تنامي التفكير بقوة الثقافة التنظيمية في التأثير على السلوك التنظيمي، بوصفها مشغل القدرات التنظيمية الكامنة.

تؤدي الثقافة التنظيمية مجموعة من الأغراض او الأدوات التي تزيد من اهميتها للمنظمة وهي:

- ✓ تعزيز التكامل الداخلي بين افراد المنظمة من خلال الاتصال والعمل معا بفعالية .
 - ✓ تحقيق التكيف بين العاملين في المنظمة والبيئة الخارجية ذات الصلة .
 - ✓ القيام بدور المرشد للأفراد والأنشطة في المنظمة لتوجيه الفكرة والجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها .
 - ✓ تحديد اسلوب وسرعة استجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين واحتياجات العملاء بما يحقق للمنظمة تواجدتها نموها
- تمارس الثقافة التنظيمية أدوارا هامة في المنظمة، قد تؤثر في مدى نجاحها او فشلها، وهذه الأدوار تتمثل بما يأتي:

- ❖ تشكيل السلوك وبتالي تساعد على التنبؤ بسلوك الفرد، فعندما يواجه الفرد موقفا معينا او مشكلة محددة فانه يتصرف وفقا لثقافته .
- ❖ الاحساس بالهوية التنظيمية، فإشراك اعضاء المنظمة في نفس الثقافة يساهم في اشعارهم بأنهم وحدة متماسكة مع بعضها وانتمائهم لها .
- ❖ تسهيل الالتزام الجماعي، الشعور بالهدف المشترك يشجع الالتزام القوي من جانب من يقبلون هذه الثقافة .

❖ تدعيم استقرار النظام وتعزيز التنسيق بين أعضاء المنظمة، فانتشار ثقافة مشتركة تشجع على التنسيق والتعاون الدائمين بين أعضاء المنظمة، يوحد المفاهيم بينهم ويقرب من وجهات نظرهم وأراءهم وهذا بدوره يقود الى تنسيق أفضل واستقرار النظام¹

5: نظريات الثقافة التنظيمية

نتج عن دراسات العلماء عدد من نظريات والنماذج التي تفسر العلاقة بين الثقافة والأفراد، والجماعات، والتنظيم وهي:

نظرية القيم:

يرى أنصار هذه النظرية ندرة وجود مبدأ تكاملي واحدا يسود الثقافة، وانما الثقافة الواحدة يسودها عدد محدود من القيم، والاتجاهات تشكل الواقع لدى الحاملين لتلك الثقافة، وأن كل ثقافة توجد بها مجموعة من القوى التي تؤكد افراد الجماعة على اهميتها، وتسيطر على تفاعل الأفراد، وتحدد الكثير من انماطهم الثقافية.

نظرية روح الثقافة:

تنطلق هذه النظرية من ان كل ثقافة تنظيمية تتميز بروح معينة تتمثل في مجموعة من الخصائص، والسمات المجردة التي يمكن استخلاصها من تحليل المعطيات الثقافية، وتسيطر تلك الروح على شخصيات القادة والعاملين في المنظمة وعليه يمكننا القول ان روح الثقافة تشير الى مجموعة القيم التي ينظر اليها على انها إطار مرجعي لمعظم افراد جماعة التنظيم، وتحدد ايضا النمو الثقافي الممكن تحقيقه من خلال ثقافة المنظمة المستمدة أصلا من ثقافة المجتمع... وهذا يجعل روح الثقافة للأى منظمة ادارية تتمثل في جانبي الاستمرار والتطور.

نظرية التفاعل مع الحياة:

تعتمد هذه النظرية على الطريقة التي يتعامل بها افراد التنظيم مع من حولهم، والتي يعرف القائد بواسطتها كل فرد في وحدته القيادية، والتي يؤدي القائد من خلالها دوره في التنظيم دون

¹ خميس ناصر محمد: تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة البيئية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 08، الجزائر، 2012م، ص2015.

التصادم مع غيره. ويتمثل جوهر هذه النظرية في ان اسلوب النظر الى الحياة يختلف عن روح الجماعة، وعن اسلوب التفكير

وعن الطابع القومي، وانما يمثل الصورة التي كونها اعضاء التنظيم عن الأشياء والأشخاص الذين يؤدون ادوارا مهمة في حياتهم الوظيفية، وتعكس هذه الصورة قيم الجماعة، ودرجة تماسكها، واسلوب تعاملها مع الزملاء والقادة داخل المنظمة¹.

نظرية سجية الثقافة:

تتمحور افكار هذه النظرية حول الخبرة المكتسبة التي يعطيها اعضاء التنظيم قيمة معينة ومشاركة. وتعتبر هذه الخبرة عن الصيغة العاطفية للسلوك الذي يدور نمطه حول الحالة الاجتماعية، أو يعبر عن مجموعة من المشاعر والعواطف نحو العالم التي تؤثر في معظم سلوكيات أفراد المنظمة. وهذه الخبرة تنمو من خلال التدريب والممارسة الذين يؤديان الى تراكم مكوناتها لدى الفرد وينتج عن هذا التراكم شكل المهارة والمعرفة التي تحدد سلوك الفرد وتؤثر فيه، وتتجه عناصر الثقافة في هذه الخبرات الى نوع من الانسجام، والتوافق مع القيم والاتجاهات العامة في شخصيات الأفراد².

وذكر الصرايرة بأن نظريات الثقافة التنظيمية هي:

نظرية المؤسس أو الرمز:

ومفادها أن المؤسس الأول هو الذي يضع رسالة المنظمة وأهدافها واستراتيجيتها من خلال الرؤية التي يؤمن بها (قيمه، فلسفته، معتقداته، وكيف ستكون المنظمة فيما بعد) وبالتالي يوجد نوعا من الرمزية بينه وبين الأعضاء بمعنى أن يصبحوا الرموز الحقيقيون للثقافة التنظيمية السائدة.

نظرية المستويات:

إن أصل الثقافة تم تناقلها عبر الأجيال والمجتمعات لذا يعتبر المجتمع المستوى الأول من خلال الدين والمعتقدات والأعراف واللغة والطقوس وأنماط الحياة وغيرها، ثم انتقلت الى المستوى الثاني وهو مستوى الجماعة عبر مشاركة أفراد الجماعة في مضمون مفردات هذه الثقافة، والتي تتكون

¹ - بو الشرس كمال: الثقافة التنظيمية، مرجع سابق، ص-ص 21-23.

² - فاطمة دريدي: مرجع سابق، ص176.

من خلالها ثقافات فرعية، والمستوى الثالث ينحصر ضمن الفرد ذاته، وتتم ملاحظة ذلك من خلال ما يحمله الفرد القائد المؤسس، وما يتركه من آثار ايجابية داخل أفراد المنظمة.

نظرية المسارات:

تركز على مفهوم الجماعة والتغير في أهدافها وافترضاها، بحيث تتخذ مسارا مرحليا يسهل عليها استمراريتها وديمومتها وهي¹:

○ مسار السلطة الاستقلالية:

أي من سيقود الجماعة، وكلما كان القائد متسما بخصائص الشخصية المتكاملة أدى ذلك الى تشكيل ثقافة خاصة بالمنظمة .

○ مسار التالف وتبادل الأدوار:

وتأتي من خلال الانتماء للجماعة ويعتمد على مدى الالتزام.

○ مسار الابتكار:

ويتعلق بالتكيف مع الطرق الابداعية من خلال الانجازات والتصدي للمشكلات التي تواجهها الجماعة.

○ مسار البقاء والنمو:

وتوضح مدى المرونة والتكيف مع ظروف المنظمة المتغيرة، والذي يعتمد على احداث تغير ثقافي يتم غالبا عن طريق القيادة

نظرية المجالات:

وتنظر للثقافة التنظيمية على أنها نتيجة تفاعل عوامل داخلية وخارجية تتمثل بالبعد التطوري، لأن لكل منظمة عند نشأتها ثقافة وليده تمر بمجالات تتمثل بالتحدي والابتكار والاستجابة والاستقرار، ويتمثل بالبعد الداخلي باتجاهات المنظمة نحو الانجاز والشعور بتطوير المهنية، أما البعد الخارجي فهو مدى التكيف والتفاعل مع البيئة الخارجية اي أن تتسم بالمرونة والابداع والمخاطرة.

¹ - إيهاب فاروق مصباح العاجز: مرجع سابق، ص12.

نظرية التفاعل التنظيمي:

وتقول بأن ثقافة المنظمة تنشأ نتيجة لتفاعل الوظائف الادارية (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة) مع المكونات التنظيمية (القواعد، الاجراءات، والقوانين، والهيكل التنظيمي، التقنية المستخدمة، والعمليات). حيث تنتقل سمات وعناصر الثقافة المتكونة من خلال الادارة العليا الى طبيعة الأداء ونوع الهيكل التنظيمي والعمليات¹.

¹ - إيهاب فاروق مصباح العاجز: مرجع سابق، ص 13.

المبحث الثاني: الثقافة التنظيمية والتحول الرقمي

1- الثقافة التنظيمية والتغيير التكنولوجي:

بالرجوع إلى الأدبيات نجد أن الثقافة تقوم على مبدأ الاستقرار وبالتالي التناقض مع الحركية والتغيير في المقابل انبثقت أفكار حول أن الثقافة هي عنصر ديناميكي فحسب "bernaux" تمثل عملية تطويرية حيث تعد مصدر للتغيير، ويرى "wear" أن ثقافة المؤسسة ليست ثابتة بل تتطور بشكل مستمر حسب السباق التي تعمل فيه المؤسسة والأحداث الجديدة حيث تبنى من خلال التجارب الماضية للأفراد وتفاعلهم وعلاقاتهم و تجاربهم الجديدة وبالرجوع إلى فكرة إمكانية تغيير الثقافة في مقابل تطورات المحيط فإن الأعضاء المشكلين لها هم أيضاً في تطور وبالتالي تتغير افتراضاتهم، قيمهم وسلوكياتهم وبالتالي الأفراد عرضة للتطور وقد يتغيرون بشكل عفوي وفق انعكاس لسلوك لا إرادي لتطور المحيط حسب هذه الرؤيا فإن المؤسسة ليس لها ثقافة لكن أفرادها هم الثقافة يرى "San Saulieu" الثقافة تتطور ويتعلق تطورها بالتغييرات التي تمس هويات الأفراد فالثقافة التنظيمية تتغير برغبة العاملين وبالتالي التغيير يقوم على التعاون الذي يغير العلاقات مع الاهتمام بالتفاعل والتواصل والتركيز على منظور العلاقات فـ "Kooner" يرى أن المؤسسة التي تعطي أهمية للتغيير البشري تظهر نتائج أفضل من خلال إرساء مناخ تنظيمي يركز على تغيير السلوكيات بإضافة قيم جديدة لا تتعارض بشكل جوهري مع القيم القديمة، مهما يكون التغيير يتطلب ثقافة قائمة على قدرات اتصال بين المنظمة والأفراد وكلما كان التغيير تدريجي زادت من فرصة نجاحه باللجوء إلى التعلم والاستعانة بالأمثلة والنماذج حيث اليوم الأفراد يتغيرون بالفعل وليس القول. من أجل إنجاح التكنولوجيا يجب التركيز على كيف؟ بدل لماذا؟ أي حول كيفية التواصل مع أعضاء المؤسسة ومشاركتهم التغيير وبناء إدراك حول الفائدة المصاحبة للتكنولوجيا فأكثر التغييرات نجاحاً تلك التي تهتم بالأفراد وبنائها ثقافة محتضنة للتغيير. وبالنسبة لـ "Chandier" فإن التغيير يعد ظاهرة مفروضة من قبل البيئة حيث ركز على الأزمات ودور البيئة في اتخاذ القرار بالتغيير، انتقد ذلك من قبل Pettigrew الذي اعتبر أن التغيير لا يعد على أنه نتيجة لضغوطات البيئة فقط لكنه خاضع أيضاً للسياق الداخلي حيث اقترح طبيعة تطويرية للتغيير في مقابل الطبيعة التورية للتغيير الخاضع لضغوطات البيئة¹.

¹ - لعموني مريم: تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد 02، الجزائر، 2020م، ص569.

2- الثقافة التنظيمية الرقمية:

يعد التحول الرقمي عملية واعدة وصعبة للغاية لإنشاء نماذج أعمال جديدة وتحسين عمليات الأعمال وتغيير طريقة استخدام المعلومات في الوقت الفعلي، على الرغم من أن الحاجة إلى التكيف مع البيئة الرقمية أمر لا مفر منه، لأنه من المؤكد أن مثل هذا التغيير سيخلق قيمة للمؤسسة، لذلك من الضروري التحقق من كيفية إدارة هذه العملية بنجاح في البيئة التنظيمية وتحديد تأثير العناصر الثقافية في التكيف مع التغيير التكنولوجي، تحدد الثقافة التحديات والإمكانيات للتحول الرقمي، إذا ظهرت مشاكل ثقافية، فحتى لو كانت الاستراتيجية الرقمية مصممة بشكل جيد ومبتكر للمنظمة يمكن أن تفشل في عملية التحول هذه، لأن العناصر الثقافية تمثل التحدي الأساسي الذي تواجهه المنظمات في نجاحه، لهذا السبب، يتوجب على المنظمات تكيف ثقافتها مع هذه العملية وخلق ثقافة التحول الرقمي من أجل جعل عمليات التحول الرقمي سهلة ومستدامة.

وقد ظهرت عدة تعاريف للثقافة الرقمية من أهمها هي الخبرة العلمية والعملية والفنية التي يمكن الاعتماد عليها في أداء المهام داخل المنظمة، كذلك عرفت بأنها حصيلة المعلومات الفنية للفرد والجماعة والمنظمة من خلال القدرة على اكتسابها واستيعابها وتطبيقها في حل المشكلات وتحسين الأداء، أيضاً عرفت بأنها قدرة الأفراد على فهم كيفية استخدام الوسائل والأدوات التقنية المستخدمة في أعمالهم المختلفة واكتساب الفرد المهارات الأساسية لتعامل مع البرمجيات وشبكات الاتصال وأن هذه المعرفة يتم اكتسابها اعتماداً على المؤهلات والخبرة العملية وتراكم الخبرة خلال فترة من الزمن.

الثقافة الرقمية هي عملية ديناميكية متغيرة باستمرار إذ تتأثر البنية التنظيمية للمنظمات المختلفة فالثقافة الرقمية اليوم ترسم تجربة المجتمعات المختلفة في العالم، إذ توفر مجموعة معقدة من الأدوات الرقمية التي تعمل على تنظيم علاقات جديدة من المعلومات والتفاعل الثقافي العالمي والمحلي، أيضاً تتميز بمشاركة المعلومات والمعرفة بين مختلف أصحاب المصلحة في المنظمة من أجل إنشاء معلومات استخباراتية جماعية تولد قيمة للمنظمة، لا تشير الثقافة الرقمية إلى القيم والاتفاقات والأفكار في مجتمع اليوم فحسب، بل تشير أيضاً إلى كيفية اتصال الأشخاص في المجتمع، وهو مصطلح

لوصف العلاقة المتغيرة بين خلق واستهلاك الثقافة وتأثير تكنولوجيا المعلومات الجديدة على هذه العلاقة المتغيرة¹.

3-تكنولوجيا الاتصال والاتصال وثقافة الوقت:

أ- الحاسوب ودوره في ثقافة الوقت:

يعد الحاسوب من أبرز مظاهر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي، وهو نظام يتكون من مجموعة من المكونات المادية والبرمجية التي تقدم العديد من المميزات والخدمات في مجال الأعمال الإدارية بما يوفر الوقت والجهد في إنجازها.

ويمكن أن تكون إدارة الوقت مهمة من الوظائف الحاسوب الشخصي، إذ أنه يتميز بقدرته على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة بالإضافة إلى طبيعته التبادلية، وجميعها مثالية لثقافة إدارة الوقت، كما يمكن تطويع البرامج الجاهزة وقواعد البيانات بحث تستخدم في تحليل استخدام الوقت أو في المساعدة على تنفيذ مبادئ ثقافة إدارة الوقت ويساعد الحاسوب على:

◀ تخفيف الضغط وتوفير الوقت من خلال برمجة القرارات الواضحة لكي يقوم العاملون بدون الرجوع إلى القمة.

◀ التخلص من الروتين بتوفير وقت أكثر لعمليات التطوير والتجديد في العمل.

◀ سرعة الحصول على المعلومات واسترجاعها وتخزينها وتخفيض حجمها وتقليل الجهد والوقت في البحث عنها وتفاذي الازدواجية فيها.

◀ المساعدة في الأبحاث والحسابات ورقابة الميزانية.

◀ استخدام الحاسوب للاتصال وتسجيل المواعيد والملاحظات وتنظيم العمل.

ب-البريد الإلكتروني ودوره في ثقافة الوقت:

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم خدمات الانترنت والتي تتيح إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها من خلال الحاسوب بسرعة فائقة.

¹ محمد صالح حسن النداوي، مصطفى محمد كليبان الزهيري: دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي، ص8.

ولزيادة كفاءة وفعالية استخدام البريد الإلكتروني، ولكي يحقق دوره في إثراء ثقافة إدارة الوقت بشكل جيد وتوفير قدر كبير منه، ينصح بإتباع القواعد التالية:

- ◀ قراءة الرسائل بأسرع وقت ممكن بعد استلامها، وإظهار الرسائل الجديدة بخط أسود عريض ثم تحديد الرسالة المراد قراءتها.
 - ◀ الإجابة على الرسائل بأسرع وقت ممكن وبعد ذلك يمكن حذف الرسالة الأصلية أو حفظها في مكان آخر.
 - ◀ حذف الرسائل التي لم يعد الحاجة إليها والاحتفاظ بالرسائل الهامة فقط.
 - ◀ تحديد الأشخاص والهيئات المراد الاتصال بها واستخدام تقنية خاصة بالعنوان تكون مناسبة.
 - ◀ الوضوح والاختصار في كتابة الرسائل.
 - ◀ الحرص على الناحية الأمنية وذلك لأن المعلومات تكون فريسة سهلة للتجسس.
- ج-شبكة الانترنت ودورها في توفيرها الوقت:

- لتحقيق أقصى استفادة مما تقدم شبكة الانترنت يجب أن يكون هناك نظام قوي ومعالج سريع للمعلومات وتوفر مودم بسرعة عالية، ومن المميزات التي تقدمها شبكة الانترنت ما يلي:
- ◀ تكييف المعلومات مباشرة إلى الحاسوب بحيث تسد الاحتياجات الخاصة للمنظمة.
 - ◀ توفير الوقت وتقليل استخدام الورق.
 - ◀ تمكين الأفراد والمنظمات من الحصول على مصادر جديدة للمعلومات المباشرة والمعدات والخدمات في أي مكان باستخدام الحاسوب وبأسرع وقت ممكن أيضاً.
 - ◀ تمكين المنظمات المتحدة أو المندمجة حديثاً من تبادل الخبرات والثقافة بين موظفيها.
 - ◀ يمكن لأي فرد في المنظمة أن يتصل بأي شخص أو هيئة عن طريق شبكات الأقمار الصناعية العالمية ونظم الاتصالات اللاسلكية وذلك بأسرع وقت ممكن¹.

4- تكنولوجيا الاتصال والثقافة الإبداعية:

¹ علي فلاق، حكيم بوجطو: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، فعالية المؤتمر الدولي، العدد 03، المدينة، ص 293.

من المتوقع أن البنية الأساسي، التي تقوم على توافر الحد الأدنى من متطلبات البحث العلمي والتكنولوجيا، تحقق وفرا في حجم المعارف العلمية والتكنولوجية المطورة محلياً، ومزیداً من الأفكار والابتكارات والحلول العلمية لمشكلات الواقع، وقد يجد ذلك انعكاسه في تشجيع المديرين على الابتكار والإبداع طالما توافرت المهیة لذلك.

من جهة أخرى، فإن توافر مثل هذه البنية یزید من ثقة المديرين اتجاه مراكز البحث العلمي الوطنية، ويشجعهم على اللجوء إليها -كبيوت خبرة واستشارة- لعرض مشاكل العمل اليومية، أو الاستفادة من إنجازاتها العلمية والتكنولوجية، وفي هذا ما يدعم الميل إلى استخدام الطريقة العلمية في التفكير وحل المشكلات من قبل المديرين.

كما أن البنية الأساسية التي تقوم على توافر نظام اتصالات ومعلومات كامل ومتقدم، تحقق مزیداً من الربط والاتصال بقطاعات المستفيدين الحاليين أو المرتقبين من خدماتها، وهذا ما يؤدي إلى:

- إمام المديرين بكافة التطورات والابتكارات والإبداعات الجديدة في كامل المجالات مما يعني توفر ضمانات الإفادة من الإمكانيات البحثية المتوفرة، وحسن استخدامها لتطوير الأداء أو حل مشاكله.
- تقريب العاملين بالبحث العلمي من مواقع العمل والإنتاج، مما يعني توفر إمكانية التعرف على المشاكل الحقيقية بها، والظروف المحيطة بها. الأمر الذي يعني الوصول إلى أفكار وحلول أكثر ملائمة. كما أن عدم توافر القدر المناسب من المعارف العلمية يؤدي إلى ضعف القدرة على الابتكار والإبداع.

وهناك من يشيد بالآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإنتاجية والأداء وهناك من يرى أن هذه الأخيرة جاءت لطرد العمال وخدمة أصحاب رؤوس الأموال، إن هذه التكنولوجيا بالنسبة لنا أحدثت ثورة في وظيفة الإنتاج إذ يكفي ذكر: الآلية للتصميم المساعد من طرف الحاسوب، الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب... الخ

ولقد توصل PETER & WATERMAN في دراسة لهما أن المؤسسات التي تتمتع بثقافة متماسكة وقوية هي المؤسسات الأكثر إبداعاً في كل شيء، وأن المؤسسات الغير مبدعة تميزت بوجود ثقافة تنظيمية تميل إلى التركيز على القوة والنفوذ داخل المؤسسة بدلاً من الاهتمام بالزبائن كما تميل إلى التركيز على الكم على حساب الكيف، وتهمل العنصر البشري وتتجنب الإبداع.

وتبقى الثقافة بمثابة الرأس والقلب الذين يحركان كل شيء في الجسد ويبعثان فيه الحيوية والنشاط والفاعلية والصفات الأساسية للثقافة الإبداعية ينبغي أن تكون كما يلي:

- مفتوحة لا مغلقة وضمن إطار أهداف المؤسسة لا خارجة منها ولا قاصرة عنها.
- أن تؤمن بالإنسان وبقدراته العالية على التطوير والتحسين المستمر وفي الحقيقة أن تؤمن بأن التطور والنمو يبدأ من الأفراد لا من الآلة والصناعة.
- أن تكون شاملة من أعلى مستويات المؤسسة إلى أصغرها وأن تفسح المجال للجميع في أن يبدوا ما يريدون.
- أن تكون عائلية أي ينظر إلى المؤسسة على أنها كعائلة واحدة مترابطة ومتعاونة يجمعهم رأس واحد وهو مشترك.
- تقبل الغموض والخطر والاختلاف ونقص الواقعية¹.

5-عقبات التحول نحو الثقافة الرقمية:

تتمثل عقبات التحول نحو الثقافة الرقمية في:

- إهمال القيادة أو تقليلها وعدم فهمها لأهمية الثقافة في تخطيطها للتحول الرقمي.
- رسوخ وعمق الثقافة الحالية وطرق أداء العمل مما يجعل من الصعب تغييرها.
- التفاوت بين قدرات القيادة الرقمية وقدرات العاملين.
- تغيير السلوكيات يتم ببطء خاصة عند عدم تشجيع وتمكينهم من خوض التحديات الجديدة أو عدم مكافأتهم على تعلم خبرات جديدة وعدم تحفيزهم.

حسب " Deborá Banconá " فإن العمال سيقاومون لأنهم لازالوا يرون أن السلوكيات القديمة هي أساسية والنافعة من أجل النجاح مع رؤية القيم والقواعد الجديدة أن بها مخاطرة وبالتالي يجب:

- الاستثمار في بناء القدرات.
- التمكين من أجل التجربة وتخصيص أماكن لذلك.
- تسويق الأفكار وتشجيع الابتكار عبر المنظمة نفسها وبين المنظمات.
- مكافأة التعاون والتشارك وتبادل الأفكار بين مختلف الأقسام والوظائف.

¹ علي فلاق، حكيم يوجطو: مرجع سابق، ص297.

- إعادة تصميم أماكن العمل لبلوغ جو تعاوني.
- تصميم نجاحات صغيرة.
- إمكانية تجربة الأفكار الجديدة واعتبار الخطأ فرصة للتعلم.
- توظيف من يقوم بتجسيد السلوكات الجديدة على غرار الإبداع وتوظيف المواهب المقاولاتية.
- المزج بين نظريتي الأعلى وأسفل، أسفل أعلى من أجل تشفير الرقمنة.
- نشر وكلاء للتغيير وتمكين العاملين من قيادة الثقافة الرقمية للمؤسسة، تشجيع العاملين الذين باستطاعتهم أن يكونوا وكلاء للتغيير أو ما يسمى بسفراء للرقمنة حيث يظهرون للآخرين السلوكات الجديدة ويشرحون بأنها لا تشكل مخاطرة مثال على ذلك Neslet وضعت ما يسمى فريق التسريع الرقمي.
- بناء التغيير على أساس نظام الأفكار.
- بناء رؤيا واضحة وقيادة ملتزمة.
- التركيز على السلوكات لا على النجاح وال فشل عند تصميم معايير الأداء وتقييم العاملين على أساس المعايير القديمة قد يشكل فشلاً على التحول الرقمي، بإمكان المؤسسة أن تثمن وتشجع السلوكات والتصرفات بالرقمنة وعلى المؤسسة التنقل من المعايير التقليدية لتقييم الأفراد حيث لا يتم الحكم عليهم من خلال النجاح أو الفشل بل على أفكارهم وتكيفهم مع السلوكات والتصرفات الجديدة¹.

¹ - لعموني مريم: مرجع سابق، ص570.

خلاصة الفصل:

تبين لنا من هذا الفصل أن الثقافة التنظيمية تعتبر أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة أي من أهم محددات النجاح أو فشل أي مؤسسة اقتصادية لما لها من أهمية في التوجيه والإرشاد في وسط يتميز ببيئة تنافسية تسعى لتحقيق أرباحها وأهدافها، كما أنها تعكس صورة المؤسسة في الخارج، وتهدف إلى تنقيف العاملين، فكل مؤسسة اقتصادية ثقافة تنظيمية تتميز بها.



القسم التطبيقي

الفصل الأول

المنهجية الإجرائية للدراسة

- 1: منهج البحث
- 2: مجتمع البحث
- 3: عينة البحث
- 4: أدوات جمع البيانات
- 5: الإطار الزمني والمكاني للدراسة

1- منهج الدراسة:

مفهوم المنهج:

تختلف المناهج باختلاف المواضيع ولكل منهج وظيفته وخصائصه والمنهج أي كان نوعه هو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى الحقيقة والكشف عنها والتي تؤدي إلى التوصل لنتائج بحثية سليمة¹.

بالنسبة للمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى².

تتنمي دراستنا إلى حقل الدراسات الوصفية التحليلية الشائعة في بحوث الاتصال والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها.

حيث تتمحور اشكالية بحثنا حول الاتصال الرقمي وأثره على الثقافة التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية، حيث تقوم على جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة باتباع أسلوب وصف علمي دقيق ومتكامل لظاهرة الاتصال الرقمي وأثره على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، من خلال وصف عناصرها، محدداتها، استراتيجياتها، وعوائقها ومحالة تقديم اقتراحات تتعلق بتحسين فاعلية الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.

2- مجتمع البحث:

إن مجتمع البحث يشير إلى المجموعات الكلية من الأفراد أو الظواهر أو الأشياء التي تأمل أن تعمم نتائج بحثنا عليها ولعل الفائدة التي يجنيها الباحث من اختياره عينة بدلاً من المجتمع ككل هو توفير الوقت والتكلفة التي تتطلبها دراسة المجتمع³.

¹ - محمد وليد البطش، فريد كامل أبو زينة: مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م، ص97.

² - المرجع نفسه، ص133.

³ - عمر نصر الله: مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص97.

يمكن تعريفه بأنه المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى تعميم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة¹. ويتكون مجتمع بحثنا من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

هي اندماج عدة عوامل بهدف انتاج او تبادل السلع والخدمات مع الاعوان الاقتصاديين الاخرين وهذا في إطار قانوني ومالي واجتماعي تختلف نسبيا ومكانيا تبعا لمكان وجود مؤسسه وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به ويتم اندماج العوامل الإنتاج بواسطة التدفقات النقدية الحقيقية (سلع وخدمات) واخرى عينية وكل منها يرتبط ارتباطا بالأفراد².

3- عينة البحث:

نوع العينة:

العينة هي جزء من مجتمع البحث تمثله تمثيلاً مناسباً وفي فئة جزئية من وحدات المجتمع لها نفس خواص المجتمع الأصلي وعليه فإن اختيار العينة وقياس المتغيرات موضوع البحث تكون ممثلة لوحدات المجتمع الأصلي وعندما يفرغ الباحث من تغطية العينة بالدراسة فإن هدفه الأساسي يتركز على تعميم النتائج المحصل عليها من دراسة العينة وإسقاطه على محيط المجتمع ومفرداته³.

وقد اعتمدنا في بحثنا على العينة المتاحة أو المتوفرة، المتمثلة في مؤسسة عمر بن عمر للصناعات الغذائية الفلاحية، بولاية قالمة.

وقد تمثل معيار التوافر في العنصرين التاليين:

- أولاً: القرب المكاني للمؤسسة التي تقع ضمن نطاق ولايتنا.
- ثانياً: معيار الزمن المتاح للدراسة والامكانيات المتوفرة لإنجاز الدراسة في الزمن المطلوب (إداريا وبيداغوجيا)

¹ - عمار بوحوش محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، الجزائر، ص41.

² - بوشريية محمد: محاضرات في اقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2020/2019، ص 03.

³ - أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، 2003، ص127.

وتعرف العينة المتوافرة أو المتاحة بأنها: مجموعة من المفردات المتوافرة لدى الباحث، ويطلق عليها أحياناً اسم عينة الصدفة ويسهل الحصول عليها نظراً لعدة عوامل تجعل الباحث مجبراً على التعامل معها بسبب محدودية الوقت والامكانيات المادية المتوافرة وغيرها من الأسباب¹.

هنا يتعامل الباحث بشكل عرضي مع مجموعة من مفردات مجتمع البحث للحصول على الإجابات والنتائج المطلوبة والمناسبة والتي أتاحت عرضاً لأغراض البحث².

وفيما يلي بطاقة تقنية حول مؤسسة عمر بن عمر:

تعريف:

هي فرع من فروع المجمع الصناعي "عمر بن عمر" الذي تأسس من قبل الأب الراحل "عمر بن عمر"، وبعد وفاته انتقلت إدارة المجمع إلى أبنائه الأربعة حيث واصلوا مشوار والدهم في ترقية جودة ونوعية مختلف منتجات المجمع.

التأسيس: 29 مارس 2000م

المكان: بلدية الفجوج - ولاية قالمة-

المساحة: 42500م²

عدد العمال: 770 عامل

¹ - رشدي القواسمة وآخرون: مناهج البحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة، عمان، 1994، ص186.

² - بوزيدة فيروز: مناهج البحث العلمي الميداني، محاضرة 3 في مقياس منهجية البحث العلمي، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة قالمة، 2015/12/17.

نوع العمال	العدد
إطار سامي	13
إطار	130
عون تحكم	148
منفذ	479
المجموع	770

الفروع: تتوفر مطاحن "عمر بن عمر" على ثلاثة فروع

- ◀ وحدة إنتاج السميد 400طن
- ◀ وحدة إنتاج السميد 300طن
- ◀ وحدة إنتاج العجائن والعجائن الخاصة
- ◀ رقم الأعمال: 66 مليون أورو سنوياً

أسلوب اختيار مفردات العينة:

تم التعامل مع موظفي المؤسسة من مصالح مختلفة بطريقة عرضية حسب المفردات المتاحة من خلال توظيف أداة الاستمارة لجمع البيانات (40 مفردة)، كما تم استجواب مسؤولة الاتصال الداخلي و الهيكل التنظيمي، ومسؤولة النظافة و الامن الصناعي، و مسؤولة إدارة الجودة من خلال مقابلة استبيان.

4- أدوات جمع البيانات:

استمارة الاستبيان:

عرفه أحمد بن مرسللي أنه القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعة لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن معلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة¹.

← وقد اعتمدنا على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات المهمة عن أفراد العينة والمبحوثين.

حيث احتوت على 23 سؤال موزعة على 3 محاور وقد تناولنا:

- في المحور الأول: مدى الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة.
- في المحور الثاني: مستويات تأثير الاتصال الرقمي على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.
- في المحور الثالث: التحديات والعوائق التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة والمقترحات.

● المقابلة:

تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات الغير موثقة في أغلب الأحيان².

← كانت المقابلة الأداة الثانية التي استخدمناها في الدراسة من أجل جمع المعلومات وكانت مع رؤساء الأقسام في مؤسسة عمر بن عمر الذين تم ذكرهم سابقا (العينة) ، و تم اللجوء لاستخدام المقابلة الغير

¹ - أحمد بن مرسللي: مرجع سابق، ص220.

² - مورسين أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006، ص65.

رسمية لأنها تتميز بالمرونة ولا توجد فيها قيود ويمكن تعديل الأسئلة وتغييرها بحسب الظروف والأوضاع، كما يترك للمبحوث الحرية في التعبير عن آرائه وأفكاره حول الدراسة.

5- الإطار المكاني والزمني:

تتضمن مجالات الدراسة الجانب المكاني والزمني حيث يعد تحديد هذه الأطر شيئاً مهماً في صياغة النتائج.

← الإطار المكاني:

أجريت الدراسة بمقر في مؤسسة عمر بن عمر الاقتصادية (المقر الاجتماعي + المصنع) في ولاية قلمة وبالتحديد في منطقة الفجوج.

← الإطار الزمني:

تم إجراء الدراسة خلال السنة الجامعية 2022-2023، بداية من أواخر شهر فيفري 2023 إلى غاية 05 جوان 2023.

بينما تزامنت الدراسة الميدانية حصراً في فترة التواجد بمؤسسة عمر بن عمر وتوزيع استمارة الاستبيان وإجراء المقابلات من 2023/04/23 إلى غاية 2023/04/30.

الفصل الثاني

تحليل البيانات وعرض النتائج

1: تفرغ، تحليل وتفسير النتائج

2: النتائج العامة للدراسة

3: التوصيات والاقتراحات

تفريغ، تحليل وتفسير النتائج

تحليل المقابلات:

المقابلة الأولى:¹

تعتمد المؤسسة على القيم التنظيمية وهي القيم التي يتصرف بموجبها الموظفين لتنفيذ استراتيجيات المؤسسة وأن هذه القيم متداخلة ومتراطة وتتضمن الجوانب المعرفية والوجدانية السلوكية

هناك وعي كبير للموظفين بقواعد السلوك التنظيمي في المؤسسة فينتج سلوك الفرد عن تفاعله مع البيئة المحيطة به ومبدأ الدافعية الذي يبرز تصرفات الأفراد وردود أفعالهم إذ أن كل سلوك يهدف إلى إشباع رغبة معينة.

هناك قيم ومبادئ تحرص المؤسسة على ترسيخها لموظفيها كدليل لسلوكياتهم في المؤسسة ومن بينها :

- عدم الخروج من مكان العمل دون طلب الإذن من المسؤول.
 - عدم خروج الموظفين دون إكمالهم لعملهم.
 - المنع البات من أخذ أشياء وممتلكات الشركة وذلك من أجل الحفاظ على سمعة المؤسسة.
 - على الموظف في حالة أخذ إجازة أن يحد من يعوضه في مكان عمله غير ذلك لا يستطيع الخروج وهذا من أجل سيرورة العمل الفردية والجماعية على حد سواء في المؤسسة.
- أي عمل داخل المؤسسة يتم إرساله إما عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق إعلان إلكتروني عن طري شاشات العرض هذا على المستوى الداخلي، أما على المستوى الخارجي فعادة يستعمل الهاتف الخاص بالمؤسسة أو الصفحة الرسمية الخاصة وذلك من أجل الحفاظ على التواصل المستمر مع الجمهور، كما أن جل الموظفين يمتلكون ويستخدمون شبكة اتصالية موحدة وهي شبكة "نجمة".

¹ - مقابلة أجريت مع السيدة بسمة آيت طالب رئيسة مصلحة الإتصال الداخلي وتطور الهيكل التنظيمي بمكتبها بمقر المؤسسة، بتاريخ 24 أفريل 2023، على الساعة 14:30.

توظيف الاتصال الرقمي في إدارة التغيير في مؤسسة عمر بن عمر عن طريق الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة التي تعمل بها المؤسسة كونها ضرورية جداً وفعالة في المؤسسة حيث أن البريد الإلكتروني والهاتف النقال ملصقات إعلانية، شاشات العرض كل ذلك يتجسد عندما يحدث التغيير مبدأً أو معيار، طريقة من طرق العمل المعمول بها بحيث يتم ذلك عبر الوسائط الرقمية التي تخص المؤسسة.

ان مؤسسة عمر بن عمر تمتلك استراتيجية اتصالية رقمية لتعزيز هذه القيم بما فيها من روح العمل الجماعي، احترام، انضباط تعاون بحيث نخضع لنظام معيناً من طرف الإدارة العليا فهي التي من تمتلك هذه الخطة الاستراتيجية الاتصالية التي نعمل بها نحن كموظفين،

يتم توظيف الاتصال الرقمي في إدارة التنوع الثقافي ذلك من خلال دخول بثقافة متغيرة وجديدة، بحيث يعمل على قواعد ومبادئ جديدة ومختلفة عن التي سبقها من قبل وهذا ما صرحت به رئيسة مصلحة الاتصال الداخلي و تطور الهيكل التنظيمي

المقابلة الثانية:¹

ان المؤسسة تعتمد على قيم تعزز استقرار النظام الاجتماعي وأن هذه القيم ملازمة للإنسان منذ تكوينه إذ جعلته جزء من ذاته بحيث هذه القيم تشكل جوهر الإنسان الحقيقي.

تهدف المؤسسة إلى دراسة العلاقة التبادلية بين الفرد والمجموعة بهدف فهم هذه الأنماط وتوقع الاستجابات السلوكية الناتجة عنها والتحكم في نتائجها بهدف خلق بيئة أكثر فعالية وإنتاج، وأن المؤسسة لديها نظام ساري على جميع الموظفين وتعمل على مبدأ المساواة.

من أهم القيم التي تساعد في تماسك المؤسسة الصدق في العمل وروح العمل الجماعي كذلك الانضباط واحترام قوانين المؤسسة.

ومن أبرز الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة هي الهاتف إضافة إلى مجموعة دردشة في موقع الفاسبوك خاص بالعمل في المؤسسة كذلك يستخدمون الواتساب من أجل التواصل وفي حالة ما إذا كان هناك زبون راغب في التواصل مع المؤسسة عن طريقا لاطلاع أو تقديم اقتراح...إلخ.

¹ - مقابلة أجريت مع السيدة صالحي مريم، رئيسة مصلحة النظافة والأمن الصناعي، بمكتبها بمقر المؤسسة، بتاريخ 25 أبريل 2023، على الساعة 15:00.

تساهم هذه الوسائل في دعم القيم التي تحرص المؤسسة على ترسيخها عن طريق تسهيل العمل بالنسبة للموظفين وتوفير الجهد والوقت وهذا لأجل الوصول للأهداف المراد تحقيقها.

تمتلك المؤسسة إستراتيجية اتصالية رقمية لتعزيز هذه القيم من خلال هذه الاستراتيجية بأنها ليست عامة على كل القطاعات وإنما تخص كل قطاع يمتلك استراتيجية ونظام معين يخضع له قسم من أقسام مؤسسة عمر بن عمر من حيث الوسائط الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة في نشاطاتها وكذلك لا بد أن تخلو من مجموعة من قيم تنظيمية بداخلها من بينها، التعاون، روح العمل الجماعي إلى غير ذلك.

إدارة التغيير تحدث في كل مرة خلال العمل من خلال وسائل رقمية وذلك باتصال شفوي بحد ذاته أولاً كذلك من خلال الحملات التوعوية والتحسيس، كذلك استخدام بوات إيميل، مجموعة من الإعلانات والملصقات، شاشات العرض، حيث تساهم في عملية التواصل في إدارة التغيير مع الموظفين بالمؤسسة خاصة وأنها تتميز بالدقة والسرعة والفعالية.

يتم توظيف الاتصال الرقمي في إدارة التنوع الثقافي عن طريق التقنيات الحديثة وذلك بوضع مجموعة من أفكار وقواعد ويتم استخدامها عن طريق الوسائط الرقمية التي بالمؤسسة ذلك من خلال شاشات العرض، بوات إيميل، بريد الكتروني

وهذا ما صرحت به رئيسة مصلحة النظافة والأمن الصناعي، بيئة إدارة الجودة.

المقابلة الثالثة:1

ان القيم التنظيمية والبادئ التي تعتمد عليها المؤسسة هي متصلة بالأهداف بحيث تكون لديهم رؤية واضحة واستراتيجية معينة وأيضاً هناك قيم روحية ترتبط بالدين والعقيدة والإيمان وأخرى اقتصادية تتمثل في الإنتاج والتسويق واستهلاك البضائع واستثمارات الأموال.

تعتمد المؤسسة على مبدأ طبيعة الإنسان وهو أن الناس مختلفون عن بعضهم البعض، وسلوك الفرد هو حصيلة تفاعله مع البيئة وأن لكل تصرف أو سلوك إنساني دافع أو سبب معين وهدف محدد.

¹ - مقابلة مع السيدة كحل الراس آسيا، رئيسة مصلحة ضمان الجودة وسلامة الغذاء بمكتبها بمقر المؤسسة، بتاريخ 26 أبريل 2023، على الساعة 10:00.

وأيضاً إقامة المؤسسة بحملات تحسيسية وتوعوية وهذا يدل على مدى وعي الموظفين بقواعد السلوك التنظيمي في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر.

الاتصال بهذه الوسائل يساهم في دعم روح التعاون والقيم المشتركة بين الموظفين حيث سعى الاتصال إلى التعرف على ما يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة كما يخلق جو من الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض.

ومن أهم الوسائل الاتصالية الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة يأتي بالدرجة الأولى البريد الالكتروني والذي يعتبر الوسيلة الأساسية للاتصال بين الموظفين وكذلك المرؤوسين والمدير كذلك حتى مع الشركات الأخرى باعتباره وسيلة جد موثوقة وآمنة بالإضافة إلى الهاتف النقال حيث يستخدم جميع الموظفين شبكة موحدة للاتصال بسهولة فيما بينهم ويوجد بعض الموظفين يستخدمون تطبيق الفاير للاتصال فيما بينهم في إطار العمل.

تعتمد المؤسسة على استراتيجية من خلال وسائل رقمية لتعزيز قيم روح التعاون وروح العمل الجماعي لأنها تستخدم الاشهارات، ملصقات، ... إعلانات تجارية كون أن المؤسسة مؤسسة اقتصادية خاصة وكذلك شاشات العرض.

يتم توظيف الاتصال في مؤسسة عمر بن عمر في إدارة التغيير، بحيث عندما يكون التغيير في عمل ما يتم ذلك إرسالها في إيميل بحيث يعد البريد الالكتروني من أهم الاستخدامات في المؤسسة والتواصل مع الموظفين.

يتم توظيف الاتصال الرقمي في إدارة التنوع الثقافي في مؤسسة عمر بن عمر: أولاً عدم فرض ثقافة نوعية على الموظف والعمل بنظام معين خاصاً بالمؤسسة وهو الوسائل الرقمية التي تكون بإرسال مجموعة من ضوابط المعينة لكل موظف والخدمات المقدمة له في عمله من خلال التواصل عبر البريد الالكتروني، إعلانات....

البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

المتغير	النسبة المئوية %
ذكر	75%
أنثى	25%
المجموع	100%

يبين لنا الجدول رقم 01 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس فنلاحظ أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 75% أما نسبة الإناث 25% من إجمالي العينة، وهذا يعني أن نسبة الذكور في مؤسسة عمر بن عمر أكثر من نسبة الإناث وربما يرجع هذا الارتفاع إلى طبيعة المؤسسة كونها مؤسسة اقتصادية.

الجدول رقم 02: يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر

المتغير	النسبة المئوية %
أقل من 20 سنة	0%
من [20 إلى 30] سنة	20%
من [30 إلى 40] سنة	55%
أكثر من 40 سنة	25%

المجموع	100
---------	-----

يبين لنا الجدول الموضح أعلى التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب العمر فنلاحظ ان الفئة ما بين السن من [30 إلى 40] سنة بنسبة 55% وبعد ذلك أكثر من 40 سنة بنسبة 25%.

كما يتضح لنا أيضاً وجود الفئة من [20 إلى 30] سنة بنسبة 20% وفي الأخير نجد أقل نسبة وهي منعدمة 0% تتراوح أعمارهم أقل من 20 سنة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة أغلبها من فئة البالغين الذين يمتلكون خبرة كافية ومعرفة كاملة عن المؤسسة وكيفية استخدامها لوسائل الاتصال الرقمي.

جدول رقم 03: يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	النسبة المئوية %
ابتدائي	0%
متوسط	5%
ثانوي	20%
جامعي	75%
المجموع	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن العينة تميزت بالتباين من حيث المستوى التعليمي لمفرداتها بين مستوى متوسط ثانوي وجامعي حيث احتوت العينة على 75% نسبة من يمتلكون مستوى تعليمي جامعي و 20% من ذوي مستوى تعليمي ثانوي بالإضافة إلى 5% من ذوي متوسط في حين تتعدم 0% عند مستوى ابتدائي.

ونستخلص من خلال هذه النتائج أن مستخدمي وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة من ذوي مستويات جامعية التي تمتلك شهادات والتي يطلق عليها بالفئة المثقفة.

الجدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الإداري في المؤسسة.

المتغير	النسبة المئوية%
المدير	7.5%
موظف	57.5%
رئيس مصلحة	30%
المجموع	100%

يوضح لنا الجدول أن أغلبية أفراد العينة هم موظفين حيث بلغت نسبتهم 57.5% يليهم رؤساء المصالح حيث بلغت نسبتهم 30% وأخيراً نسبة 7.5% مدراء وهذا يعني أن المؤسسة شملت فئات مختلفة من الوظيفة في المؤسسة وأيضاً راجع إلى حاجة المؤسسة إلى الموظفين لأداء العمل وتيسره من قبل وسائل الاتصال الرقمي الموجودة في المؤسسة.

جدول رقم 05: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية%
[1-5 سنوات]	17.50%
[6-10 سنوات]	42.50%
[أكثر من 10 سنوات]	40%
المجموع	100%

يمثل لنا الجدول الموضح أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المؤسسة فنلاحظ أكثر فئة من [5-10 سنوات] حيث قدرت نسبتها بـ 42.50% ثم تليها فئة أكبر من 10 سنوات بنسبة 40% وفي الأخير تأتي فئة من [1-5 سنوات] بنسبة 17.50%، وهذا يعني هناك تنوع ما بين الموظفين الجدد وأصحاب الأقدمية فكل واحد يستفيد من تجربة الآخر في المؤسسة.

المحور الأول: مدى الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة

الجدول رقم 06: يمثل اعتماد المؤسسة على وسائل الاتصال الرقمي في العمل

المتغير	النسبة المئوية%
نادراً	0%
قليلاً	15%
كثيراً	85%
المجموع	100%

يبين لنا الجدول الموضح أعلاه مدى اعتماد المؤسسة على وسائل الاتصال الرقمي في العمل فمن خلال الإجابات نجد أن فئة كثيراً هي أكبر حيث تقدر بنسبة 85% ثم تليها فئة قليلاً بنسبة 15%. وفي الأخير فئة نادراً بنسبة 0% أي منعدمة، وهذا راجع إلى أن مؤسسة عمر بن عمر تستخدم وسائل الاتصال الرقمي بشكل كبير في المؤسسة بغية توفير الوقت والجهد والربح السريع وأيضاً التواصل مع بعضهم البعض في إطار العمل.

الجدول رقم 07: يمثل توزيع المبحوثين حسب الوسائل الأكثر اعتماداً داخل المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية%
البريد الإلكتروني	20%

مواقع التواصل الاجتماعي	0%
هاتف نقال	2.5%
أخرى	67.5%
المجموع	100%

يمثل الجدول الوسائل الرقمية الأكثر اعتماداً من قبل المبحوثين داخل المؤسسة حيث يتبين لنا من خلاله أن الوسائل الأكثر استخداماً من قبل الموظفين هي الهاتف النقال والبريد الإلكتروني وقدرت نسبتهم بـ 67.5% وهذا راجع لمدى فاعليتها وسهولة استعمالها عبر الزمان والمكان وهو ما دفع الموظفين إلى استخدامها بكثرة خلال اتصالهم بالعمل.

في حين لم يشر أي مبحوث إلى استخدامه لأي وسائل أخرى بنسبة 0%.

الجدول رقم 08: يمثل توزيع المبحوثين حسب نسبة استخدام هذه الوسائل الرقمية المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية%
100%	47.5
أكثر من 50%	47.5
أقل من 50%	5
0%	0
المجموع	100

يمثل الدول أعلاه توزيع المبحوثين على أساس نسبة استخدام الوسائل الرقمية من قبل الموظفين في المؤسسة حيث تساوت نسبة الذين يستخدمونها 100% ونسبة الذين يستخدمونها فوق الـ 50% وقدرت بـ 47.5%.

أما الذين يستخدمونها أقل من 50% كانت نسبتهم قليلة جداً حيث قدرت بـ 5%، ويرجع استخدام هذه الوسائل الرقمية في المؤسسة إلى مدى أهميتها وضرورة وجودها واعتمادها في المؤسسة

لما توفره من مزايا وتسهيل الاتصال بين الموظفين والرؤساء كذلك توفير الجهد والوقت والتعرف والاطلاع على أحدث المستجدات الخاصة بالعمل.

الجدول رقم 09: مساهمة الاتصال الرقمي في تحقيق تفاعل مع زملاء ومرؤوسيك:

المتغير	النسبة المئوية %
يسهل نظام العمل	93
لا يسهل نظام العمل	7
المجموع	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 9 بأن أعلى نسبة قدرت ب 93% من المبحثين الذين صرحوا بأن الاتصال الرقمي يساهم في نظام العمل مع الزملاء والمرؤوسين في المؤسسة، و قدرت أقل نسبة ب 7% الذين أنكروا بأن الاتصال الرقمي لا يسهل نظام العمل. لذلك من هنا نستنتج بأن الاتصال الرقمي يساهم بشدة كبيرة اثناء القيام بالعمل بين افراد المؤسسة وهذا راجع الى مدى سهولة استخدامه في نطاق العمل مما يزيد الحيوية وتفاعل بين العمال كما يساعد على ايصال المعلومة في وقت وجيز وبدقة مع السرعة في التنفيذ وفي أقصر وقت، أقل جهد.

الجدول رقم 10: يمثل التوزيع حسب ما إذا كانت الوسائل الرقمية كافية وفعالة في المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية %
نعم	90
لا	10

المجموع	100
---------	-----

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين أفادوا بأن الوسائل الرقمية التي يستخدمونها في المؤسسة كافية وفعالة وقدرت نسبتهم بـ 90% وهذا لاعتمادهم الكبير عليها في العمل وملائمتها له.

في حين قليل من المبحوثين قدرت نسبتهم بـ 10% واعتبروا ان هذه الوسائل غير كافية وغير فعالة وربما يعود هذا إلى عدم رضاهم بهذه الوسائل ولا تلبي حاجياتهم ولا تشبع رغباتهم.

المحور الثاني: مستويات تأثير الاتصال الرقمي على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية

جدول رقم 11: يمثل توزيع المبحوثين حسب اشراكهم في مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد والمعايير

المتغير	النسبة المئوية %
نعم	92.5
لا	7.5
المجموع	100

يظهر لنا من خلال الجدول أن الذين كانت إجابتهم بنعم وأفادوا بأن أفراد المؤسسة يشتركون في مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد والمعايير وكانت نسبتهم تقدر بـ 92.50% ويرجع هذا إلى ان طبيعة العمل في المؤسسة تفرض سلوكيات وتصرفات قانونية تطلب من العمال التقيد بالإجراءات والتعليمات التي يتلقاها من مسؤوليه وأن هذه التصرفات والسلوكيات والقواعد تميل إلى الطابع المهني والتقني كالتقيد بأوقات العمل... إلخ، في حين أن نسبة الذين أجابوا بلا قليلة جداً قدرت بـ 7.5%.

الجدول رقم 12: يمثل توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل وكيفية انجاز المهام والمساهمة في العمل الجماعي

المتغير	النسبة المئوية %
---------	------------------

نعم	87.5
لا	5
المجموع	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 87.5% أجابوا بنعم أي أن لدى الموظفين أفكار مشتركة حول طبيعة العمل وكيفية إنجاز المهام والمساهمة في العمل الجماعي وهذا لما يقدمهم بعضهم البعض من مساعدات من طرف زملائهم في العمل وتعلم أشياء جديدة والتأقلم مع الظروف وتطوير قدراتهم وجعلها أكثر استجابة للبيئة التنظيمية في المؤسسة واكتساب علاقات اجتماعية جديدة وهذا ما يوحي بامتلاك المؤسسة لموارد بشرية تتلاءم مع مؤهلاتهم ومتطلبات الأعمال الموكلة لهم.

أما الذين أجابوا بلا وأفادوا بأنها لا توجد مساهمة في العمل الجماعي في المؤسسة قدرت نسبتهم بـ 12.50% ويمكن أن يكون هذا راجع إلى أن تأدية العمل في المؤسسة لا يحتاج إلى العمل الجماعي والتفاعل والتعاون بين الموظفين إلا في حدود ضيقة والتي تفرضها عليهم قوانين المؤسسة، كذلك يمكن أن يرجع إلى وجود فوارق في السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي وهذا قد يجعل الأمر مستعصياً لديهم.

جدول رقم 13: يمثل توزيع المبحوثين حسب تميز المؤسسة بالمساوات بين العاملين فيها واحترامهم وتقديرهم

المتغير	النسبة المئوية %
نعم	77.5
لا	22.5
المجموع	100

تظهر لنا البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أجابوا بأن مؤسستهم تتميز بالمساوات بين العاملين فيها واحترامهم وتقديرهم وقدرت هذه النسبة بـ 77.5% وهذا ما يدل على أن المؤسسة تركز كثير على الجوانب الاجتماعية كالتعاون والتآخي والاحترام بين أفرادها والتي تعتبر

من القيم الأساسية للحياة الاجتماعية، واتساع دائرة العلاقات لهؤلاء الأفراد وحبهم للتفاعل مع الآخرين والاتصال بهم، وكذلك تركز المؤسسة على المساواة إعطاء العاملين حقهم مثل استفادة الأفراد المتفوقين من الأولوية عندما يتعلق الأمر بالترقية وهذا ما يشجع الأفراد الآخرين وتحفيزهم أكثر وهذا ما يوحي بثقة العاملين التام بالإدارة والمسؤولين في المؤسسة.

جدول رقم 14: يمثل التوزيع حسب ما إذا كانت هناك عادات تقوم بها المؤسسة في المناسبات كالحفلات والتكريمات... الخ

المتغير	النسبة المئوية%
نعم	17.5
لا	82.5
المجموع	100

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين على أساس ما إذا كانت لدى المؤسسة عادات تقوم بها في المناسبات من حفلات وتكريمات للموظفين فأجاب معظمهم ونسبة 82.5% أي أن المؤسسة لا تعير أي أهمية لهذه الجوانب وأنها لا تتبنى سياسات واضحة فيما يتعلق بتحفيز عمالها حيث يبدو أن الشيء الوحيد الذي يهتم الإدارة هو تحقيق الأهداف الرسمية العامة للمؤسسة ولا تهتم بعمالها إلا عندما يتعلق الأمر بالعمل ولكن هذا قد ينعكس على أدائهم باعتبار أن هذه الجوانب يمكن أن تساعدهم في تطوير عملهم وتحفيزهم لحب العمل والولاء للمؤسسة بالمقابل هناك القليل من المبحوثين أفادوا بأنها توجد مثل هذه العادات في المؤسسة وقدرت نسبتهم بـ 17.5% ويمكن أن يرجع هذا لأن هؤلاء الأفراد يحضون بمعاملة خاصة من طرف المسؤولين ومع ذلك لا يشكلون إلا الأقلية من المجموع الإجمالي لأفراد العينة.

جدول رقم 15: يمثل درجة مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين العمل وتطويره

المتغير	النسبة المئوية%
---------	-----------------

كثيرة	57.5
متوسطة	37.5
ضعيفة	5
المجموع	100

يبين لنا هذا الجدول أعلاه بأن أعلى نسبة قدرت بـ 57.5% الذين يرون بأن استخدام الرقمنة في العمل تساهم بشكل جيد في العمل وتليها نسبة 37.5% وهي النسبة المتوسطة، أما نسبة 5% أقل نسبة فهي تمثل الفئة التي ترى بأنها ضعيفة.

ونستنتج بأن الاتصال الرقمي في مؤسسة عمر بن عمر يساهم بشكل كبير في العمل ومختلف الأنشطة بين الموظفين، كما يعتبر ضروري جداً في تحسين العمل وتطويره بحيث يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وسير عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم ويدعم فعالية نشاطهم.

جدول رقم 16: يمثل اعتقادات الوسائل الاتصالية الرقمية تساهم في خلق التماسك والتعاون وحب العمل.

المتغير	النسبة المئوية%
موافق	80
غير موافق	20
المجموع	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 بأن نسبة 80% تمثل أعلى نسبة للموظفين الذين أجابوا بأن الاتصالية الرقمية تساهم في خلق التماسك والتعاون وحب العمل من خلال تأدية عاملهم لذلك فهي تعمل على التماسك والترابط بين الموظفين مما يجعلهم يحبون العمل أكثر فأكثر، كما تليها النسبة القليلة والتي قدرت بالنسبة 20% من الذين الغير موافقين على ذلك وذلك راجع إلى أن هناك البعض من الموظفين الذين يعتمدون على الوسائل الحديثة مع عدم معرفة استعمالها أثناء العمل.

نستنتج بأن الوسائل الاتصالية الرقمية في مؤسسة عمر بن عمر تساهم في خلق التماسك والتعاون بين الموظفين وكذلك تعمل على ضرورة التفاعل وخلق جو اتصالي من أجل تفعيل خدماتها في المؤسسة.

جدول رقم 17: يمثل التوزيع حسب ما إذا كانت الوسائل الرقمية تؤثر على أداء الموظفين في المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية %
نعم	57.5
لا	5
أحيانا	37.5
المجموع	100

يتضح من خلال هذا الجدول رقم 17 بأن أعلى نسبة قدرت 57.5% الذين كانت اجابتهم بنعم ولفئة الثانية قدرت بنسبة 37.5% ثم تليها أقل نسبة والتي قدرت بـ 5%

ومن هنا نستنتج بأن أغلبية الموظفين أقرروا بأن غياب الوسائل الرقمية تؤثر على أداء الموظفين في المؤسسة وهذا راجع إلى أن المؤسسة كل خدماتها موجهة في الوسائل الرقمية وخاصة عند إرسالها إلى الموظفين وكيفية التواصل معهم والخدمات المقدمة لهم.

جدول رقم 18: يمثل القيم والمبادئ والمعايير التي تحرص المؤسسة على ترسيخها كدليل لسلوكهم وتصرفاتهم في المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية %
التعاون	16.4

روح العمل الجماعي	15.9
الانضباط والالتزام	15.4
المهنية	9.5
اتقان العمل	12.7
الاحترام	13.2
روح الابداع	7.9
الولاء بالمؤسسة	8.5
المجموع	100

من خلال بيانات الجدول أعلاه رقم 18 يتضح لنا أكبر وأعلى نسبة قدرت بـ 16.4% والتي احتلها التعاون كونه المبدأ والمعيار الأكثر حرصا في المؤسسة عمر بن عمر من خلال تبادل المعلومات ويتشاركون ويتعاونون مع بعضهم، مما يحقق الاستفادة مع بعضهم وتكوين صورة جيدة للمؤسسة، ثم تليها نسبة 15.9% والتي تمثل روح العمل في المؤسسة، ثم الانضباط 15.4% تعتبر من السلوكيات التي يجب على كل عامل أن يتحلى به فهو ضروري مما يحقق الغاية والفعالية وتحسين كمي ونوعي في الخدمات المقدمة بالمؤسسة، ثم الفئة الرابعة والتي قدرت بنسبة بـ 13.2% يرون بأن الاحترام والمعاملة المحترمة بين الموظفين تلعب دور مهم في العمل في المؤسسة ككل بين الموظفين فهو يحافظ على التماسك والترابط بينهم، ثم تليها فيمعه اتقان العمل بنسبة قدرت بـ 12.7% ثم الولاء بالمؤسسة بنسبة 8.5% وأقل نسبة احتلت وهي قيمة روح الابداع بـ 7.9%.

ذلك نستنتج بأن مؤسسة عمر بن عمر تعتمد على قيمة ومبدأ التعاون أكثر خلال ممارسة أنشطتها أو أعمالها الإدارية كونا مؤسسة اقتصادية وخاصة فمبدأها الأساسي التعاون من أجل تحقيق ربح مادي من خلال تعاون العمال فيما بينهم.

جدول رقم 19: يمثل مساهمة الوسائل الرقمية في دعم هذه القيم

المتغير	النسبة المئوية%
---------	-----------------

11.7	تحقيق التفاعل والمشاركة
2.2	تعزيز روح العمل الجماعي
16	إمكانية توصيل وتقاسم المعلومات بشكل مشترك
7.5	التعرف أكثر على المؤسسة
7.5	إمكانية ابداء الرأي
11.7	توحيد التصرفات والسلوكيات المهنية
14.1	المساعدة على أداء المهام بشكل جيد يضمن الجدية في العمل
13.2	المساعدة في انجاز المهام في الوقت المحدد
5.6	اعتقد أن هذه الوسائل لم تكن كافية وفعالة لدعم قيم ومبادئ المؤسسة
0	أخرى
100	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه بين لنا بأن أعلى نسبة قدرت بـ 16% والمتمثلة في إمكانية توصيل وتقاسم المعلومات بشكل مشترك ثم تليها نسبة 14.1% وهي فئة الذين يرون بأن الوسائل الرقمية تدعم قيمة المساعدة على أداء المهام بشكل جيد يضمن الجدية في العمل ثم المساعدة في انجاز المهام في الوقت المحدد كونها مرتبط بتتنظيم في العمل والتي قدرت بنسبة 13.2%، ثم قيمة تعزيز روح العمل الجماعي والتي قدرت بـ 12.2% ثم نسبة 11.7% ومن قيمه تحقيق التفاعل والمشاركة والتي تساوت مع قيمة توحيد التصرفات والسلوكيات المهنية، ثم نسبة 7.5% والتي تساوت مع قيمة إمكانية ابداء الرأي ثم تليها أقل نسبة والتي تمثلت في اعتقاد أن هذه الوسائل لم تكن كافية وفعالة لدعم قيم ومبادئ المؤسسة والتي قدرت بـ 5.6%.

ومن هنا نستنتج بأن قيمة إمكانية توصيل وتقاسم المعلومات بشكل مشترك هي الأكثر مساهمة في مؤسسة عمر بن عمر في الوسائل الرقمية وهذا عائد إلى أن العمال يتبادلون المعلومات

ويتفاسمونها ذلك من خلال الوسائل الاتصالية الرقمية المعتمدة عليها المؤسسة سواء بريد الكتروني، وهاتف نقال.... الخ ذلك أنها تعتبر القيمة الأبرز أثناء العمل.

المحور الثالث: التحديات والعوائق التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية

الجدول رقم 20: العراقل التي تواجه العمال في استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة

المتغير	النسبة المئوية%
لا توجد عراقيل	25
عراقيل تقنية	42.5
لم يجيبوا على السؤال	32.5
المجموع	100

فيما يخص هذا السؤال فقد كان سؤال مفتوح لمعرفة العراقل التي تواجه العمال في استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة فلاحظنا أن هناك فئة تقول لا توجد عراقيل بنسبة 25% وفئة أخرى تقول هناك عراقيل تقنية بنسبة 42.5% وأخرى لم تجب عن السؤال بنسبة 32.5%.

ومن خلال هذا نستنتج أن أكبر فئة هي إجابة عراقيل تقنية وهذا راجع إلى أن المؤسسة تتعرض بشكل كبير إلى عراقيل تقنية من بينها انقطاع الأنترنت والتيار الكهربائي وهذا يعرقل سير العمل وهذه الأسباب خارج عن سيطرة المؤسسة.

الجدول رقم 21: يمثل اعتقاد انجاز العمل عن طريق الرسائل الاتصالية الرقمية يشجع على ظاهرة التكاسل وخلق العزلة بين الموظفين والحد من تفاعلهم.

المتغير	النسبة المئوية%
موافق	32.5
غير موافق	67.5

المجموع	100
---------	-----

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أعلاه بأن أعلى نسبة قدرت بـ 67.5% وبالتالي فإن هذه الفئة غير موافقة على أن أنجاز العمل عن طريق الوسائل الاتصالية الرقمية يشجع على ظاهرة التكاسل وخلق العزلة بين الموظفين إلى أن سجلت أقل نسبة وهي 32.5%.

ومن هنا نستنتج بأن الوسائل الاتصالية الرقمية لا تشجع على التكاسل بالعكس يكون فيه نشاط وتتنوع في الأفكار من خلال تنوع المصادر المتوافرة في وسائل رقمية ومن بين خصائص هذه الوسائل هي التفاعلية تعني أن هناك تفاعل أثناء العمل وبالتالي فهي تخلق جو اتصالي بين الأفراد.

جدول رقم 22: يمثل ما إذا كان دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي غيرت من طريقة سير العمل.

المتغير	النسبة المئوية %
نعم	72.5
لا	27.5
المجموع	100

يبين لنا هذا جدول بأن أعلى نسبة قدرت بـ 72.5% والتي أجابوا عنها بنعم ذلك بأن دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي تغير من طريقة تسيير العمل وكما احتلت أقل نسبة والتي قدرت بـ 27.5% من الذين أجابوا بلا.

ومن هنا نستنتج بأن دخول تقنيات الجديدة للاتصال الرقمي في المؤسسة عمر بن عمر غيرت من طريقة تسيير العمل بحيث أنها تقرب المسافات بين الموظفين وخلقت تفاعل بين العمال، وغير مكلفة مع ربح وقت، وتقليل الجهد والسرعة في الارسال بين الموظفين مقارنة بوسائل تقليدية.

الجدول رقم 23: يمثل مقترحات لدعم استخدام وسائل الاتصال الرقمي

المتغير	النسبة المئوية
أجابوا على السؤال	89

11	لم يجيبوا على السؤال
100	المجموع

فيما يخص هذا السؤال فقد كان سؤال مفتوح وهذا لمعرفة المقترحات وتصورات من قبل الموظفين لدعم استخدام وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية حيث أن هناك بعض المبحوثين تجاهلوه ولم يجيبوا على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ11% ويمكن أن يرجع هذا لأنهم راضيين على الوسائل والتكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسة حالياً ويرونها متلائمة مع طبيعة عملهم وأنهم غير محبين للتغيير أما نسبة 89% قدموا بعض الاقتراحات وأهمها:

- تعميم استخدام وسائل الاتصال الرقمي لجميع الموظفين.
- مواكبة عصرية وسائل الاتصال الرقمي.
- تطوير الوسائل المستعملة داخل المؤسسة.
- استعمال تقنيات حديثة أكثر وعصرنة الوسائل.
- يجب استعمال الوسائل الحديثة ودعمها بالتدفق العالي لإمكانية السير الجيد للمؤسسة.
- توفير أجهزة ووسائل الاتصال في جميع المؤسسات وتحسين شبكات الهاتف والإنترنت.
- القيام بدورات تدريبية وتكوين العمال وتعريفهم بالتقنيات الاتصال وضرورتها في عمل المؤسسات.
- تعميم وتطوير البنية التحتية للاتصال الرقمي داخل المؤسسة.
- وجود أرضية رقمية موحدة وخاصة في كل مديرية.
- تجديد الوسائل وإحضار وسائل الاتصال الحديثة وتطوير الشبكات.

النتائج العامة للدراسة:

يمكن حصر أهم نتائج الدراسة في العناصر التالية:

المحور الأول: مدى الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة:

- معظم موظفو مؤسسة مطاحن عمر بن عمر يؤكدون على استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي وهذا راجع لاعتمادهم عليها بصفة كبيرة خلال عملهم اليومي في المؤسسة.
- الوسائل التي يتم استخدامها في عملية الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وتشكل كبير هي البريد الالكتروني والهاتف النقال نظراً لسهولة استعمالها ومرونتها وفعاليتها.
- للاتصال الرقمي فاعلية كبيرة جداً في مساعدة الموظفين على تسيير شؤونهم الوظيفية.
- ساهم الاتصال الرقمي من تفادي الأخطاء الوظيفية والتقليل منها.
- يرى أغلب الموظفين في المؤسسة أن وسائل الاتصال الرقمي كافية وفعالة.

المحور الثاني : مستويات تأثير الاتصال الرقمي على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية

- يشترك معظم أفراد المؤسسة بمجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد والمعايير التي تحكم سير عملهم والتي تحرص المؤسسة على ترسيخها.
- يرى أغلب الموظفين أن المؤسسة تتميز بالمساواة تجاه موظفيها وإعطاء كل ذي حق حقه واحترامهم وتقديرهم.
- تساهم تلك القيم في تحقيق التفاعل والمشاركة وتعزيز روح العمل الجماعي والمساعدة على أداء المهام بشكل جيد مما يضمن الجدية في العمل.
- يعتبر الموظفون في الإدارة أن وسائل الاتصال الرقمي عملت على تسهيل عملية التواصل فيما بينهم إلى جانب تزويد باقي الموظفون في الورشات وغيرها بمختلف المستجدات والمعلومات.
- وسائل الاتصال الرقمية تساهم في استمرارية العلاقة بين الموظفين ورؤسائهم وخلق جو عملي عائلي يسوده التعاون وروح العمل الجماعي.

المحور الثالث: التحديات والعوائق التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة التنظيمية في المؤسسة و المقترحات:

- _ ان انجاز العمل عن طريق الوسائل الاتصالية الرقمية يخلق جو اتصالي تفاعلي بين افراد المؤسسة
- توجد بعض العراقيل التي تجعل الاتصال الرقمي مستعصياً بين الموظفين.
- دخول التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي غيرت من أساليب العمل في المؤسسة الى الاحسن
- لتحسين الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية يتوجب وضع العديد من الحلول بالعمل على زيادة تدفق الانترنت وتطوير الشبكات... الخ

ومن خلال تحليلنا للمقابلة تحصلنا على النتائج التالية:

- يتميز أفراد المؤسسة الاقتصادية (مطاحن عمر بن عمر) بمجموعة من القيم التنظيمية التي تبنى على مفاهيم اجتماعية والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات.
- الاتصال الرقمي أحدث نوع من التقدم داخل المؤسسة الاقتصادية حيث يتمثل هذا التقدم في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين وكذلك الرؤساء والمدراء.
- يعتبر الاتصال الرقمي أداة مساعدة لتعزيز ثقافة المنظمة.
- للاتصال الرقمي دور كبير وفعال في التقليل من المشاكل التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.
- إن دمج الاتصال الرقمي داخل الإطار الوظيفي يخلق جواً من الاستقرار والأريحية لدى الموظفين.
- يلعب الاتصال الرقمي دور إيجابي وجد فعال في تعزيز القيم و السلوكات و كيفية أداء العمل التي تبنى عليها الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية

التوصيات والاقتراحات:

- العمل على تنظيم النشر الرقمي عبر الصفحات الفاسبوك الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية الخاصة وهذا لإعلام الجماهير الخارجية بأي معلومات جديدة تخدمه.
- على إدارة المؤسسة توفير كافة مستلزمات الاتصال الرقمي ولاسيما شبكة الأنترنت داخل محيط المؤسسة.
- العمل على تحقيق التكامل بين الوحدات الوظيفية في سبيل تحقيق مقومات النظام الواحد المتكامل وهذا ما ينعكس على تحقيق الهدف العام للمؤسسة.
- العمل أكثر على دراسة احتياجات الموظفين الحالية والمتوقعة والوصول إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي لديهم.
- محاولة التوسيع والزيادة من الوسائل الاتصالية الرقمية والتنوع فيها والعمل على زيادة مستوى الاعتماد عليها في المؤسسة.
- توفير الدعم والتحفيز اللازم وعقد دورات تدريبية وتكوينية للموظفين وتهيئة مناخ يشجع على الإبداع والابتكار.

خاتمة

خاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع الاتصال الرقمي و اثره على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، حيث أوضحت النتائج المتحصل عليها بأن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية أصبح أمراً حتمياً تفرضه التطورات التكنولوجية الحديثة ، حيث يساهم في عملية التسيير وتبادل المعلومات والأفكار ، ويسهل نظام العمل مع سرعة إيصال المعلومة كما يتميز بالدقة والجدية وذلك كله عبر الوسائل الرقمية الحديثة ومن بينها البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي... الخ

حيث عمل الاتصال الرقمي على تغيير نشاط المؤسسة و التأثير على الثقافة التنظيمية لمؤسسة بن عمر و إرساء مجموعة من القيم والمبادئ من بينها التعاون والاحترام وروح العمل الجماعي وغيرها، كما تبين أن الثقافة التنظيمية هي بمثابة المحرك الأساسي لنجاح المؤسسة فهي تلعب دور فعال جداً في ترابط وتماسك الأفراد بالمؤسسة.



قائمة المصادر والمراجع

✚ الكتب:

1. أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، 2003.
2. بشار حزبي: الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
3. بلكبير بومدين: الثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2015م.
4. بو الشرس كمال: الثقافة التنظيمية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
5. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005م.
6. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.
7. رضوان مفلح العلي وآخرون: مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
8. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، الجزائر رشدي القواسمة وآخرون: مناهج البحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة، عمان، 1994
9. عمر نصر الله: مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007
10. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016م.
11. محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007م.
12. محمد فاطمة الزهراء: الثقافة التنظيمية وعملية صنع القرار بمنظمات الأعمال، دار زمزم للنشر والتوزيع، عمان 2019.
13. محمد وليد البطش، فريد كامل أبو زينة: مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م
14. مرتضى البشير الأمين: الاتصال التنظيمي، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
15. مورسين أنجيس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006

16. مي العبد الله: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006.
17. نبيح أمينة: الاتصال الرقمي والإعلام الجديد، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
18. نعمة عباس الخفاجي: ثقافة المنظمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
19. هشام الفولي: الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2022.

المذكرات:

1. ادم احمد ادم: الاتصال الرقمي ودوره في تنقيف الجمهور، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018م.
2. إيهاب فاروق مصباح العاجز: دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011.
3. بوبكر منصور: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007م.
4. حسام عبد الله الأحمد: اثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة حلب، سوريا، 2008م.
5. حموش مديحة: الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019 2020م.
6. حيدش سعد: وسائل الاتصال ودورها في العملية التربوية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2013.
7. عبادة بثينة، عدلي صفا: الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة 08 ماي 1945، قالمه، الجزائر، 2021 2022.
8. فاطمة دريدي: أنماط السلطة الإدارية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية، أطروحة دكتوراه، العلوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018.
9. فيصل علوان الصائي: أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على الثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة كربلاء، 2015 م.

10. قصير احمد: تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة البيئية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017/2016.
11. لعجال عبد الوهاب، غزال سمية: الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021م
12. نبيح امينة: اتجاهات مستخدمي الاتصال الرقمي، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2012 2013.

مجلات:

1. بالمير سارة، سعدي وحيدة: دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 03، الجزائر، 2021م.
2. حفطاري سمير، سهى الحمزاوي: الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 12، الجزائر، 2016.
3. خالدية مصطفى عبد الرزاق، واخرون: الثقافة التنظيمية وتأثيرها في تحديد التوجه الاستراتيجي للمنظمة، المجلة العربية للإدارة، ال عدد01، العراق، 2019م.
4. خميس ناصر محمد: تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة البيئية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 08، الجزائر، 2012م.
5. دراسة وصفية لتطوير التنظيم الإداري في ضوء ابعاد التنمية، مجلة كلية التربية، العدد 127، 2012.
6. رزوق مولود، مولاي عليا الزهراء: التحول الرقمي ودعمه في الفعالية الاتصالية للمؤسسات، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، العدد 2، الجزائر، 2022.
7. رضا زاوش: دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 02، الجزائر، 2022.
8. عبد الحكيم عمارية، رشيد عسيبي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الرقمي للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، الجزائر 2018.
9. علي فلاق، حكيم بوجطو: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، فعالية المؤتمر الدولي، العدد03، المدينة.

10. عيشاوي هجيره: الثقافة التنظيمية بالمؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، ال عدد07.
11. لعموني مريم: تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد 02، الجزائر، 2020م.
12. مدلس نجاة: معوقات الابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، المجلة المغربية للاقتصاد والمناجمنت، العدد01، 2018.
13. مسراني خولة، دريوش نور الهدى: تأثير الثقافة التنظيمية على الاتصال التنظيمي في إدارة مؤسسات التعليم العالي، مجلة المال والاقتصاد، العدد 01، البلدية، الجزائر، م2020.

✚ محاضرات:

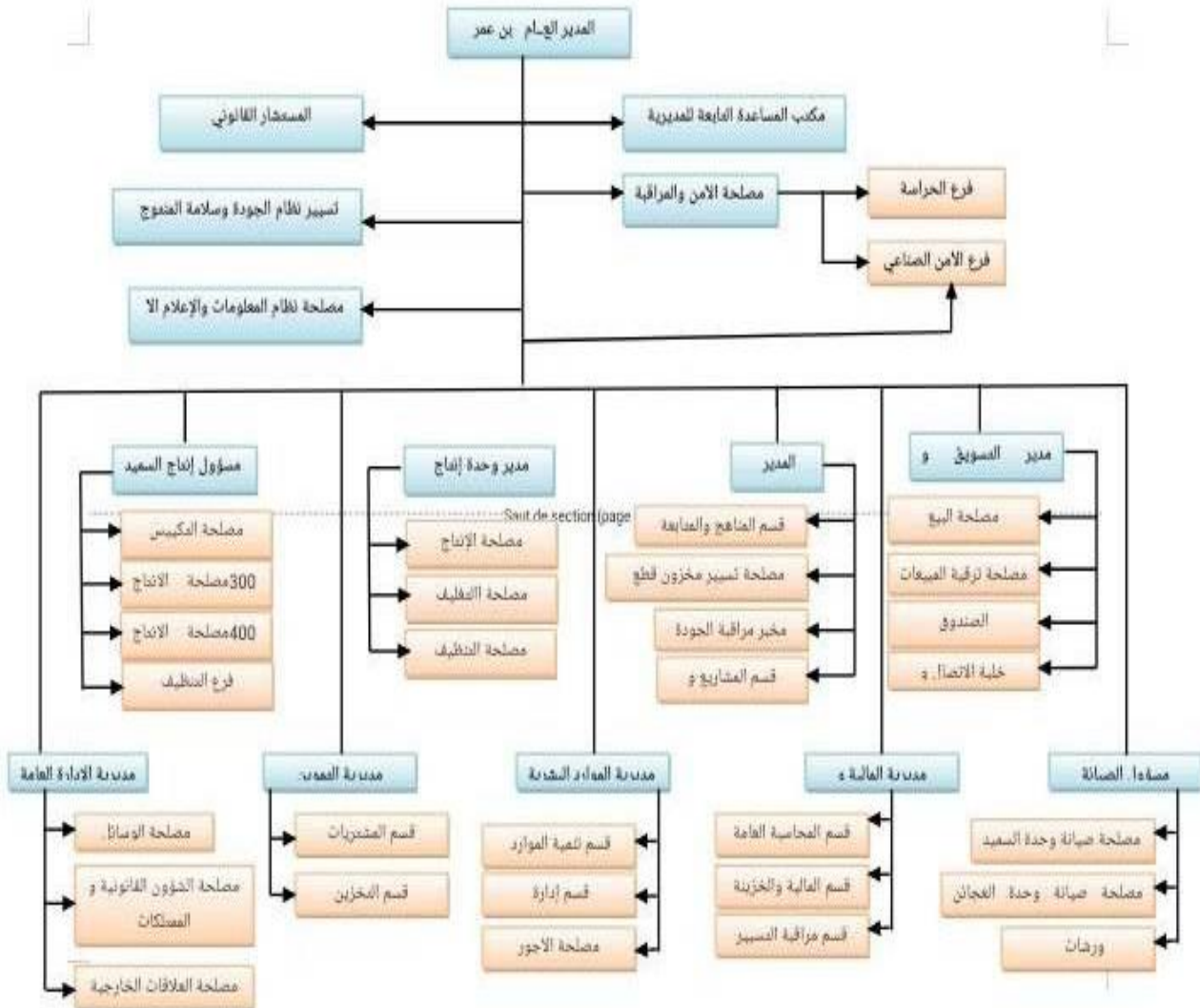
1. بن عمروش فريدة: الاتصال الرقمي، جامعة الجزائر 03.
2. بوزيدة فيروز: مناهج البحث العلمي الميداني، محاضرة 3 في مقياس منهجية البحث العلمي، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قالمة، 2015/12/17.
3. بوشريية محمد: محاضرات في اقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2020/2019.
4. محمد صالح حسن النداوي، مصطفى محمد كليبان الزهيري: دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي



الملاحق

الملاحق:

الشكل 01: المخطط الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



قسم: قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اتصال وعلاقات عامة

تخصص: تخصص علاقات عامة

استمارة استبيان

الاتصال الرقمي وأثره على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية

-دراسة ميدانية في مؤسسة عمر بن عمر -

الأستاذة المشرفة:

د. بن زرارة أمينة

الطالبات:

▪ كواحلة رانية

▪ يسعد مريم

▪ طواهرية يسرى

ملاحظة: بيانات هذه الاستمارة سرية ولا يستخدم إلا للأغراض العلمية، فالرجاء الاجابة على الأسئلة بكل موضوعية بوضع علامة (x) أمام الاجابة التي ترونها مناسبة.

السنة الجامعية: 2023 / 2022

البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 20 سنة

من [20 إلى 30] سنة

من [30 إلى 40] سنة

أكثر من 40 سنة

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- المنصب الإداري:

الأقدمية في المؤسسة:

[1-5 سنوات]

[5-10 سنوات]

[أكثر من سنوات]

المحور الأول: مدى الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة.

5- هل تعتمد مؤسستكم على وسائل الاتصال الرقمي في العمل؟

نادر قليلا كثيرا

6- ما هي الوسائل الرقمية الأكثر اعتمادا داخل مؤسستكم؟

البريد الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي الهاتف النقال

أخرى تذكر:

7- ما هي نسبة استخدامك لهذه الوسائل؟

100% أكثر من 50% أقل من 50% 0%

8- كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحقيق تفاعل مع زملائك ومرؤوسيك في العمل؟



اقلب الصفحة

.....
.....
.....
9- هل تعتقد ان الوسائل الرقمية التي تستخدمها مؤسستك كافية وفعالة؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "لا" لماذا؟
.....
.....

المحور الثاني: مستويات تأثير الاتصال الرقمي على الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية

10- هل أفراد مؤسستكم يشتركون في مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد والمعايير؟

نعم لا

11- هل لدى الموظفين أفكار مشتركة حول طبيعة العمل وكيفية انجاز المهام والمساهمة في

العمل الجماعي؟

نعم لا

12- تتميز المؤسسة بالمساواة بين العاملين فيها واحترامهم وتقديرهم؟

نعم لا

13- هناك عادات دائما ما تقوم بها المؤسسة في المناسبات حتى كالحفلات والتكريمات... إلخ

نعم لا

14- ما هي درجة مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين العمل وتطويره؟

كثيرة متوسطة ضعيفة

15- هل تعتقد أن الوسائل الاتصالية الرقمية تساهم في خلق التماسك والتعاون وحب العمل؟

موافق غير موافق

16- حسب رأيك هل غياب الوسائل الرقمية يؤثر على أداء الموظفين في المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

17- ماهي أهم القيم والمبادئ والمعايير التي تحرص مؤسستكم على ترسيخها لديكم كدليل

لسلوكلكم وتصرفاتكم في المؤسسة؟

التعاون روح العمل الجماعي الانضباط والالتزام المهنية في العمل

اتقان العمل الاحترام روح الابداع والابتكار الولاء للمؤسسة

اخرى تذكر.....

18- كيف تساهم هذه الوسائل الرقمية في دعم هذه القيم السالفة؟

تحقيق التفاعل والمشاركة

تعزيز روح العمل الجماعي

إمكانية توصيل وتقاسم المعلومات بشكل مشترك

التعرف أكثر على المؤسسة

إمكانية إبداء الرأي

توحيد التصرفات والسلوكيات المهنية

المساعدة على أداء المهام بشكل جيد مما يضمن الجدية في العمل

المساعدة في انجاز المهام في الوقت المحدد

أعتقد أن هذه الوسائل لم تكن كافية وفعالة لدعم قيم ومبادئ المؤسسة

اخرى تذكر.....

المحور الثالث: التحديات والعوائق التي تواجه توظيف الاتصال الرقمي في تعزيز الثقافة

التنظيمية في المؤسسة والمقترحات؟

19- ما هي العراقيل التي تواجهك في استخدام وسائل الاتصال الرقمي في مؤسستك؟

.....

.....

.....

نعم لا

20- هل تعتقد انجاز العمل عن طريق الوسائل الاتصالية الرقمية يشجع على ظاهرة التكاثر

وخلق العزلة بين الموظفين والحد من تفاعلهم؟

موافق غير موافق

دليل المقابلة:

◀ بتاريخ 24 أبريل 2023 مع السيدة آيت طالب بسمة رئيسة مصلحة الاتصال الداخلي وتطور

الهيكل التنظيمي على الساعة 14:00 بمكتبها بمقر المؤسسة.

◀ بتاريخ 25 أبريل 2023 مع السيدة صالحى مريم رئيس مصلحة النظافة والأمن الصناعي على الساعة 15:30 بمقر المؤسسة.

◀ بتاريخ 26 أبريل 2023 مع السيدة كحل الراس آسيا على الساعة 10:00 بمكتبها بمقر المؤسسة.
تحية طيبة إليكم

أشكركم مرة أخرى على قبولكم إجراء المقابلة معنا من طواهرية يسرى، كواحدة رانية، يسعد مريم، طلبة السنة ثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة في إطار إنجاز مذكرة الماستر بعنوان "الاتصال الرقمي وأثره على الثقافة التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية" ونستسمح لبدأ المقابلة:

1- ما هي أهم القيم والمبادئ والمعايير التي تحرص مؤسستكم على ترسيخها لدى موظفيها كدليل لسلوكياتهم وتصرفاتهم في المؤسسة؟

2- ما مدى وعي الموظفين لقواعد السلوك التنظيمي في مؤسستكم؟

3- كيف يتم توظيف الاتصال لدعم روح التعاون والقيم المشتركة والحرص على تماسك مؤسستكم؟

4- ما هي الوسائل الاتصالية الرقمية التي تعتمد عليها مؤسستكم؟

5- كيف تساهم هذه الوسائل في دعم القيم والمبادئ والمعايير التي تحرص مؤسستكم على ترسيخها لدى موظفيها كدليل لسلوكياتهم وتصرفاتهم في المؤسسة؟

6- هل تمتلك مؤسستكم استراتيجية اتصالية رقمية لتعزيز القيم السابقة؟

7- كيف يتم توظيف الاتصال الرقمي في إدارة التغيير في مؤسستكم؟

8- كيف يتم توظيف الاتصال الرقمي في إدارة التنوع الثقافي - الثقافات الفرعية - في مؤسستكم.

إرشادات النظافة الخاصة بسلامة الأغذية

الإلتزام بغسل اليدين

عند مدخل الورش

عند الخروج من المرافق الصحية

بعد الأكل

عند التعامل مع المنتج النهائي



يمنع إرتداء الساعات و المجوهرات داخل الورش



يحظر على الزوار لمس المنتجات المنتهي صنعها



الإلتزام بحماية الجروح بالضمادات والقفازات



الإلتزام بإرتداء القفازات عند التعامل مع المنتج



ممنوع التدخين داخل ورشة العمل



أرتدي على النحو الواجب م.ح.ش

(معدات الحماية الشخصية)



أتمسك بالدرابزين



أحترم معايير المشاة



أحترم التعليمات من حيث

الإيماءات و المواقف



ممنوع استخدام الهاتف
والتقاط الصور إلا بترخيص



أغلق مصادر الطاقة قبل التدخل



