

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية

دراسة حالة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

د. عبد الرحمان باباواعمر

إعداد الطالبات:

❖ طوبان أشواق

❖ بوحميده خولة

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
قلاعة كريمة	جامعة غرداية	رئيسا
باباواعمر عبد الرحمان	جامعة غرداية	مشرفا و مقرا
حوة محمد	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 1444/1445 هـ 2023/2024 م .

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية

دراسة حالة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

د. عبد الرحمان باباواعمر

إعداد الطالبات:

❖ طوبان أشواق

❖ بوحميده خولة

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
قلاعة كريمة	جامعة غرداية	رئيسا
باباواعمر عبد الرحمان	جامعة غرداية	مشرفا و مقرا
حوة محمد	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 1444/1445 هـ 2023/2024 م .

الاهداء

قال تعالى: (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ..
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله إلى من بلغ الرسالة وأدى
الأمانة .. ونصح الأمة محمد خير رسل الله كلهم .. إلى من كلله الله بالهيبه والوقار ..
إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. إلى والذي صاحب الهمة
والوقار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد إلى ملاكي في الحياة ..
إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر
نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أُمي الحبيبة الى المؤنس والمؤنسات ...
إلى من كانوا دوما سندا وغمروني حبا الى اخوتي و أخواتي إلى من أحمل لهم حبا في قلبي زملائي
وزميلاتي إلى أساتذتي الأعزاء من الابتدائي الى الجامعة أشكركم من كل قلبي عن كل حرف وكل
نصيحة ، أنتم كالنجوم في السماء .. نورها لا يختفي ..

ومحبتكم أيها الاحباء قائمة لا تختفي

أشواق

الاهداء

لأمي و أبي: اتمنى لكما الصحة و السعادة الدائمة...أنا جدا محظوظة لامتلاكي أبوين عظيمين
مثلكما و سأبذل كل جهدي لجعلكما فخورين بي .إلى أخوتي وأختي أجمعين.

لأساتذتي المحترمين: جهدي المتواضع الذي بين أيديكم نظير جهودكم العظيمة التي بذلتموها لتوجيهي
و تعليمي كانت لدي تجارب لا تنسى معكم و سأحملها في قلبي للأبد...شكرا لكم على كل ما
قدمتموه لي.

لأصدقائي و صديقاتي زملائي و زميلاتي: شكرا على وجودكم و صداقتكم الغالية و دعمكم ...أتمنى
أن تبقى صداقتنا و أن لا نحرم من اللحظات الجميلة معا.

محبتتي الخالصة وامتناني لكم جميعا

خولة

الشكر و العرفان

الحمد لله رب العالمين، تبارك وتعالى له الكمال وحده .والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبيه و رسوله الأمين وعلى سائر الأنبياء والمرسلين أحمد الله تعالى الذي بارك لي في إتمام بحثي هذا و أتقدم بجزيل الشكر و خالص الامتنان إلى الأستاذ الفاضل عبد الرحمان بابواعمر الذي كان مشرفا علينا في مذكرتنا ، الى كل الذين كان لهم الفضل في إتمام هذه المذكرة و الى الأساتذة الكرام خاصة اساتذة قسم الاعلام والاتصال لولاية غرداية الى كل زملائي و زميلاتي بكلية الاعلام والاتصال دون أن أنسى ، كل من أمد لي يد العون لا نجاز مذكرتي هذه لترقي الى المستوى المطلوب إن شاء الله تعالى .

الملخص

تناولت دراستنا مدى فعالية الاتصال الرقمي في تعزيز أداء المؤسسات الخدمائية، مع التركيز على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية كنموذج. يهدف الموضوع إلى فهم كيفية تأثير تبني التقنيات الرقمية على تحسين جودة الخدمات التي يقدمها الصندوق، وكيفية زيادة الكفاءة والفعالية في تواصل المؤسسة مع منخرطيها، اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج "دراسة حالة" بعينة قدرت بـ 34 موظف (ذكور اناث) داخل الوكالة، استخدمنا استمارة الاستبيان للجمهور الداخلي للمؤسسة (الموظفين) لمعرفة آراءهم و اتجاهاتهم حول موضوع دراستنا و المقابلة لجمع معلومات أكثر، في حين توصلنا الى نتائج اندرجت في أن استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة له تأثير إيجابي كبير على الأداء والإنتاجية، و أنه يعزز رضا العملاء ومشاركة المنخرطين. ومع ذلك، تواجه المؤسسة تحديات تقنية تتطلب تحسين البنية التحتية وتقديم المزيد من التدريب والدعم للموظفين.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرقمي، تحسين الأداء، المؤسسات الخدمائية.

ABSTRACT:

Our study generally addressed the effectiveness of digital communication in enhancing the performance of service institutions, with a focus on the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers in Ghardaia as a model. The aim of the topic is to understand how the adoption of digital technologies impacts the improvement of the quality of services provided by the fund, and how to increase efficiency and effectiveness in the institution's communication with its affiliates.

In this study, we employed a case study methodology, covering a sample of 34 employees (both male and female) within the agency. We used a questionnaire for the internal audience of the institution (employees) to understand their opinions and attitudes regarding our study topic, and interviews to gather more information.

Our findings concluded that the use of digital communication within the institution has a significantly positive impact on performance and productivity, and it enhances customer satisfaction and participant engagement. However, the institution faces technical challenges that require infrastructure improvements and the provision of more training and support for employees.

Keywords: digital communication, performance improvement, service institutions.

الفهرس

4.....	الاهداء
6.....	الشكر و العرفان
7.....	الملخص
14.....	مقدمة
3.....	الفصل الأول :الاطار المنهجي
4.....	الاشكالية:
5.....	التساؤلات الفرعية :
5.....	فرضيات الدراسة :
6.....	أهداف دراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
7.....	أسباب اختيار الموضوع
7.....	أسباب ذاتية :
7.....	أسباب موضوعية:
8.....	حدود الدراسة :
8.....	المجال المكاني :
8.....	المجال الزماني:
9.....	المجال البشري:
9.....	نوع الدراسة و منهجها:

10	أدوات جمع البيانات:
10	الاستبيان:
12	المقابلة:
14	مجتمع وعينة الدراسة:
14	مجتمع الدراسة:
15	عينة الدراسة:
16	الدراسات السابقة:
21	المقاربة النظرية:
25	تحديد المفاهيم:
29	التعريف بالصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية:
31	مهام الوكالة الولائية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء:
35	تحليل البيانات و استخلاص نتائج الدراسة الميدانية:
118	الخاتمة:

قائمة الجداول

- الجدول (2): يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر 36
- الجدول (3): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي 38
- الجدول (4): توزيع العينة حسب متغير الأقدمية المهنية 40
- الجدول (5): يوضح الوسائل الرقمية المعتمدة للتواصل في العمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء 42
- الجدول (6): الوسائل الأكثر استخداما و سهولة في التنفيذ داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء 44
- الجدول (7): يوضح تقييم فعالية الوسائل الرقمية التي تستخدمها في تحسين أداءك في العمل 46
- الجدول (8): وسائل الاتصال الرقمية المستعملة مع المنخرطين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء 48
- الجدول (9): يوضح الجحيم الساعي الذي يقضيها الموظف يوميا في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة من قبل مؤسستكم في العمل 50
- الجدول (10): يوضح هل تستخدم تقنيات الاتصال الرقمي للتواصل الداخلي في المؤسسة؟ ... 52
- الجدول (11): هل تساعدك تقنيات الاتصال الرقمي في تنظيم المهام والاجتماعات؟ 54
- الجدول (12): هل تعتقد أن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي يسهل عليك إدارة أعمالك اليومية في المؤسسة؟ 56
- الجدول (13): ترى أن الاجتماعات عن طريق تقنيات الاتصال الرقمي تساعدك في أداء عملك بفعالية 57

- الجدول(14): التحديات التي واجهتها أثناء استخدامك للاتصال الرقمي.....59
- الجدول(15): يوضح هل استخدامك لتقنيات الاتصال الرقمي يكون في أوقات العمل المعتادة فقط أم يتعدى ذلك الى خارجها61
- الجدول (16) : هل هناك تكامل بين تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة داخل مؤسستكم63
- الجدول(17) : هل تجد صعوبات أثناء استخدامك لتقنيات الاتصال الرقمي65
- الجدول (18): هل التطبيقات المعتمدة من قبل المؤسسة تشهد خلل تقني من حين الى آخر أثناء استخدامها67
- الجدول (19) : هل تعتمد المؤسسة على التكوين في تقنيات الاتصال الرقمي كجزء أساسي من استراتيجيتها لتطوير مهارات موظفيها.....69
- الجدول (20) : هل تعتمد المؤسسة تحديثات للتطبيقات التقنية بصفة دورية71
- الجدول (21) : لاحظت زيادة في مستوى التفاعل والتواصل بين المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال الرقمي73
- الجدول (22): لاحظت زيادة في مستوى رضا المنخرطين بعد تحسين استخدام الاتصال الرقمي .75
- الجدول (23): الاتصال الرقمي ساهم في تسهيل تفاعلك مع المنخرطين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.....77
- الجدول (24) : تعتقد أن استخدام الاتصال الرقمي قد ساهم في تحسين تجربة المنخرطين في التواصل مع المؤسسة79
- الجدول (25) : شعرت بأن استخدام التقنيات الرقمية قد ساهم في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع و أكثر فعالية81
- الجدول (26) : لاحظت زيادة في مشاركة المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال الرقمي83

- الجدول (27): من خلال استقبالكم لمنخرطين المؤسسة تلاحظون رضا الزبون على الخدمات المقدمة
85.....
- الجدول (28) : يعتبر الاتصال الرقمي ميزة مهمة في تقديم الخدمات للمنخرطين 88
- الجدول (29): ترى بأن الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي كافية في تحقيق أهداف المؤسسة. 90
- الجدول (30) : استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة أثر تأثيرا ايجابا على تحسين أداءك و
انتاجيتك في العمل..... 92
- الجدول (31): لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة في رأيك ما هي الاجراءات المناسبة.... 94
- الجدول (32): يمثل الوسائل المعتمدة داخل المؤسسة حسب الجنس 96
- الجدول (33): يمثل الوسائل المعتمدة داخل المؤسسة حسب العمر 97
- الجدول (34): يمثل الوسائل المعتمدة داخل المؤسسة حسب المستوى التعليمي..... 99
- الجدول (35): يمثل الحجم الساعي لاستخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسة حسب العمر .. 101
- الجدول (36): يمثل انعكاس ميزة الاتصال الرقمي على المنخرطين حسب الاقدمية المهنية للموظفين
106
- الجدول (37): يمثل ايجابية استخدام الاتصال الرقمي في تحسين الأداء حسب العمر 108

مقدمة

أصبحت التكنولوجيا جزءًا حيويًا من حياتنا اليومية، مما دفع المؤسسات الخدمائية إلى الاعتماد المتزايد على الاتصال الرقمي لتحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها. تقدم وسائل الاتصال الرقمي، مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة الفورية، وسائل لتفاعل أكثر فعالية مع العملاء وبناء علاقات أكثر استدامة وشخصية.

باعتقاد استراتيجيات الاتصال الرقمي المتقدمة، تتمكن المؤسسات الخدمائية من تحقيق فوائد متعددة، مثل تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. على سبيل المثال، يمكن أن توفر أدوات التحليل الرقمي رؤى قيمة حول سلوك العملاء واحتياجاتهم، مما يمكن المؤسسات من تقديم خدمات مخصصة تلي توقعات العملاء بشكل أفضل.

مع ذلك، تواجه المؤسسات التحديات أيضًا في عملية تبني الاتصال الرقمي، مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين والحاجة إلى تحديث البنية التحتية التقنية وضمان أمن المعلومات. لتحقيق الفعالية المرجوة، يجب على المؤسسات تطوير استراتيجيات شاملة تتضمن تدريب الموظفين على استخدام الأدوات الجديدة بكفاءة وضمان توافق هذه الأدوات مع أهداف المؤسسة ورؤيتها المستقبلية.

في هذا السياق، من المهم تحليل فعالية الاتصال الرقمي على أداء المؤسسات الخدمائية، واستعراض دراسات حالة توضح كيف استفادت مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بغرداية من تبني تقنيات الاتصال الرقمي. كما يجب معالجة التحديات المحتملة في هذا السياق وتوفير حلول لضمان تحقيق النتائج المثلى

و بناء على ما سبق تطرقنا في هذه الدراسة لموضوع فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية دراسة حالة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية، فقد قسمنا هذه الدراسة الى فصلين: منهجي و تطبيقي وفقا لمنهجية امراد (IMRAD).

⇨ **الاطار المنهجي** قدمنا فيه هيكلًا شاملاً لكيفية تنفيذ الدراسة، بدءًا من تصميم إشكالية الدراسة و التساؤلات الفرعية و الفرضيات الدافعة ، مروراً الى أهداف و أهمية الموضوع ،أسباب اختيار الموضوع ،حدود الدراسة ، نوع الدراسة و منهجها ، أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة و الاستبيان ، مجتمع الدراسة و عينها ، الدراسات السابقة و التي استفدنا منها في موضوعنا و النظرية المقاربة للدراسة ،مرورًا بمفاهيم الدراسة التي كانت التي كان الهدف منها توضيح المعاني و الاليات المرتبطة بموضوع الدراسة .

⇨ **الاطار التطبيقي** فقد تضمن على الدراسة الميدانية حيث تناول كيفية تطبيق النظريات و المفاهيم على أرض الواقع ، و ركزنا في هذا الاطار على عرض الجداول وتحليلها وتفسيرها وعرض واستخلاص النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة ،وفي الأخير قمنا بإنهاء الدراسة بخاتمة مصحوبة بتوصيات الدراسة.

الفصل الأول :الاطار المنهجي

مقدمة

الإشكالية

الأسئلة الفرعية

فرضيات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

حدود الدراسة

نوع الدراسة و منهجها

أدوات جمع البيانات

مجتمع البحث و عينة الدراسة

الدراسات السابقة

المقاربة النظرية

مفاهيم الدراسة

الاشكالية:

في العصر الحديث، تعتمد المؤسسات الخدمائية بشكل كبير على الاتصال الرقمي لتحسين أدائها وتقديم خدمات متميزة لعملائها. يشمل الاتصال الرقمي استخدام التكنولوجيا والشبكات الإلكترونية لتبادل المعلومات والتواصل مع العملاء والشركاء بشكل أسرع وأكثر كفاءة .

في عالمنا المتسارع التكنولوجيا، لا يمكن للمؤسسات الخدمائية تجاهل أهمية الاتصال الرقمي. يمثل هذا النوع من الاتصال عملية حيوية لتبادل المعلومات وتحسين التفاعل مع العملاء باستخدام الأدوات المتقدمة مثل الإنترنت، والهواتف المحمولة، ووسائل التواصل الاجتماعي. الهدف من ذلك هو تحسين الكفاءة الداخلية للمؤسسات وتعزيز قدرتها على التنافس في السوق .

باختصار، يعد الاتصال الرقمي ركيزة أساسية في استراتيجيات المؤسسات الخدمائية الحديثة. يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. بالاستفادة الكاملة من الاتصال الرقمي ومواجهة التحديات المرتبطة به، تستطيع المؤسسات بناء استراتيجيات قوية تعزز من مكانتها ونجاحها في سوق الأعمال المتنافس بشكل فعال ومستدام.

انطلاقا مما سبق كانت مديرية الصندوق الوطني لغير الاجراء المحطة التي وقفنا عندها محاولين معرفة دور الاتصال الرقمي في جودة تسيير هذه المؤسسة من هذا المنطلق بغرض معالجة موضوعنا نطرح التساؤل التالي :

الى أي مدى ساهم الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية ؟

دراسة حالة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بولاية غرداية

التساؤلات الفرعية :

✓ هل هناك ممارسة فعالة لتطبيق عملية الاتصال الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية ؟

✓ هل استخدام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية للاتصال الرقمي يحقق أهدافها ؟

✓ ما أثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية ؟

✓ ما هي الصعوبات و المشاكل التي تحول دون تطبيق الاستراتيجية الرقمية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية ؟

فرضيات الدراسة :

✓ تطبق مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية عملية الاتصال الرقمي في أداء وظائفها و تقديم خدماتها .

✓ يساعد الاتصال الرقمي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية على تحقيق أهدافها.

✓ يوجد تأثير ايجابي للاتصال الرقمي على تحسين الخدمات المقدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية.

✓ تعترض مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية صعوبات تقنية لاستخدامها للاتصال الرقمي منها صعوبات تقنية ،ادارية ،خدماتية .

أهداف دراسة:

❖ فهم تأثير التكنولوجيا على الاتصال لأن دراسة الاتصال الرقمي تهدف إلى فهم كيف يؤثر التقدم التكنولوجي على عمليات الاتصال وتفاعل الأفراد والمؤسسات.

❖ تحليل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأن الهدف من دراسة الاتصال الرقمي يشمل فحص كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على المجتمع والأعمال.

❖ تقديم توصيات لتحسين الاتصال الرقمي: تهدف دراسات الاتصال الرقمي إلى تحديد الممارسات الفعّالة وتقديم توصيات لتحسين استخدام التكنولوجيا في مختلف السياقات.

أهمية الدراسة:

تسعى دراستنا إلى تدعيم البحوث العلمية المهمة بتوظيف الاتصال الرقمي في المؤسسات الخدماتية الحديثة كآلية لتحسين اداء كل الفاعلين فيها من إطارات و موظفين و عمال أداء يعود بالإيجاب على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها سعيا الى كسب التأييد و الولاء و مؤسسة دراستنا و بحكم انضمامها الى السياسة الوطنية لرقمنة قطاعات الدولة فقد خطت

خطوات مهمة في استعمال الاتصال الرقمي لتحسين جودة خدماتها، و هنا تكمن أهمية دراستنا حيث نسع الى:

1. بيان فعالية الاتصال الرقمي و التخلص من عيوب الاتصال التقليدي.

2. دراسة اليات تحسين اداء المؤسسات للخدمات الجزائية و اساليب تطبيقاتها.

3. ابراز دور الاتصال الرقمي في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي .

أسباب اختيار الموضوع

أسباب ذاتية :

- ❖ حداثة متغيرات الموضوع علميا و عمليا .
- ❖ الميول الشخصي للمواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا و التطورات المعاصرة .
- ❖ ارتباط الموضوع بالتخصص المدروس .

أسباب موضوعية:

- ❖ تأثير التكنولوجيا على الأعمال: في ظل التقدم التكنولوجي السريع، أصبح الاتصال الرقمي له تأثير كبير على كيفية أداء المؤسسات الخدماتية وكيفية تلبية احتياجات العملاء.
- ❖ تحسين الفعالية والكفاءة: يقدم الاتصال الرقمي فرصًا لتحسين عمليات المؤسسات وزيادة كفاءتها، مما يجعله موضوعًا هامًا لتحقيق أهداف أفضل.
- ❖ تطور عادات الاستهلاك: يتغير سلوك العملاء مع تطور تكنولوجيا الاتصال، مما يجعل فهم كيفية التفاعل الرقمي ضروريًا للمؤسسات للبقاء في المنافسة.

- ❖ تحديات التحول الرقمي: يواجه الكثير من المدراء والقادة التحديات في التحول الرقمي، وفهم كيف يمكن للاتصال الرقمي أن يساهم في تحسين أداء المؤسسات يصبح أمرًا حيويًا.
- ❖ الطلب على خبراء الاتصال الرقمي: يزيد الاهتمام بتطوير مهارات العاملين في مجال الاتصال الرقمي، وهذا يبرز أهمية فهم تأثيره على المؤسسات.

باختصار، يعكس اختيار هذا الموضوع أهمية فهم تأثير الاتصال الرقمي على أداء المؤسسات الخدمائية في عصر التكنولوجيا الحديثة.

حدود الدراسة :

وتنقسم بما المجال المكاني والمجال الزمني والمجال البشري .

المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بغرداية تحديدا مقابل ساحة 20 ماي .

المجال الزمني:

شرعنا في انجاز دراستنا من بداية اختيار موضوع الدراسة وجمع المعلومات عنه بداية من شهر ديسمبر 2023، و بعدها تمت الموافقة النهائية من طرف الهيئات العلمية في شهر ديسمبر 2023 تحت عنوان " فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بولاية غرداية نموذج "، أتمنا الدراسة في أواخر شهر ماي.

المجال البشري:

لقد تم توزيع الاستثمارات على أفراد العينة و هم موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية و الذي بلغ عددهم 34موظف و موظفة .

نوع الدراسة و منهجها:

نوع الدراسة :

بالنظر الى الموضوع الذي يتمحور حول " فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية " فهذه الدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية و هي طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها و هو محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للحصول على فهم أدق أو وضع السياسات و الاجراءات المستقبلية الخاصة بها .1 وبما أننا بصدد البحث في فعالية الاتصال الرقمي و أثره في تحسين الأداء فيكون الأنسب لهذا النوع من البحوث .

منهج الدراسة :

يقصد بأنه " استراتيجية عامة أو خطة عامة يرسمها الباحث لكي يتمكن من حل مشكلة بحثه أو تحقيق هدفه "2.

1- محمد سرحان علي الحمودي ، مناهج البحث العلمي ، ط3 ، دار الكتاب ، صنعاء ، 2019 ، ص 46.

2- عبد السلام محمد ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية و الانسانية ، مكتبة النور ، 2020 ، ص 10 .

ويعرف منهج "دراسة الحالة بأنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة¹ . "

استخدمنا في دراستنا منهج "دراسة حالة" لدراسة تقنيات الاتصال الرقمي التي تعتمدها مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ودورها في تحسين الأداء داخل المؤسسة.

أدوات جمع البيانات:

هي الوسائل التي تستخدم لجمع المعلومات من مصادر مختلفة ، سواء كانت هذه المصادر على شبكة الانترنت أو داخلية في المؤسسات ،تختلف هذه الأدوات في طريقة جمع البيانات و تكلفتها و دقتها ، و يتم اختيار الأداة حسب طبيعة البيانات المطلوب جمعها و الأهداف المحددة للدراسة أو البحث .

إذا فان الادوات المستخدمة في دراستنا تتمثل في الاستبيان و المقابلة .

الاستبيان:

الاستبيان هو أحد وسائل البحث العلمية المستعملة من طرف الباحث لجمع معلومات من أشخاص فيشكل استمارة تضم أسئلة، الاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة، ترسل أو

¹ محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، دار الكتب، الجمهورية اليمنية صنعاء، الطبعة 2019،3، ص 56.

تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة وإعادتها للباحث.1

و يعرف أيضا "أنه مساعدة الباحث على جمع المعلومات و البيانات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت و تنوعت ، بالإضافة الى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحثن أثناء الاستقصاء"2، يمكن للاستبيان توفير البيانات الرقمية المنظمة في أغلب الأحيان و ان المعلومات التي يتم جمعها عن طريقها تكون على الأرجح مرنة فهي لا تتصف بالتعقيد ، مما يجعلها تجذب الكثير من الباحثين لاستخدامها في دراستهم.3

لذا فقد اعتمدنا على استمارة استبيان بهدف معرفة مدى فعالية الاتصال الرقمي في تحسين اداء المؤسسات الخدمائية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 34 شخص من الموظفين لإفادتنا بمعلومات حول موضوع الدراسة .

و تم تصميم استمارة الاستبيان وفقا لموضوع الدراسة تنظيم المحاور بناء على تساؤلات الدراسة ، بحيث قسمت الى ثلاث محاور :

↔ **البيانات الشخصية :** تمثلت في "الجنس، السن ،المستوى التعليمي ، الأقدمية المهنية "

↔ **المحور الأول :** الوسائل و التقنيات المستخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

1- هواري سعاد ، مطبوعة السداسي الثالث في أساليب الاستبيان ، كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية ،

2021/2020.

2- مروان عبد المجيد ابراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، الطبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع .

3-COHEN L and Morrison k, **Research in Education**, fifth Edition, Taylor and Francis Library, 2005

⇐ المحور الثاني : استخدامات موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لتقنيات الاتصال الرقمي

⇐ المحور الثالث : أثر استخدام الاتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

وبعض ضبط الاستمارة تم تحكيمها من طرف أساتذة متخصصين الدين تمثلوا في أستاذ "قشار بكير" ، "أبي إسماعيل قاسم" ، "بجاج أحمد" ، و تم توزيعها على عينة تجريبية مقدرة ب 10 أفراد ليتم بعدها تعديل الأسئلة الغامضة و إعادة توزيعها على العينة كاملة تتمثل في 34 مفردة تنحصر في الجمهور الداخلي للمؤسسة.

المقابلة:

تعد المقابلة وسيلة من وسائل جمع المعلومات في عدة حقول علمية دقيقة أو علمية اجتماعية أو علمية أدبية حيث تسمح بالوصول إلى معلومات وبيانات هامة تلعب دورا أساسيا في هذه الأبحاث المذكورة سابقا.

"المقابلة تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوع." 1

1- وزى غرايبة، وآخرون ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة

الأردنية، 1977 / ص.43 :

و تعرف أيضا" فن وعلم يتطلب الخبرة ومهارات خاصة، وهي أسلوب من الأساليب التي يستخدمها المرشدون التربويون، والأخصائيون، والصحفيون والباحثون..."¹

استخدمنا في دراستنا المقابلة المقننة التي أجريت بطريقة منهجية و منظمة وفقا للأهداف المرجوة ليتم بعدها تحديد موعد للمقابلة مع مدير مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء و مقابلة مع المكلف بالمركز الولائي و المعالجة المعلوماتية و مقابلة مع السيد كمال قطاي مكلف بالإعلام و الاتصال لدى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء حيث تم طرح الأسئلة المنجزة سابقا التي قسمت الى ثلاث محاور هي أيضا :

⇐ **المحور الأول :** الوسائل و التقنيات المستخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء .

⇐ **المحور الثاني :** استخدامات موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لتقنيات الاتصال الرقمي .

⇐ **المحور الثالث :** أثر استخدام الاتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء .

1- صبحي عبد اللطيف المعروف ،أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل، والاختبارات والمقاييس، دار القادسية، بغداد، الطبعة 1 / 1996 ص:10.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يعرفه الباحثون على أنه : " مجموعة عناصر خاصة أو عدة خصائص تميزها عن غيرها من الخصائص الأخرى التي توجب علينا البحث والتقصي " ¹.

¹ - مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الجزائر، دار القصة للنشر، الطبعة 2، 2006، ص 289.

من هذا الاطار مجتمع بحثنا هو الجمهور الداخلي المتمثل في موظفين مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية ، لم نختار الجمهور الخارجي (الزبائن) لأن أغليبيته هم فئة التجار و الحرفيين و هذا يعكس عدم تعاملهم مع البرامج الرقمية فهم يتعاملون معهم بالهاتف و الرسالة النصية و هذا لا يقدم لنا نتائج مرضية .

عينة الدراسة :

تعرف بأنها مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة مناسبة و اجراء الدراسة عليها من ثم استخلاص النتائج ، و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي .

1

¹- محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي ، الطبعة 3، وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1977، ص4-5.

تتمثل عينة دراستنا في 34 موظف بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء و تم اختيارها بطريقة العينة المتاحة ،حيث تم تسليم الاستثمارات لمسؤول الموارد البشرية بالمؤسسة و الذي بدوره ابدى اهتماما في تسليمها للموظفين المتاحين في تلك الفترة للإجابة على تساؤلات الاستبيان و كان ذلك بحضورنا .

الدراسات السابقة:

تعتبر مرجعا مهما للباحث و هي كل الأبحاث التي يرجع إليها الباحث من أجل الحصول على المعلومات و البيانات المتعلقة بموضوع البحث ، تساعد الدراسات السابقة في الوقوف على التفاصيل الدقيقة للموضوع و المساعدة على صياغة فرضيات البحث و حتى طريقة تناوله و المنهج المستعمل فيها وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسات.

و من أبرز الدراسات التي لها صلة بالدراسة الحالية هي كالتالي:

الدراسة الأولى¹

¹ - سعاد معوش و مروة موسى ،أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الفوسفات ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الإعلام و الاتصال ،اشرف أكرم بطورة ، تبسة ، 2019.2020.

للباحثين سعاد معوش ،مروة موسى في دراستهما أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الفوسفات تبسة 2020.

عالجت الباحثة موضوع الاتصال الرقمي و تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الفوسفات -تبسة- اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على أسلوب الوصف أما أدوات جمع البيانات فقد استعملت الملاحظة، المقابلة ووزعت استمارة المقابلة على المبحوثين بغية الحصول على المعلومات الكافية و من ثم التحليل و الخروج بنتائج، أما بخصوص عينة البحث فقد اختارتها الباحثين "عينة حصرية شاملة «من موظفي المؤسسة و من بين النتائج التي توصلت إليها الباحثين أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين العمل.

ما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس فعالية الاتصال الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي انطلاقا من الوسائل الاتصالية (شبكة الانترنت، الهاتف الداخلي هذا ما يتفق مع هذه الدراسة أما نحن نهدف إلى معرفة أهم الوسائل التكنولوجية الرقمية في المؤسسة و إبراز أثر هذا النوع من الاتصال و مدى تأثيره على المؤسسات الخدمائية و المتمثلة في الاتصال الصاعد،النازل،الأفقي).

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تتشابه هذه الدراسة بنسبة كبيرة مع دراستنا كونها درست متغير الاتصال الرقمي و هو المتغير الرئيسي في دراستنا الحالية.

أوجه الاختلاف: تختلف هذه الدراسة مع دراستنا حيث ركزت على جانب الاتصال الرقمي أما دراستنا ركزت على الاتصال الرقمي و المؤسسات الخدمائية و تختلف من حيث العينة المستعملة.

أوجه الاستفادة: قدمت لنا نبذة عن انطباعات المستخدمين للاتصال الرقمي في المؤسسات أن هناك فئة تشجع على هذا الجانب.

الدراسة الثانية:¹

دراسة للباحثة "فوزية مكاوي و بودريالة عبد القادر " و يتمثل السؤال الرئيسي لإشكالية الدراسة في التساؤل التالي الاتي ما هو واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة لقسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة؟

¹- فوزية مكاوي و بودريالة عبد القادر، واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة لقسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز، شهادة مكملة لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2016.

اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة لجمع معلومات كثيرة و شاملة بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة ،اعتمدت على عينة قصدية عددها 60 شخص من عمال المؤسسة كما اعتمدت في دراستها على أدتي الاستبيان موجه لعمال المؤسسة و المقابلة مع مسؤول قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية و بعض العمال و تمحورت أسئلة المقابلة حول أهم وسائل الاتصال الرقمي وأهميته و العراقيل التي تعترض استخدام الاتصال في هذه المؤسسة هدف الدراسة إل معرفة أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة و كيفية استغلاله عل أحسن وجه و توضيح كيفية توظيف تقنيات الاتصال الرقمي الحديث.

من بين النتائج التي توصلت إليهم:

استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية و هناك استخدام فعلي للاتصال الرقمي في جميع أشكال التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الأداة حيث استعملت الباحثة أداة الاستبيان و المقابلة.

أوجه الاختلاف: تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج حيث استعملت الباحثة

منهج

دراسة الحالة حيث ركزت لباحثة على أنظمة تسيير المعلوماتية.

أوجه الاستفادة : لقد تناولت هذه الدراسة استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز و بالتالي تم التركيز على الوسائل الرقمية المستخدمة في المؤسسة و تشارك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع الاتصال الرقمي بالرغم من اتفاقهما في هذه النقطة إلا أنه يعتبر جزء من بحثنا فقط.

الدراسة الثالثة¹:

دراسة للباحثين اعراب ياسمين،عكريش كريمة و تمثل السؤال الرئيسي لإشكالية الدراسة في التساؤل الاتي كيف ساهم الاتصال الرقمي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى زبائنها؟

اعتمدت هذه الدراسة على منهج الوصفي كونه المناسب لغايات هذه الدراسة لكونه منهج يعتمد على طريقة التحليل و التفسير بشكل علمي و يصف الظاهرة و يحللها، حيث تكونت عينة الدراسة من 120 مفردة كما اعتمدتا في هذه الدراسة على أداة لاستبيان لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بمساهمة الاتصال الرقمي في تكوين صورة ذهنية للمؤسسة الخدمية لدى الزبون.

واعتمدتا على الملاحظة بدون مشاركة وذلك من خلال توزيعهم للاستبيان و تتبع الموقع الالكتروني لاتصالات الجزائر فقد استنتجتا ان المؤسسة قامت بتوفير كل المعلومات و الخدمات المتعلقة بها، كما لاحظتا على مواقع التواصل الاجتماعي تفاعل المستخدمين مع منشورات المؤسسة.

هدف الدراسة هو الوقوف على كيفية اقناع الزبائن من خلال العروض التي تقدمها المؤسسة الاتصالية.

¹ - اعراب ياسمين و عكريش كريمة ، مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية لدى الزبون دراسة ميدانية لعينه من الزبائن لمؤسسة اتصالات الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال جماهيري، اشراف نصيرة حالفي، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2021/2020.

و من بين النتائج التي توصلت إليهم أن استخدام الاتصال الرقمي ساهم في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة و توفير الوقت و الجهد.

التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تتمثل في المنهج المستخدم و هو المنهج الوصفي و كذا أداة جمع البيانات و هو الاستبيان.

أوجه الاختلاف : هذه الدراسة بحثت في مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة بينما دراستنا ساهمت في فعالية الاتصال الرقمي في المؤسسات الخدمانية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و أن كل ما يقدمه الاتصال الرقمي في المؤسسات يكون هادفاً و مفيداً.

أوجه الإستفادة: سهلت علينا إيجاد بعض المصطلحات المتعلقة بدراستنا كما أفادتنا ببعض النتائج المتعلقة بالاتصال الرقمي.

المقاربة النظرية:

نظرية النظم:

1 System Theory

المبدأ الأساسي لنظرية النظم هو النظر إلى المنشأة كنظام يشتمل على عناصر متعددة. هذه العناصر في حالة تفاعل مع بعضها ، تؤثر وتتأثر ببعضها البعض، المنظمة أيضاً كنظام مفتوح (Open System) في حالة تفاعل مستمر مع العالم الخارجي تؤثر وتتأثر بما يجري من حولها.

¹ - طلعت عبد الوهاب السندي طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة: المفاهيم - الوظائف - الأنشطة، 2021، ص61_62.

بمعنى آخر: تحصل على مقومات حياتها واستمراريتها من هذا العالم الخارجي (Externat Environnement) وتُسوّق ما تنتج من سلع وخدمات في بيئتها الخارجية. (Outputs) إذًا فالبيئة الخارجية تعتبر من أهم عناصر النظام. فهي التي توفر مدخلاته، وفي نفس الوقت تستقبل مخرجاته. وهذا المنهج الإداري يؤكد على أن المنظمة عبارة عن نظام مكون من مجموعة من العناصر تتفاعل من أجل البقاء (Survival) بقاء المنظمة واستمراريتها يعتمد على رضا المستفيد من خدماتها. لذا فالمنظمة لا بد أن تحصل على معلومات وافية (Feedback) عن مستوى ونوعية هذه الخدمات " الشكل رقم (1/2) نوره لاحقاً . " ويؤمن أصحاب هذا المنهج "النظم" بأنه ليس هناك أسلوب واحد صحيح ممكن أن تتبعه المنظمة لبناء هيكلها الداخلي ، فالمنظمة الأكثر فاعلية هي التي تبني تنظيمها الداخلي بناء على معطيات البيئة. وهذا على النقيض مما اعتقده مفكرو المدرسة التقليدية من أن هناك طريقة مثالية (One best way) لبناء التنظيم . النظر إلى المنظمة كنظام مفتوح يحقق بعض السمات منها:

أ. التأكيد على مبدأ اعتماد المنظمة على بيئتها الخارجية، بينما ركزت النظريات الإدارية الأخرى على البناء الداخلي للتنظيم.

ب . التأكيد على عدم وجود طريقة مثلى للتنظيم. فالمنظمة التي تعتمد على بدائل متعددة للتنظيم من الممكن أن تكون أكثر نجاحاً .

ج . التأكيد على ضرورة حصول المنظمة على معلومات كافية عن تأثيرها في بيئتها الخارجية، بمعنى آخر، رد الفعل لدى المستفيدين من الخدمات والسلع التي تقدمها هذه المنظمة.

تأتي نظرية النظم في اطار النظريات الحديثة التي تقوم على أساس نقد النظريات السابقة سواء التقليدية أو السلوكية لأن كل منهما ركز على أحد متغيري التنظيم (العمل و الانسان) باعتبار أن التنظيم نظام مقفل بينما يرى للتنظيم في نظرية النظم الى أنه نظام مفتوح يتفاعل مع للبيئة المحيطة به و ذلك ضمانا لاستمرارية التنظيم.

النظام هم مجموعة من الأجزاء التي تشكل وحدة واحدة و التي تؤثر و تتأثر فيما بينهما و أيضا مع البيئة الخارجية المحيطة بها .

أنواع النظم¹:

النظم المغلقة : هي النظم التي لا تتأثر بيئتها و لا تتفاعل معها و ببساطة يمكننا القول أن النظم المغلقة هي تلك خاصية الاكتفاء الذاتي و الميل نحو السكون .

النظم المفتوحة : هو نظام الذي يتفاعل باستمرار مع بيئته ، فالمصنع مثال منظمات تعمل بالنظم المفتوحة و في الحقيقة فان البيئة تقرر مدى استمرار بقاء المصنع او لا لقد شاع استعمال هذه النظم في العلوم البيولوجية و الطبيعية و كذلك شاع استخدامها في العلوم الاجتماعية الاخرى و التي من بينها علم الإدارة .

خصائص النظام :

- (1) أن جميع خصائصه مرتبطة .
- (2) أن جميع الأنظمة توجد في شكل أنظمة هرمية .
- (3) أن النظام يمر بمرحلة نمو و شيخوخة .
- (4) أن النظام يتغير و يتكيف و يتفاعل مع البيئة .
- (5) أن حدود العلاقة مع الأنظمة الأخرى تشكل علاقة هامة .

مكونات نظرية النظم :

- (1) الفرد .
- (2) فلسفة النظام .

¹ - طلعت عبد الوهاب السندي طلال مسلط الشريف ، المرجع السابق ، ص 64.

- (3) هيكل النظام .
- (4) الإجراءات و القواعد .
- (5) المستوى الفني و التكنولوجي .
- (6) التنظيم الرسمي و الغير الرسمي .

الإيجابيات :

- (1) تتميز إدارة النظم بكونها توفر إدارة تحليلية فعالة في دراسة المنظمة بشكل متكامل.
- (2) تهتم بدراسة الصورة الكلية للمنظمة بدلا من التركيز على بعض أجزائها .
- (3) تكشف و توضح العلاقات المتعددة و المتشابكة بين الأنظمة الفرعية و أجزاء المنظمة .

السلبيات :

- (1) تعلق مدرسة النظم أهمية كبيرة على ترابط و تكامل و تفاعل أجزاء منظمة بحيث يؤدي أي خلل أو نقص في أحد تلك الأجزاء او العناصر الى التأثير في النظام ككل.
- (2) ان الإغراق في تطبيق النظام قد يؤدي الى فقد روح الألفة و الانتماء الى المنظمة و الذي يؤدي في النهاية الى ضعف الإنتاجية احيانا.

يعتبر "شيستر برنارد" أول من تطرق الى التسيير بمفهوم النظم فهو ينظر الى المؤسسة على أنها نظام اجتماعي للتعاون المتبادل الذي تعتمد أجزائه على بعضها البعض و هذه الأجزاء مترابطة فيما بينها و تتكيف مع بعضها البعض و تجدد أجزاء النظام بالبيئة و أفراد العاملين في النظام لتحقيق الهدف المشترك الذي يجمعهم الهيكل الرسمي و التنظيم غير الرسمي انطلق أصحاب هذه المدرسة من

فرضية انه يمكن حل العديد من المشاكل من خلال النظر الى المؤسسة على انها نظام مفتوح يتكون من مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها (أنظمة فرعية) و المتبادلة التأثير.¹

كيفية الاستفادة من النظريات في الدراسة:

- ✓ تعتبر أداة فكرية قوية في تسيير دراستنا .
- ✓ اعتمدنا في بناء فرضيات دراستنا على أساس فرضيات نظرية النظم .
- ✓ ساعدتنا نظرية النظم على فهم و تفسير ظواهر دراستنا.
- ✓ أتاحت لنا التنبؤ بنتائج الدراسة بناء على فهمنا للعمليات الأساسية .

تحديد المفاهيم:

الاتصال الرقمي : 2

هو العملية التي يتم من خلال التواصل عن بعد بين طرفين أو أكثر يتبادلون فيها المعلومات يتم ترميز و معالجة هذه المعلومات المتداولة عن طريق النظم الرقمية و بعدها يحدث الإرسال و الاستقبال باستخدام أجهزة الاتصال الرقمية .

يعرف أيضا بأنه العملية التي يحدث فيها الاتصال عن بعد بين طرفين أو عدة أطراف يتبادلون بينهم المعلومات و يتم ترميز و معالجة هذه المعلومات بواسطة النظم الرقمية و بعد ذلك يأتي لإرسال و الاستقبال بين مختلف الأفراد.¹

¹-منتظر زهير حسن، الفكر الإداري وجهات نظر معاصرة (نظرية النظم -النظرية الموقفية -وجهات النظر الناشئة)، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة المستنصرية، 2020-2021.

²برعودي يسمينة ، التعليم العالي و علاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، جامعة باتنة، 2008/2009، ص24.

التعريف الإجرائي:

يشير إلى العمليات والإجراءات التي تنفذها مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية باستخدام التكنولوجيا والشبكات الإلكترونية لتبادل المعلومات والتفاعل مع مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك الأعضاء والمنخرطين والموظفين لتقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية .

تعريف تحسين الأداء:²

ويعرف تحسين الأداء على أنه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى .ومن المبادئ الأساسية لتحسين الأداء الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون ،إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين وخاصة ذوي الكفاءة والمهارة والإبداع، التركيز على النظم والعمليات

التعريف الاجرائي:

يشير إلى العمليات والإجراءات التي تُنفذ داخل المؤسسة أو المنظمة بهدف تعزيز كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المحددة. يتضمن تحسين الأداء مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى تحقيق نتائج أفضل، وتعزيز التشغيل الداخلي، وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، وتحقيق رضا العملاء والشركاء.

¹ محمد عبد الحميد ،الاتصال و الإعلام عل شبكة الانترنت، الطبعة 1، عالم الكتاب، القاهرة، 2007، ص33.

² - عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الاداء من التقييم الى التحسين: تحسين الاداء، الطبعة 3، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999، ص 11.

المؤسسات الخدمائية:

هي مؤسسة تختص في إنتاج، نتائج، توزيع السلع و الخدمات التي تحتوي عل إمكانيات مادية، مالية، بشرية بحيث تعمل من أجل تحقيق الهدف الذي أنشأت من أجله.

يقصد أيضا بأنها هي التي تقوم بإنتاج منتوجات غير ملموسة يتم التعامل معها في أسواق معينة تهدف أساسا إل إشباع حاجات أو رغبات المستهلك و تساهم في توفير جانب كبير من الراحة و الاطمئنان و الرعاية، تحقق نوع من الاستقرار سواء عل مستو الفرد أو الجماعة¹

التعريف الإجرائي:

هي سلسلة من الجهود المبذولة لتنظيم وتنفيذ العمليات اليومية داخل المؤسسة بطريقة تضمن تقديم خدمات عالية الجودة والتي تلبي احتياجات المستفيدين بشكل متكامل وفعال.

¹الحاج أحمد علي توفيق محمود عودة سمير، حسن تسويق الخدمات ، دار الاعصار العلمي ،عمان ،الأردن، 2011،ص93

الفصل الثاني الاطار التطبيقي

التعريف بالصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية:
مهام الوكالة الولائية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الهيكل التنظيمي للوكالة

تحليل البيانات و استخراج النتائج

خاتمة

التعريف بالصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية¹ : الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء casnons بغرداية هي مؤسسة إدارية تنظيمية ذات طابع خاص، تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية، أي كل العمال الذين يمارسون نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في السجل التجاري) الخاصة بولاية غرداية و التي تعني :

- ❖ الصناعيين.
- ❖ الحرفيين. التجار.
- ❖ الفلاحين .
- ❖ أصحاب المهن الحرة (محامين، خبراء محاسبين، صيادلة، أطباء و غيرهم)
- ❖ السائقين بمختلف أنواعهم (القطاع الخاص).
- ❖ أصحاب المؤسسات الخاصة (SARL , EURL , SNC) .

أما عن الحدود الجغرافية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية فهي تغطي جميع بلديات الولاية و ذلك من خلال الشبائيك المختصة التابعة للوكالة :

شباك مختص تابع لدائرة المنبوعة الذي يغطي بلديات هذه الدائرة تم فتحه في شهر ماي 2004 و عدد عماله ثلاثة(03) و لديهم مستوى جامعي.

❖ شباك مختص لدائرة بريان الذي يغطي بلدية بريان تم فتحه شهر جويلية 2003 و عدد عماله اثنان(02) و لديهم مستوى جامعي.

❖ شباك مختص لدائرة متليلي الذي يغطي جميع بلديات متليلي بما فيهم دائرة زلفانة تم فتحه في شهر أفريل 2005 و عدد عماله ثلاثة (03) اثنان جامعيين و الآخر لديه مستوى ثانوي.

¹ - دحمان لحضر ، رئيس مصلحة الموارد البشرية ، 18-05-2024، الساعة 11:00.

❖ شباك مختص لدائرة القرارة الذي يغطي بلدية القرارة و تم فتحه في شهر جويلية 2001 و عدد عماله ثلاثة(03) و لديهم مستوى جامعي.

❖ أما وكالة غرداية فهي تغطي جميع بلديات الدوائر المتبقية مثل دائرة ضاية بن ضحوة ،غرداية ،بنورة ، العطف.

إن الوكالة الولائية تضم (44)أربعة و أربعون موظفا موزعين عن الوكالة الولائية و عل الشباييك المختصة التابعة للوكالة من بينهم (31)واحد و ثلاثون لديهم مستوى جامعي .

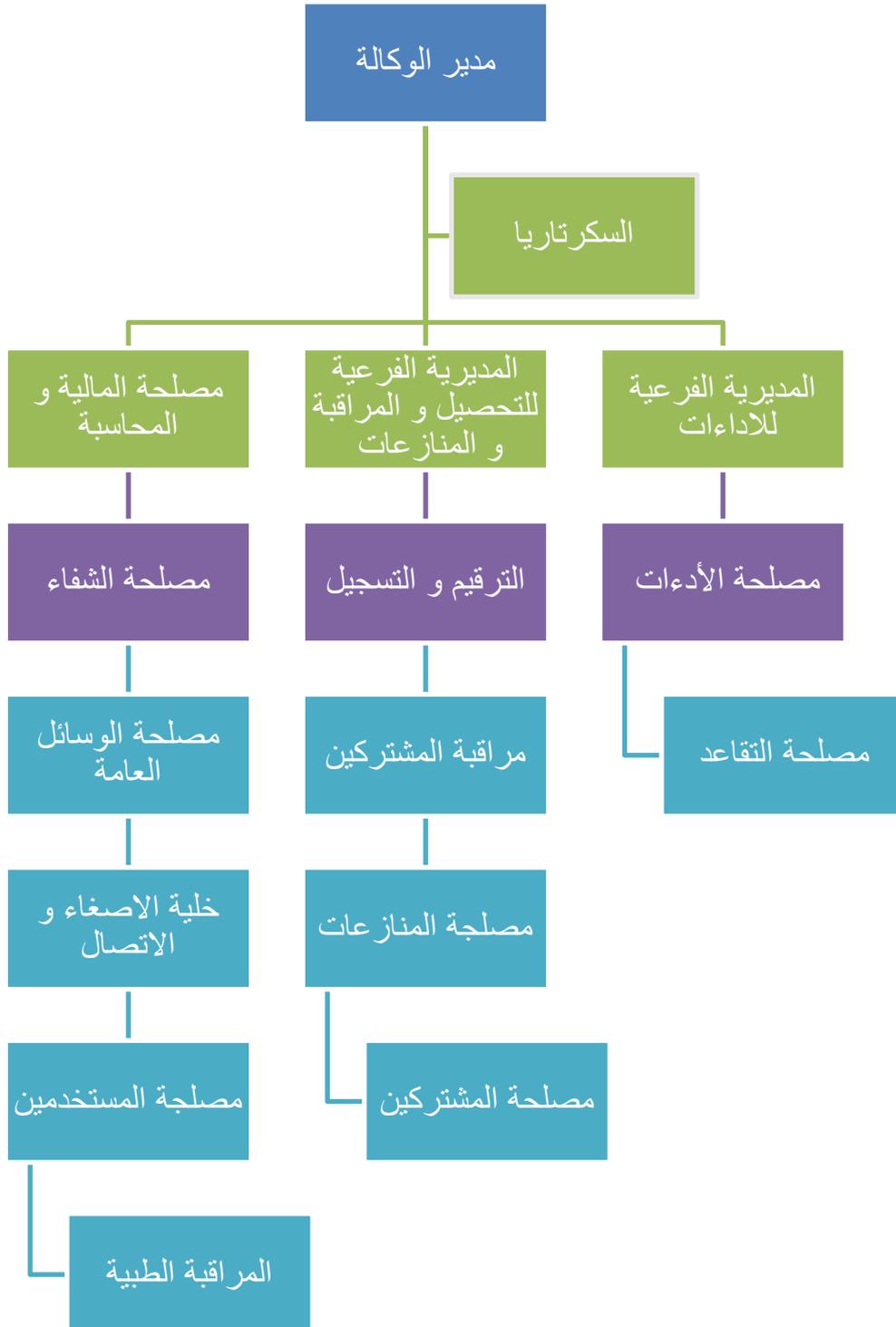
مهام الوكالة الولائية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء: ¹

تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ويمكن أن نجمل هذه المهام في النقاط التالية :

- ❖ تسيير الإعانات الطبيعية و المالية للتأمين الاجتماعي لغير الأجراء على مستوى الولاية و الشبايبك المختصة .
- ❖ استلام وتسوية و صرف منح و معاشات المتقاعدين التابعين للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء.
- ❖ ضمان التحصيل للاشتراكات، المراقبة و المتابعة القضائية عند الاقتضاء .
- ❖ تقديم الوثائق اللازمة للمنخرطين (شهادات التحيين) لإثبات وضعياتهم اتجاه الصندوق و تقديمها للمؤسسات أو الإدارات الأخرى mise à jour و لغير المنخرطين لإثبات عدم انتمائهم عن طريق شهادات عدم الانتساب (attestation de non affiliation).
- ❖ تسيير و تنظيم المراقبة الطبية لكل التعويضات.
- ❖ تقديم الإحصائيات و تقارير عن النشاط الشهري والسنوي للمديرية العامة .
- ❖ متابعة ملفات المنخرطين للولاية.
- ❖ ترقيم ملفات المعنيين على مستوى الولاية .

¹-دحمان لخضر ، المرجع السابق .

الهيكـل التنظيمي للوكالة :



1- الوسائل التكنولوجية الحديثة والغنية عن التعريف والمتمثلة في: ¹

❖ حواسيب .

❖ الهواتف الارضية.

❖ البريد الالكتروني.

❖ internet او ما يعرف بالشبكة الداخلية للمؤسسة التي تربط أعضاء المجموعة ببعضهم

البعض مثال مؤسسات الضمان الاجتماعي بصفة عامة لهم شبكة داخلية Outlook

آلية التواصل بدل التنقل وذلك لتواصل بين الموظفين لنفس الفرع او بالنسبة لباقي الولايات

تحويل وجواب.

❖ scanner :لنسخ الأوراق والتعليمات لإرسالها .

¹-مقابلة مع السيد محمد عوني ، مدير فرع التحصيل و المراقبة و المنازعات ، 19-05-2024،الساعة 10:00.

تحايل البيانات و استخلاص نتائج الدراسة الميدانية :

البيانات الشخصية :

الجدول (1): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
67.65	23	ذكر
32.35	11	أنثى
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

من خلال استبياننا الذي طبقناه لدراسة حالتنا على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء. لاحظنا استجابة لعدد 34 موظف بنسبة كلية 100%. فيما كان عدد الذكور هو 23 بنسبة 67.65% من النسبة الإجمالية للموظفين المشتركين في دراسة حالتنا. أما ما تبقى من عدد الموظفين المشاركين في الاستبيان فهو إناث بعدد 11 موظفة بنسبة 32.35%.

الفجوة بين نسبة الذكور والإناث في المؤسسة تعكس تحديات تتعلق بالتوازن بين الجنسين والتنوع والشمولية. من خلال تبني سياسات وممارسات تدعم التوازن والشمولية، يمكن للمؤسسة خلق بيئة عمل أكثر عدالة وإبداعاً، مما يساهم في تحسين الأداء العام والروح المعنوية للعاملين.

الجدول (2): يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 19 الى 29	6	17,65
من 30 الى 39	6	17,65
أكثر من 40 سنة	22	64,71
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

أيضا من خلال دراسة حالتنا قد حددنا بأن أصناف سن أو أعمار الموظفين هو كما يلي إلى ثلاث أصناف :

الصف الأول: بين 19 إلى 29 سنة هو 6 موظفين بنسبة 17.65 % من كلي عدد موظف ب 34 موظف بنسبة 100 % كما و قد ذكرنا سالفاً في التقسيم ما بين ذكر و أنثى.

كما انطبقت نفس النسبة على الصف الثاني: ما بين 30 الى 39 سنة.

بينما الصف الثالث: من 40 سنة فما أكثر فهم 23 موظف بنسبة 64.71 % من النسبة الكلية 100%.

ارتفاع نسبة الموظفين الأكبر سناً يعكس عوامل متعددة تتعلق بالخبرة، الاستقرار الوظيفي، وثقافة المؤسسة. من خلال تبني استراتيجيات توظيف وتطوير موجهة نحو تحقيق توازن صحي بين جميع الفئات العمرية، يمكن لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الاستفادة من الخبرة العميقة للعاملين الأكبر سناً وفي نفس الوقت تجديد طاقاتها وإدخال أفكار جديدة مع توظيف الموظفين الشباب.

الجدول (3): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
23,53	8	ثانوي
50	17	جامعي
26,47	9	دراسات عليا
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

وهنا نتطرق لتحديد المستوى التعليمي للموظفين الذين شاركوا في دراسة حالتنا. فحددنا ثلاث أصناف وهي:

*الصف الأول: 8 موظفين على أساس مستوى ثانوي بنسبة 23.53% من إجمالي 34 موظف بنسبة كلية 100%، هذه الفئة تمثل المشاركين الذين حصلوا على تعليم ثانوي فقط، مما يعني أن لديهم معرفة ومهارات أساسية ولكن قد يفتقرون إلى التدريب المتخصص أو التعليم العالي. هؤلاء الموظفون قد يشغلون مناصب تنفيذية أو فنية تحتاج إلى مهارات عملية ولكن ليست متقدمة.

*الصف الثاني: 17 موظف على أساس مستوى جامعي بنسبة 50% من إجمالي الموظفين المذكورين سلفاً في الصف الأول عددهم ونسبتهم الكلية، تمثل هذه الفئة نصف المشاركين، مما يعكس أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الموظفين الذين يحملون شهادات جامعية لشغل مناصبهم. هؤلاء الأفراد غالباً ما يشغلون مناصب متوسطة إلى عليا تتطلب معرفة نظرية ومهارات تحليلية.

*الصف الثالث: 9 موظفين على أساس دراسات عليا بنسبة 26,47% من إجمالي الموظفين المذكورين سلفاً في الصف الأول وهم المعنيين بدراسة حالتنا، هذه الفئة تشمل الموظفين الذين حصلوا على درجات علمية متقدمة مثل الماجستير أو الدكتوراه، وهم غالباً ما يشغلون مناصب قيادية أو تخصصية تتطلب معرفة عميقة وخبرات متقدمة.

التوزيع التعليمي داخل المؤسسة يعكس تنوعاً يمكن استغلاله لتعزيز الكفاءة والإبداع. من خلال تقديم برامج تدريبية موجهة وتشجيع التعليم المستمر، يمكن للمؤسسة تطوير قدرات جميع العاملين وتحقيق توازن تعليمي يساهم في تحسين الأداء والنمو المستدام.

الجدول (4): توزيع العينة حسب متغير الأقدمية المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية المهنية
26,47	9	أقل من 10 سنوات
32,35	11	من 11 الى 20 سنة
41,18	14	أكثر من 20 سنة
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

و هنا نأخذ نظرة على فارق الأقدمية المهنية للموظفين الذين تمحورت عليهم دراسة حالتنا و كان كالتالي على ثلاث أصناف:

أول فئة كانت بخبرة أقل من 10 سنوات خبرة و كان عدد الموظفين 9. يمكن تسميتها "الموظفين الجدد" هذه الفئة تمثل نسبة كبيرة من الموظفين الجدد أو من هم في المراحل الأولى من حياتهم المهنية ، بنسبة 26.47% من الكل تشير إلى أن المؤسسة تستقطب وتوظف عدداً معقولاً من العاملين الجدد، مما يدل على وجود فرص توظيف وتدريب للمبتدئين ، يمكن أن يكون ذلك نتيجة لاستراتيجيات التوظيف التي تستهدف جذب المواهب الشابة أو العاملين ذوي الخبرة المحدودة.

كما الفئة الثانية كانت بخبرة من 11 سنة إلى 20 سنة كان عدد الموظفين هو 11 ، نسميها "بالموظفين ذوي الخبرة المتوسطة" هذه الفئة تمثل نسبة كبيرة من الموظفين الذين لديهم خبرة متوسطة ويكونون غالباً في مراحل النضج الوظيفي. بنسبة 32.35% من الكل ، تشير إلى أن هناك توازناً جيداً بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة، مما يعزز من استقرار المؤسسة ،هذا يشير إلى أن المؤسسة تحتفظ بجزء كبير من موظفيها على المدى الطويل، مما يعكس بيئة عمل مستقرة وداعمة.

فيما كانت الفئة الأخيرة هم 14 موظف والذين يمتلكون خبرة أكثر من 20 سنة نسميها "بالموظفين ذوي الخبرة الكبيرة" هذه الفئة تمثل نسبة كبيرة من الموظفين الذين لديهم خبرة طويلة في المؤسسة، وغالباً ما يكونون في مناصب قيادية أو تخصصية.. وكانت نسبتهم 41.18% من الكل ، يشير إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على العاملين ذوي الخبرة الطويلة، مما يدل على استدامة المعرفة والخبرة داخل المؤسسة ،يمكن أن تكون هذه النسبة العالية نتيجة لثقافة تنظيمية تشجع على البقاء طويل الأمد وتقديم فرص للتطوير المهني والارتقاء الوظيفي.

توزيع الأقدمية المهنية داخل المؤسسة يعكس تنوعاً غنياً يمكن الاستفادة منه لتحقيق الأداء الأمثل. من خلال تبني استراتيجيات تدريب وتطوير موجهة وتخطيط للتعاقب الوظيفي، يمكن للمؤسسة تعزيز قدرات جميع العاملين والاستفادة من خبراتهم المتنوعة لتحقيق النمو والتطور المستدام.

المحور الأول : الوسائل و التقنيات المستخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء

الجدول (5) : يوضح الوسائل الرقمية المعتمدة للتواصل في العمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
برنامج Outlook	5	14,71
البريد الالكتروني	12	35,29
الهاتف الداخلي	11	32,35
تقنية التخاطب عن بعد	5	14,71
أخرى	1	2,94

المجموع	34	100,0
---------	----	-------

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هنا في سؤالنا هذا و الذي تلقينا من خلاله الرد على وسيلة التواصل بين موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء فيما بينهم كانت كالتالي :

الذين يتواصلون بأداة Outlook كانوا 5 موظفين بنسبة 14.71% من الكل ،اذ يعتبر أنه برنامج بريد إلكتروني يستخدم بشكل رئيسي لإدارة البريد الإلكتروني، الجداول الزمنية، والتقويمات ، قد يكون هناك أقسام أو فرق معينة في المؤسسة تفضل استخدام Outlook بسبب سهولة تنظيم البريد الإلكتروني والجدولة.

أما الذين يتواصلون بالبريد الإلكتروني فيما بينهم هم 12 موظف بنسبة 35.29% من الكل ، يعتبر بأنه وسيلة شائعة للتواصل الكتابي الرسمي داخل وخارج المؤسسة ، يستخدم على نطاق واسع للتواصل الرسمي وتبادل الوثائق والمعلومات.

فيما كان عدد العمال الذين يتواصلون بالهاتف الداخلي كأداة تواصل داخلي و هم 11 موظف بنسبة 32.35% من الكل ، هو نظام اتصالات يستخدم داخل المؤسسة للتواصل الصوتي المباشر بين الموظفين يتيح الهاتف الداخلي تواصلًا سريعًا ومباشرًا لحل المسائل الفورية أو النقاشات و من جهة أخرى الذين كانوا يعتمدون على تقنية التخاطب عن بعد هم 5 موظفين بنسبة 14.71% من الكل ، تشمل هذه التقنية الأدوات التي تسمح بالتواصل عبر الإنترنت مثل مكالمات الفيديو

والاجتماعات الافتراضية .بينما الفئة التي هي بنسبة ضئيلة هم عامل واحد كانت طريقة اتصاله الداخلية وهي نسبة 2.94 % من الكل.

التوزيع الحالي لوسائل الاتصال في المؤسسة نلاحظ على أساسه أن الوسيلة الأكثر استعمالا و هي البريد الإلكتروني و هو الأداة أو الوسيلة الأكثر استعمالا بين العمال. مما يبين لنا أهمية و دور اختصار الوقت و التسهيل في إيصال المعلومة فيما بينهم.

الجدول (6):الوسائل الأكثر استخداما و سهولة في التنفيذ داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
برنامج Outlook	23	67,65
البريد الالكتروني	9	26,47
أخرى	2	5,88
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

كما لاحظنا تجاوب العمال مع الوسائل الأكثر استعمالاً بين العمال داخل المؤسسة و هي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للموظفين الغير أجراء هي ثلاث وسائل و مرتبة كالتالي:

برنامج Outlook كان في الترتيب الأول كما صرح لنا من طرف 23 موظف بنسبة 67.65% من الكل الذين انطبقت عليهم دراسة الحالة ، فهذا يعني أن معظم الوقت يتم صرفه في استخدام هذا البرنامج، وهذا يمكن أن يعكس العديد من الأنشطة مثل قراءة البريد الإلكتروني، وإرسال الرسائل، وإدارة التقويم والمهام، وغيرها.

أما البريد الإلكتروني فكان في المرتبة الثانية بتصريح من 9 موظفين بنسبة 26.47% من الكل. يمكن أن يكون هذا يشير إلى مجموعة من الأنشطة مثل قراءة وكتابة الرسائل، والرد على الاستفسارات، وتبادل الملفات عبر البريد الإلكتروني. مما يظهر أن التواصل الكتابي لا يزال هاماً بالنسبة للمؤسسة.

أما الأداة الأخرى المستعملة للتواصل بين العمال فهي في آخر ترتيب كما صرح بها الموظفين فقط بنسبة 5.88%. من الكل فهذا يمكن أن يتضمن استخدام برامج أخرى غير Outlook للتواصل مثل مواقع التواصل الاجتماعي، القيام بأنشطة غير تكنولوجية مثل الاجتماعات الشخصية أو المكالمات الهاتفية.

هذا التوزيع يعكس استخداماً واسعاً لبرنامج Outlook والبريد الإلكتروني، مع وجود بعض التنوع في وسائل الاتصال الأخرى التي قد تستخدمها المؤسسة.

الجدول (7): يوضح تقييم فعالية الوسائل الرقمية التي تستخدمها في تحسين أداءك في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
فعالة بشكل كبير	22	64,71
فعالة الى حد ما	10	29,41
غير فعالة	1	2,94
لا أعرف/غير متأكد	1	2,94
المجموع	34	100.0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هنا تمحور طرحنا على كيفية فعالية استعمال الوسائل الرقمية في الاتصال بين الموظفين في تحسين الأداء في العمل وكان تجاوب العمال معنا كالتالي:

الذين صرحوا لنا و أكدوا بفعالية الرقمنة بشكل كبير هم 22 موظف بنسبة 64.71% من الكل، يمكن أن يعكس هذا المستوى من الفعالية ثقة عالية من قبل المشاركين في العنصر المدروس. قد يكون هذا بسبب تجارب إيجابية سابقة أو نتائج واضحة تُظهر أن العنصر يؤثر بشكل كبير على الهدف المطلوب .

أما الذين أكدوا لنا فعالية الرقمنة لحد ما فهم 10 موظفين بنسبة 29.41% من الكل، هذا يشير إلى أن هناك بعض التفاوت في تقييم المشاركين للفعالية. قد يكون هذا بسبب اختلاف الخبرات أو الآراء حول كيفية قياس الفعالية. قد يحتاج هؤلاء المشاركون إلى مزيد من البيانات أو التجارب لتحديد مدى الفعالية بشكل أكبر.

فيما كان عدد الموظفين الذين أكدوا بأن استعمال الوسائل الرقمية في الإتصال هي غير فعالة هم موظف واحد بنسبة 2.94% من الكل ، وجود نسبة منخفضة جداً للمشاركين الذين يرون العنصر كغير فعّال يشير عادة إلى وجود مشاكل خطيرة أو عدم وضوح في أداء العنصر المدروس .

و الفئة الأخرى و الأخيرة الذين أكدوا عدم معرفتهم أو غير متأكدين من الحالة فهم 1 موظف بنسبة 2.94% من الكل، هؤلاء المشاركون قد يكونون في حالة عدم تأكد بسبب عدم وضوح المعلومات أو عدم فهمهم الكامل للعنصر المدروس.

في هاته الخطوة لاحظنا بأن فعالية و تأثير استعمال الوسائل الرقمية في الاتصال بين الموظفين بشكل إيجابي للتحسين من الأداء و اختصار الوقت و إيصال المعلومة بشكل أوضح و أفضل من الطريقة المستعملة قديما في الإدارات، قبل ولوج الرقمنة على الإدارات.

الجدول (8): وسائل الاتصال الرقمية المستعملة مع المنخرطين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	8	23,53
الرسالة النصية	16	47.06
البريد الالكتروني	10	29,41
أخرى	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

سؤالنا هذا كان حول وسائل الاتصال لموظفين الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء مع منخريتهم. و كان تجاوب العمال كالتالي: حددت بثلاث أصناف و هي :

عدد 8 موظفين أكدوا أن الهاتف هو أداة اتصال بينهم و بين المنخرطين بنسبة 23.53 %من الكل، نسبة صغيرة من المشاركين يفضلون استخدام الهاتف كوسيلة اتصال، مما قد يشير إلى تفضيلهم للاتصالات الشخصية أو الفورية.

أما 16 موظف فأكدوا لنا بأن وسيلة الاتصال بينهم و بين منخريتهم هي الرسالة النصية و التي حازت على نسبة كبيرة بـ 47.06 % من الكل، نسبة عالية من المشاركين يفضلون استخدام الرسائل النصية كوسيلة اتصال، مما يشير إلى تفضيلهم للاتصالات السريعة والمباشرة والتي يمكن الرد عليها بسرعة.

فيما كان البريد الإلكتروني هي الوسيلة الأخرى التي تربط بين الموظفين و منخريتهم بنسبة 29.41 % من الكل، نسبة متوسطة من المشاركين يفضلون استخدام البريد الإلكتروني، وهذا قد يعكس تفضيلهم للاتصالات الرسمية أو الاتصالات التي تتطلب ردًا مفصلاً أو توثيقًا كتابيًا .

كخلاصة قول في هذا التجاوب مع سؤالنا هذا وهو إعتقاد الموظفين على تخمينهم في أثر و فعالية اختصار الوقت و ترك الأدلة للتحسين من طريقة الإتصال السريعة و المباشرة و التنظيم بين العمال بإعتقادهم على الرسائل النصية و البريد الإلكتروني أفضل من الاتصالات الهاتفية داخليا. مما يؤدي للتقدم بإدارتهم إلى نحو أفضل عن طريق عصرنه الإدارات بدلا الطريقة الكلاسيكية .

المحور الثاني: استخدامات موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

لتقنيات الاتصال الرقمي

الجدول (9) : الحجم الساعي الذي يقضيها الموظف يوميا في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة من قبل مؤسستكم في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
35,29	12	أقل من ساعة
38,24	13	من ساعة الى ساعتين
20,59	7	من ساعتين الى اربع ساعات
5,88	2	أكثر من أربع ساعات

100,0	34	المجموع
-------	----	---------

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هنا في سؤالنا هذا و الذي الأول في المحور الثاني و هو استخدام موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لتقنيات الاتصال الرقمي. وكان سؤالنا ما هي عدد الساعات اليومية في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة من قبل المؤسسة في التواصل و تنظيم العمل

كان التجاوب من طرف العمال كالتالي:

الموظفين الذين صرحوا بأنه أقل من ساعة هم 12 موظف بنسبة 35.29% من الكل . نسبة كبيرة من المشاركين يستغرقون أقل من ساعة في أداء المهمة، مما يشير إلى سرعة وفعالية في إنجازها أما 13 موظف فصرحوا أن الوقت الكافي هي من ساعة لساعتين بنسبة 38.24%. هذه النسبة تشير إلى أن العديد من المشاركين يحتاجون إلى مدة زمنية متوسطة لأداء المهمة، وهي فترة مقبولة للإنجاز

فيما كان 7 موظفين أكدوا لنا بأنه من ساعتين إلى أربعة ساعات بنسبة 20.59% من الكل. هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزء صغير من المشاركين يحتاجون إلى وقت أطول نسبياً لإتمام المهمة، مما قد يشير إلى تعقيد المهمة أو الحاجة إلى التفكير العميق

و من جهة أخرى هناك موظفين كان تجاوبهم بأكثر من أربع ساعات هي وقت كافي لاستخدام تقنيات الاتصال للتنظيم بنسبة 5.88% من الكل. هذه النسبة الصغيرة جدًا تشير إلى أن هناك عدد قليل من المشاركين يحتاجون إلى وقت كبير جدًا لأداء المهمة، وهذا يمكن أن يكون نتيجة لمهمة معقدة للغاية أو لظروف خاصة.

تمحور سؤالنا هنا في الحجم الساعي الذي يكفي لإيصال المعلومة داخليا بين العمال و تنظيم الإدارة. مما أكدنا من أن الرقمنة و العصرية لها دور في إختصار الوقت و التأثير الواضح للعصرية و الرقمنة التي مست الإدارات بشكل إيجابي أفضل من إهدار الوقت بالطرق المستعملة قديما في التواصل بين عمال الإدارات .

الجدول (10): تستخدم تقنيات الاتصال الرقمي للتواصل الداخلي في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم ، بشكل دائم	21	61,76
نعم ، بشكل متوسط	9	26,47
أحيانا	3	8,82

2,95	1	لا
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

كما كان التجاوب من طرف الموظفين في هاته الحالة لإستخدامهم تقنيات الإتصال الرقمي للتواصل داخل المؤسسة مقسم على أربعة أجوبة و هي:

نعم. بشكل دائم: و كانوا 21 موظف بنسبة 61.76% من الكل توافق كبير بين الموظفين على استخدام الاتصال الرقمي كوسيلة أساسية للتواصل داخل المؤسسة، مما يعكس اعترافهم بفوائد هذا النوع من التواصل في تحسين الاتصالات وتسهيل تبادل المعلومات

نعم. بشكل متوسط: هم 9 موظفين بنسبة 26.47% من الكل يوجد دعم متوسط لاستخدام الاتصال الرقمي، مما يعني أن بعض الموظفين يرون قيمة في استخدامه ولكن قد يكون لديهم بعض التحفظات أو الاحتياطات

أحيانا: هم 3 موظفين بنسبة 8.82% من الكل. تظهر هذه النسبة الصغيرة للموظفين الذين يستخدمون الاتصال الرقمي بشكل متقطع، مما يشير إلى أنهم قد يفضلون استخدام وسائل تواصل أخرى في بعض الحالات

أما الدين صرحوا بأنهم لا يستخدمون أو بالأحرى لا يعتمدون على أداة وسائل الرقمنة فهو موظف واحد بنسبة 2.95% من الكل. توجد نسبة صغيرة جدًا من الموظفين الذين لا يوافقون على استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، ويمكن أن يكون لديهم اعتراضات شخصية أو تحفظات على الأمن أو الخصوصية

*أما في طرحنا هذا و التجاوب معه من طرف العمال و هو تأكيدهم على تأثير الرقمنة على الإدارة بتحديد المجالات التي قد تحتاج إلى تعزيز أو تطوير لضمان استفادة كاملة من الوسائل الرقمية في بيئة العمل و كذا سهولة الربط بين الموظفين و اختصارهم الوقت عكس ما كان في الإدارة القديمة قبل دخول الرقمنة و تأثيرها الإيجابي.

الجدول (11): تساعدك تقنيات الاتصال الرقمي في تنظيم المهام والاجتماعات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم ، بشكل دائم	16	47,06
نعم ، بشكل متوسط	10	29,41
أحيانا	8	23,53

المجموع	34	100,0
---------	----	-------

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

في مساعدة تقنيات الاتصال الرقمي في تنظيم الاجتماعات و المهام كانت على النحو التالي.

16 موظف أكدوا عليها بنعم. و بشكل دائم بنسبة 47.06% من الكل هناك نسبة كبيرة من الأفراد يوافقون بشكل دائم على استخدام تقنيات الاتصال الرقمي لتنظيم الاجتماعات والمهام، وهذا يعكس اعتمادهم الكبير على هذه التقنيات لتسهيل التنسيق وزيادة الفعالية في العمل. كما في جانب آخر 10 موظفين بنعم. و بشكل متوسط بنسبة 29.41% من الكل . يوجد دعم متوسط لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمي، مما يعني أن بعض الأفراد يرون قيمة في استخدامها لكنهم قد يفضلون أساليب تنظيم أخرى في بعض الحالات أما في آخر تجاوب و هو أحيانا فهم 8 موظفين بنسبة 23.53% من الكل. " : هناك نسبة من الأفراد يستخدمون تقنيات الاتصال الرقمي بشكل متقطع، مما يشير إلى أنهم قد يفضلون استخدام وسائل تواصل أخرى أو أساليب تنظيم تقليدية في بعض الأوقات

من خلال هذا التحليل، يمكن التعرف على مدى قبول تقنيات الاتصال الرقمي في تنظيم الاجتماعات والمهام داخل المؤسسة بشكل إيجابي أفضل من التنظيم المعتمد قديما على مستوى الإدارات بالإرساليات الورقية و التي ممكن لها بعدم إيصال المعلومة للعامل أو ربما تأخر إيصال المعلومة و الذي أهم هنا هو إختصار الوقت دائما.

الجدول (12): تعتقد أن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي يسهل عليك إدارة أعمالك اليومية في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم ، بشكل كبير	27	79,41
نعم ، الى حد ما	7	20,59
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

أما في التجاوب مع طرحنا هذا و هو اعتقاد الموظفين بأن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي تسهل على العامل إدارة أعماله اليومية في المؤسسة فكان تجاوبهم بجوابين و هما:

نعم. بشكل كبير كانوا 27 موظف بنسبة 79.41% من الكل هذه النسبة العالية تعكس توافق كبير بين العاملين على أن تقنيات الاتصال الرقمي تساعدهم بشكل كبير في إدارة أعمالهم اليومية. يمكن أن تكون هذه الأدوات مفيدة في تنظيم الجداول الزمنية، وتوزيع المهام، وتبادل المعلومات بفعالية أكبر. أما في الجهة الثانية 7 موظفين قد صرحوا بنعم. إلى حد ما بنسبة 20.59% من الكل هذه النسبة الصغيرة تشير إلى وجود بعض الاعتراف بفوائد استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، ولكنها قد تشير أيضاً إلى بعض التحفظات أو عدم اليقين بشأن قدرة هذه التقنيات على تسهيل كل جوانب إدارة الأعمال اليومية .

كخلاصة قول لهذا الطرح :. يمكن القول بأن تقنيات الاتصال الرقمي تلعب دوراً مهماً في تسهيل إدارة الأعمال اليومية في المؤسسات ولكن قد يكون هناك بعض التحفظات أو التحديات التي يتعين على الشركات معالجتها لضمان استفادة كاملة من هذه التقنيات.

الجدول (13): ترى أن الاجتماعات عن طريق تقنيات الاتصال الرقمي تساعدك في أداء عملك بفعالية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم ، بشكل كبير	21	61,76

29,41	10	نعم ، الى حد ما
8.83	3	أحيانا
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

و في هاته الحالة و التي كان سؤالنا كالتالي: رؤية مدى تأثير تقنيات الاتصال الرقمي للاجتماعات و مساعدتها في أداء العمل الفعلي.

أيضا تجاوب معنا عدد 21 عامل بنعم. بشكل كبير بنسبة 61.76% من الكل هذه النسبة العالية تعكس توافق كبير بين العاملين على أن تقنيات الاتصال الرقمي تلعب دورًا مهمًا في تحسين أداء الاجتماعات والعمل الفعلي. يمكن أن تكون هذه التقنيات مفيدة في تنظيم الاجتماعات، وتسهيل التعاون، وزيادة كفاءة التواصل واتخاذ القرارات. أما في الجواب الثاني فكان 10 عمال و الذين قالوا نعم. إلى حد ما بنسبة 29.41% من الكل هذه النسبة الصغيرة تشير إلى بعض الاعتراف بالتأثير الإيجابي لتقنيات الاتصال الرقمي في أداء الاجتماعات والعمل الفعلي، ولكن قد توجد بعض الاحتياطات أو التحفظات بشأن قدرتها على تحسين كل جوانب العم. فيما كان 3 عمال بنسبة 8.83% من الكل قد صرحوا بأحيانا تشير هذه النسبة الصغيرة إلى وجود تقبل متقطع

لتأثير تقنيات الاتصال الرقمي، مما يعني أن العاملين قد يستخدمون هذه التقنيات بشكل متقطع أو في بعض الحالات فقط

هنا نلاحظ حرص العمال على التأكيد من إيجابية تقنيات الاتصال الرقمي و العصرية في الإدارة و مدى تأثيرها على سيرورة ممتازة أفضل من أي طريقة منتهجة قديما، مع وجود بعض التحفظات أو التحديات التي يمكن مواجهتها في بعض الأحيان.

الجدول(14): التحديات التي واجهتها أثناء استخدامك للاتصال الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الأنترنت	24	70,59
تأخير الرد	7	20,59
صعوبة التعامل مع النظام	3	8,82
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

في سؤالنا هذا من الاستبيان و الذي هو التحديات التي يواجهها العامل أثناء استخدامه للإتصال الرقمي. فكان التجاوب معنا بثلاث حالات وهي :

ضعف الأنترنت بعدد 24 عامل بنسبة 70.59% من الكل يعتبر أحد التحديات الرئيسية التي يواجهها العامل أثناء استخدامه للاتصال الرقمي. قد يؤدي ضعف الاتصال إلى صعوبة في تحميل الصفحات، وانقطاعات مفاجئة في الاتصال، مما يؤثر على فعالية التواصل وإنجاز المهام. أما جواب تأخير الرد فكان من طرف 7 عمال بنسبة 20.59% من الكل يشير إلى التحدي الذي يواجهه العامل في الحصول على ردود سريعة أو موجزة على رسائله الإلكترونية أو طلباته الرقمية. يمكن أن يسبب هذا التأخير تأثيراً سلبياً على تنظيم العمل وإدارة الوقت. و في ردهم بصعوبة التعامل مع النظام فهم 3 عمال بنسبة 8.82% من الكل قد يواجه العامل صعوبة في التعامل مع النظام الذي يستخدمه للاتصال الرقمي، سواء كان ذلك بسبب واجهة معقدة، أو نقص التدريب على كيفية استخدامه. يمكن أن تقلل هذه الصعوبة من كفاءة العمل وتتسبب في إضاعة الوقت في التعلم والتكيف مع النظام.

*هنا ملاحظتنا بأن الرقمنة أساسها أو اعتمادها لإيصال المعلومة يتمحور على مدى الأنترنت في التأثير على الإخلال أو سيورة بنظام الرقمنة والذي لربما يؤدي بالإدارة الى عواقب سلبية للماضي عكس التقدم و التماشي مع العصرنة و الرقمنة التي هي محل الطرح. بينما لا يؤثر تأخر الرد أو صعوبة التعامل مع النظام على موضوعنا محل الطرح.

الجدول (15): استخدامك لتقنيات الاتصال الرقمي يكون في أوقات العمل المعتادة فقط أم يتعدى ذلك الى خارجها

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
23,53	8	نعم ، بشكل يومي
47,06	16	نعم ، الى حد ما
23,53	8	أحيانا
5,88	2	لا
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هنا و في هاته الحالة التي كان طرحنا هو مدى استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في أوقات العمل أو حتى خارجها في الحياة اليومية للعامل. فكان تجاوب العمال بما هو آت على ثلاث أصناف:

*نعم. بشكل يومي كانوا 8 عمال بنسبة 23.53% من الكل هناك نسبة من العمال يستخدمون تقنيات الاتصال الرقمي بانتظام في أوقات العمل وحتى خارجها في حياتهم اليومية. يعكس هذا التواجد المستمر لتقنيات الاتصال الرقمي الاعتماد الكبير عليها في تنظيم الحياة الشخصية والمهنية.

*نعم. إلى حد ما كانوا 16 عامل بنسبة 47.06% من الكل يستخدم نسبة كبيرة من العمال تقنيات الاتصال الرقمي بشكل متقطع أو بحدود معينة في الحياة اليومية، مما يعني أنهم يستفيدون منها لبعض الأغراض ولكن ليس بانتظام

*أحيانا. كانوا 8 عمال بنسبة 23.53% من الكل هناك نسبة من العمال يستخدمون تقنيات الاتصال الرقمي بشكل متقطع في الحياة اليومية، وربما يكونون يعتمدون على وسائل الاتصال الأخرى في بعض الأحيان

* لا. كانوا عاملين بنسبة 5.88% من الكل هناك نسبة صغيرة من العمال الذين لا يستخدمون تقنيات الاتصال الرقمي في الحياة اليومية، سواء بسبب تفضيلهم للتواصل الوجه لوجه أو بسبب قلة الوصول إلى التكنولوجيا في بعض الحالات.

- إستنتاجنا لهذا الطرح هو أن الرقمنة لها تأثير على إتصال العامل بإدارته حتى و أن يكون خارجها. لهذا يكون هنا ربح وقت لتجاوب العامل مع الإدارة حتى و لو كان خارجها عكس ما يجعله لربما يتأخر عن الرد على حالات طارئة و مستعجلة التي لا يمكنها أن تمنح للعامل أفضلية في تحسين الأداء و تنظيم و إيصال معلومة للإدارة.

الجدول (16) : هناك تكامل بين تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة داخل مؤسستكم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم بشكل كبير	14	41,18
نعم الى حد ما	13	38,24
لا لم الاحظ اي تكامل بين التقنيات	5	14,71
لا كل تقنية وميزاتها	2	5,87

100,0	34	المجموع
-------	----	---------

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هنا و في هذا السؤال و الذي هو ضمن طرحنا . هل يوجد تكامل بين تقنيات الإتصال الرقمي المعتمدة داخل المؤسسة. كان تجاوب العمال معنا بأربع أجوبة و هي:

نعم. بشكل كبير من طرف 14 موظف بنسبة 41.18% من الكل، يعتقد معظم الأشخاص أن هناك تكامل كبير بين تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة داخل المؤسسة، مما يشير إلى وجود توافق وانسجام بين هذه التقنيات لدعم العمليات وتحسين الكفاءة.

نعم. إلى حد ما من طرف 13 موظف بنسبة 38.24% من الكل، تشير هذه النسبة إلى أن بعض الأشخاص يرون بعض التكامل بين تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة، ولكن قد يكون هناك بعض الفجوات أو عدم الانسجام في بعض الحالات.

لا. لم ألاحظ أي تكامل بين التقنيات من طرف 5 موظفين بنسبة 14.71% من الكل، يشير هؤلاء الأشخاص إلى عدم وجود تكامل واضح بين تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة، ويمكن أن يكون ذلك ناتجًا عن عدم الانسجام في استخدام التقنيات أو عدم وجود استراتيجية موحدة لتكاملها

طرف 2 موظف بنسبة 5.87% من الكل ، هؤلاء الأشخاص يرى أن كل تقنية لها ميزاتها الخاصة ولا يشعرون بالحاجة إلى التكامل بينها، ربما لأنهم يرون أن تلك التقنيات تلبي احتياجاتهم بشكل كافي بمفردها .

و هنا نستنتج بأن أغلب العمال متجاوبون بالتكامل بين تقنيات الإتصال الرقمي المعتمدة داخل المؤسسة. عكس ما عدد ضئيل من العمال الذين لا يؤكدون تجاوبهم مع التقنية ويمكن أن يكون هناك تحسينات ممكنة لتعزيز هذا التكامل بناءً على ردود الفعل والملاحظات المقدمة .

الجدول (17) : تجد صعوبات أثناء استخدامك لتقنيات الاتصال الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم بشكل كبير	3	8,82
نعم الى حد ما	4	11,76
أحيانا	21	61,76
لا	6	17,66

100,0	34	المجموع
-------	----	---------

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

و في الطرح الذي يبين إيجاد الصعوبات أثناء إستخدام تقنيات الإتصال الرقمي كنا قد تلقينا الأجوبة التالية: بحيث كان أربع أجوبة كالتالي-

نعم بشكل كبير: 3 موظف بنسبة 8.82% من الكل، يواجه العديد من الأشخاص صعوبات بشكل كبير أثناء استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، مما يعني أن هذه الصعوبات قد تكون شديدة الأثر وتؤثر بشكل كبير على تجربتهم.

نعم إلى حد ما: 4 موظف بنسبة 11.76% من الكل، تشير هذه النسبة إلى وجود بعض الصعوبات أثناء استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، ولكنها قد لا تكون بشكل كبير، مما يعني أنه يمكن التغلب عليها بسهولة نسبية.

أحيانا: 21 موظف بنسبة 61.76% من الكل، يشير هذا النسبة العالية إلى أن العديد من الأشخاص يواجهون صعوبات أحيانا أثناء استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، مما يعني أن هذه الصعوبات قد تكون متفاوتة الشدة والتأثير.

لا: 6 موظفين بنسبة 17.66% من الكل ، تشير هذه النسبة إلى أن بعض الأشخاص لا يواجهون صعوبات كبيرة أثناء استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، مما يعني أن تجربتهم تكون عادة أكثر سلاسة وسهولة.

باختصار، يظهر هذا التحليل أن هناك صعوبات موجودة أثناء استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، وهذه الصعوبات قد تكون متفاوتة في شدتها وتأثيرها على تجربة المستخدم، ربما راجع لنقص التكوينات .

الجدول (18):التطبيقات المعتمدة من قبل المؤسسة تشهد خلل تقني من حين الى آخر أثناء استخدامها

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم بشكل كبير	2	5,88
نعم الى حد ما	13	38,24
أحيانا	18	52,94

2,94	1	لا
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

و هنا كان سؤالنا فيما يخص هل هناك خلل تقني على مستوى المؤسسة من حين لآخر من خلال استعمالها لمثل هاته التطبيقات المعتمدة كنا قد تلقينا تجاوب :

موظفين بنعم بكل كبير بنسبة 5.88% من الكل يشير هذا النسبة إلى أن هناك عدد قليل من الأشخاص يواجهون خللاً تقنياً كبيراً بشكل متكرر على مستوى المؤسسة، وهذا يعني أنه يمكن أن يكون لهذا التحدي تأثير كبير على عمل المؤسسة بشكل عام.

كما هناك 13 موظف بنسبة 38.24% من الكل قد أكدوا لنا بنعم لحد ما قد يكون هناك خلل تقني في القضية تشير هذه النسبة إلى أن هناك جزءاً كبيراً من الأشخاص يشعرون بوجود خلل تقني على مستوى المؤسسة بين الحين والآخر، ولكن ليس بشكل متكرر أو بشكل كبير، مما يعني أن هذه الحالات قد تكون محدودة وقليلة الشدة.

أما في الطرف الآخر 18 موظف قد صرحوا بأحيانا و بنسبة 52.94% من الكل ،هذه النسبة العالية تشير إلى أن معظم الأشخاص يواجهون خللاً تقنياً على مستوى المؤسسة من حين لآخر، ويمكن أن يكون لهذا التحدي تأثير ملحوظ على سير العمل وكفاءة العاملين.

في آخر تجاوب و كان بلا و هو عامل واحد بنسبة 2.94% من الكل ، يعتقد عدد قليل جداً من الأشخاص أنهم لا يواجهون أي خلل تقني على مستوى المؤسسة، وهذا قد يكون نتيجة لتجربة فريدة من نوعها أو لظروف خاصة في المؤسسة.

*في هذا الطرح استخلصنا أن الرقمنة أثرت قليلا على الموظفين من خلال تلقيهم لبعض الأعطال أو الخلل التقني في تأدية مهامهم والذي قد تواجههم في بعض الحالات أو لربما سببه ضعف الأنترنت الذين قد صرحوا بها في تساؤل قد مضى وهو أمر يتطلب مراجعة وتحسين في البنية التحتية التكنولوجية لضمان سلامة وفعالية العمليات .

الجدول (19) : تعتمد المؤسسة على التكوين في تقنيات الاتصال الرقمي كجزء أساسي من استراتيجيتها لتطوير مهارات موظفيها

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم، بشكل مستمر	11	32,35
نعم ، الى حد ما	11	32,35

17,65	6	أحيانا
17,65	6	لا
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

فيما في سؤالنا هذا ركزنا على مدى اعتماد المؤسسة في التكوين في تقنيات الاتصال الرقمي لموظفيها كجزء أساسي من إستراتيجية تطوير مهارات العمال في تقليص الوقت و تأدية المهام على أتم وجه كنا قد تلقينا ما يلي من أجوبة:

نعم بشكل مستمر: 11 موظف بنسبة 32.35% من الكل هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزء من المؤسسة يقوم بتقديم التدريب في تقنيات الاتصال الرقمي بشكل مستمر، مما يعني أن المؤسسة تولي اهتمامًا مستمرًا بتطوير مهارات موظفيها في هذا المجال.

نعم لحد ما : نفس الشيء بإجابة نعم بشكل مستمر يشير هذا النسبة إلى أن هناك جزء آخر من المؤسسة يقدم التدريب في تقنيات الاتصال الرقمي، ولكن ليس بشكل مستمر، مما يعني أن التدريب قد يكون على نحو منتظم ولكن ليس بشكل دائم

أحيانا :6 موظفين بنسبة 17.65 % من الكل تشير هذه النسبة إلى أن التدريب في تقنيات الاتصال الرقمي يتم بشكل متقطع في المؤسسة، وربما يكون محدودًا في بعض الحالات.

لا:6 موظفين بنسبة 17.65 % من الكل تشير هذه النسبة إلى أن هناك جزء من المؤسسة لا يقدم أي تدريب في تقنيات الاتصال الرقمي، وهذا يمكن أن يشير إما إلى عدم الاهتمام بتطوير هذه المهارات أو ضعف البنية التحتية التعليمية في المؤسسة .

بشكل عام، يبدو أن هناك فرصًا لتحسين مستوى التدريب في تقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسة، سواء من خلال زيادة التدريب المستمر أو توفير مزيد من الفرص التعليمية للموظفين للصعود بعمالها لحال أفضل و تهيئة إدارتهم للتماشي مع ما هو عصري و مرقمن .

الجدول (20) : تعتمد المؤسسة تحديثات للتطبيقات التقنية بصفة دورية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم ، بشكل دوري	22	64,71
نعم، الى حد ما	11	32,35
لا	1	2,94

100,0	34	المجموع
-------	----	---------

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هل تعتمد المؤسسة تحديثات للتطبيقات التقنية بصفة دورية؟

كانت هناك ثلاث ردود و هي

22 موظف بإجابة نعم بشكل دوري بنسبة 64.71% من الكل ، هذه النسبة العالية تشير إلى أن المؤسسة تولي اهتمامًا كبيرًا بتحديث التطبيقات التقنية بشكل دوري، مما يعني أنها تدرك أهمية البقاء على اطلاع بأحدث التقنيات وتحسين الأداء وتوفير المزيد من الميزات للمستخدمين.

أما 11 موظف قد صرحوا بنعم إلى حد ما بنسبة 32.35% من الكل تشير هذه النسبة إلى أن هناك جزءًا من المؤسسة يقوم بتحديث التطبيقات التقنية بشكل محدود أو بشكل غير دوري، مما يعني أن التحديثات قد تكون متقطعة أو تعتمد على الحاجة والمتطلبات الخاصة.

فيما كان موظف قال لا و بنسبة 2.94% من الكل تشير هذه النسبة إلى وجود جزء صغير جدًا من المؤسسة لا يعتمد تحديثات للتطبيقات التقنية بشكل دوري، وهذا يمكن أن يكون نتيجة لعدم الوعي بأهمية التحديثات الدورية أو قلة الاستثمار في هذا الجانب.

*نلاحظ أن أغلب الموظفين أو معظمهم قد أكدوا بإعتماد المؤسسة تحديثات للتطبيقات المتعلقة بالرقمنة و مدى إعطاء مؤسستهم أهمية لهذا الجانب الذي أصبح و أمسى من الضروري الاعتماد عليه للتماشي مع الإدارة الحديثة.

المحور الثالث : أثر استخدام الاتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل مؤسسة الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الجدول (21) : لاحظت زيادة في مستوى التفاعل والتواصل بين المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	1	2,94
محايد	4	11,76
موافق	29	85,30
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

أما في سؤالنا الأول في المحور الثالث من هذا الإستبيان الذي كانت مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير أجراء محله و هو أثر استخدام الاتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل المؤسسة.

فكان هل لاحظت زيادة في مستوى التفاعل و التواصل بين المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الإتصال الرقمي. فتلقينا ما يلي من أجوبة :

- غير موافق: موظف واحد بنسبة 2.94% من الكل ، هذه النسبة الصغيرة تشير إلى أن هناك عدد قليل من الموظفين الذين لا يرون أن استخدام الاتصال الرقمي يحسن الأداء داخل المؤسسة. يمكن أن يكون هذا بسبب تحفظات شخصية أو تجربة سلبية مع هذه التقنيات.

● محايد:4 موظفين بنسبة 11.76% من الكل ، هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءاً من الموظفين لا يرون تأثيراً كبيراً، سواء إيجابياً أو سلبياً، لاستخدام الاتصال الرقمي على الأداء داخل المؤسسة. ربما لم يلاحظوا تغييراً ملحوظاً في كفاءتهم أو إنتاجيتهم نتيجة لاستخدام هذه التقنيات.

● موافق:29 موظف بنسبة 85.30% من الكل ،هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين يعتقدون أن استخدام الاتصال الرقمي له تأثير إيجابي على تحسين الأداء داخل المؤسسة .هذا يشير إلى أن التقنيات الرقمية تساعد في تحسين التواصل، تنظيم المهام، وزيادة الكفاءة والإنتاجية في العمل .

بشكل عام، يمكن استنتاج أن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء والفعالية بين الموظفين، مما يؤكد لنا هذا من إيجابيات الرقمنة التي أدت بالمؤسسات للحال الأفضل في إختصار الوقت و تنظيم العمل بسلسة و تحديث الإدارة مع التنظيم المتوافق مع الوقت الحالي ، مع وجود نسبة صغيرة من التحفظات أو الآراء المحايدة التي يمكن معالجتها من خلال تحسينات مستمرة وتدريب إضافي .

الجدول (22): لاحظت زيادة في مستوى رضا المنخرطين بعد تحسين استخدام الاتصال

الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	6	17,65

17,65	6	محايد
64,70	22	موافق
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

ملاحظة زيادة في المستوى رضا المنخرطين في المؤسسة بعد تحسين إستخدام الإتصال الرقمي كان تجاوب العمال معنا بثلاث أجوبة وهي

غير موافق بعدد 6موظفين بنسبة 17.65 %من الكل هذه النسبة تشير إلى أن حوالي خمس الموظفين لا يلاحظون زيادة في مستوى رضاهم بعد تحسين استخدام الاتصال الرقمي. قد يكون هذا نتيجة لتجارب سلبية، عدم كفاية التدريب، أو عدم تكامل التقنيات بشكل جيد مع احتياجاتهم اليومية.

فيما 6 موظفين بنسبة 17.65% من الكل ، قد جاوبوا بمحايد هذه النسبة المتساوية مع النسبة السابقة تشير إلى أن هناك جزءًا من الموظفين لم يلاحظوا تغييرًا ملموسًا في مستوى رضاهم. قد يكون هؤلاء الموظفون غير متأثرين بشكل كبير بالتغيرات في تقنيات الاتصال الرقمي أو قد يحتاجون إلى مزيد من الوقت لتقدير الفوائد.

بينما 22 موظف بنسبة 67.70% من الكل ، قد صرحوا لنا بموافقتهم لما طرحناه هذه النسبة الكبيرة تعكس أن الغالبية العظمى من الموظفين يلاحظون زيادة في مستوى رضاهم بعد تحسين استخدام الاتصال الرقمي. هذا يشير إلى أن التحسينات في الاتصال الرقمي قد أسهمت بشكل كبير في تسهيل العمل، تحسين التواصل، وزيادة الكفاءة، مما أدى إلى تحسين الرضا العام

يمكن القول إن تحسين استخدام تقنيات الاتصال الرقمي داخل المؤسسة قد أسهم بشكل إيجابي في زيادة رضا معظم الموظفين و تسهيل إتصال المنخرط بالمؤسسة فيما كان قبل اليوم لربما لا بد له من التنقل و ضياع الوقت .أو من الممكن للمنخرط بقاءه على طاوور الإنتظار لمدة ساعات و بنتيجة إيجابية لما سعى من أجله.. ومع ذلك، هناك نسبة لا بأس بها من الموظفين الذين لم يلاحظوا تأثيرًا كبيرًا أو لديهم آراء سلبية، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من الجهود في تحسين التجربة الرقمية للجميع، بما في ذلك توفير تدريب أفضل وتسهيل تكامل التقنيات الرقمية مع احتياجات العمل.

الجدول (23): الاتصال الرقمي ساهم في تسهيل تفاعلك مع المنخرطين في مؤسسة

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
------------	---------	----------------

14,71	5	غير موافق
5,88	2	محايد
79,41	27	موافق
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هل ساهم الاتصال الرقمي في تسهيل تفاعلك مع المنخرطين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الغير أجراء؟

في سؤالنا هذا تلقينا من طرف 5 موظفين أنهم غير موافقين بنسبة 14.71% من الكل يشير هذا النسبة إلى أن هناك جزءًا من المنخرطين لا يعتقدون أن الاتصال الرقمي سهل تفاعلهم مع المؤسسة. قد يكون هذا بسبب عدم راحة هؤلاء الأفراد مع التقنيات الرقمية، أو بسبب مشكلات تقنية أو تنظيمية تجعل استخدام هذه الأدوات أقل فعالية بالنسبة لهمفيمما عاملين قد حايذا على هذا الموقف بنسبة 5.88% من الكل ، تشير هذه النسبة الصغيرة إلى أن هناك عدد قليل من المنخرطين

الذين لم يلاحظوا تأثيراً كبيراً على تفاعلهم مع المؤسسة بفضل الاتصال الرقمي. قد يكون هؤلاء الأفراد محايدين لأنهم لم يستخدموا هذه التقنيات بشكل كافٍ لتقييم تأثيرها أو لأن تأثيرها كان ضعيفاً بالنسبة لهم. كما 27 موظف وافقوا على طرحنا هذا بنسبة 79.41% من الكل، هذه النسبة الكبيرة تعكس أن الغالبية العظمى من المنخرطين يوافقون على أن الاتصال الرقمي سهل تفاعلهم مع المؤسسة. يشير هذا إلى أن التقنيات الرقمية ساعدت في تحسين التواصل، تسهيل الإجراءات، وزيادة الوصول إلى المعلومات والخدمات المقدمة من المؤسسة.

يمكن القول إن الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تسهيل تفاعل المنخرطين مع المؤسسة. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من المنخرطين الذين لم يستفيدوا من هذه التحسينات بشكل كامل، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من التوعية والتدريب على استخدام هذه التقنيات، وكذلك تحسين البنية التحتية الرقمية لتلبية احتياجات الجميع بشكل أفضل.

الجدول (24) : تعتقد أن استخدام الاتصال الرقمي قد ساهم في تحسين تجربة المنخرطين

في التواصل مع المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	4	11,76
محايد	4	11,76

76,47	26	موافق
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

أما هذا الطرح فكان مدى إعتقاد إستخدام الإتصال الرقمي من طرف الموظفين في تحسين تجربة المنخرطين في التواصل مع المؤسسة.

كان تجاوب الموظفين معنا على نحو ثلاث متفرقات وهي :

- غير موافق: 4 موظفين بنسبة 11.76% من الكل ، هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءًا من الموظفين لا يعتقدون أن استخدام الاتصال الرقمي يحسن تجربة المنخرطين في التواصل مع المؤسسة. يمكن أن يكون ذلك بسبب بعض التحديات أو المشاكل التقنية التي يواجهها هؤلاء العمال، أو ربما يشعرون بأن الطرق التقليدية أكثر فعالية .
- محايد: أيضا 4 موظفين بنفس النسبة التجاوب الأول هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءًا من العمال لا يمكنهم تحديد تأثير الاتصال الرقمي بشكل واضح على تجربة المنخرطين. قد يكون ذلك بسبب عدم وضوح الفوائد أو لأنهم لم يلاحظوا تأثيرًا كبيرًا لهذه التقنيات على التواصل.

● موافق:26 عامل بنسبة 76.47% من الكل ، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن الغالبية العظمى من العمال يعتقدون أن استخدام الاتصال الرقمي يحسن تجربة المنخرطين في التواصل مع المؤسسة. هذا يعكس اعترافاً واسعاً بالفوائد التي تقدمها التقنيات الرقمية في تسهيل وتبسيط التواصل، وزيادة الكفاءة، وتحسين الوصول إلى الخدمات والمعلومات .

يمكن القول إن هناك اعتقاداً قوياً بأن استخدام الاتصال الرقمي من قبل العمال يساهم بشكل كبير في تحسين تجربة المنخرطين في التواصل مع المؤسسة. ومع ذلك، لا تزال هناك نسبة صغيرة من العمال الذين يحتاجون إلى مزيد من التوعية أو التدريب للتغلب على التحديات التي تواجههم مع هذه التقنيات، أو لتوضيح الفوائد بشكل أفضل. تحسين البنية التحتية وتقديم دعم تقني مستمر يمكن أن يساعد في تعزيز هذا الاعتقاد الإيجابي بشكل أكبر.

الجدول (25) : شعرت بأن استخدام التقنيات الرقمية قد ساهم في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع و أكثر فعالية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
14,71	5	غير موافق
8,82	3	محايد
76,47	26	موافق
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

و هذا التساؤل الذي كان محل الطرح و هو شعور العامل بأن إستخدام التقنيات الرقمية أنها قد ساهمت في تلبية إحتياجات العملاء بشكل أسرع و أكثر فعالية.

كان الرد من طرف 5 عمال بغير موافق بنسبة 14.71% من الكل هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءاً من العمال لا يعتقدون أن استخدام التقنيات الرقمية قد ساهم في تلبية إحتياجات

العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية. قد يكون هذا بسبب تجارب سلبية أو مشاكل تقنية، أو ربما يرون أن التقنيات الحالية غير كافية لتحقيق هذه الأهداف.

فيما كان 3 عمال قد صرحوا بمحايد بنسبة 8.82% من الكل ، هذه النسبة تشير إلى أن هناك بعض العمال الذين ليس لديهم رأي قوي حول تأثير التقنيات الرقمية على تلبية احتياجات العملاء. قد يكون ذلك بسبب عدم وضوح الفوائد لهم أو لأنهم لم يلاحظوا تغييراً كبيراً في أداء العمل بسبب هذه التقنيات.

أما 26 عامل فقالوا موافق بنسبة 76.47% من الكل ،هذه النسبة الكبيرة تعكس أن الغالبية العظمى من العمال يعتقدون أن استخدام التقنيات الرقمية قد ساهم في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية. هذا يشير إلى إدراك واسع للفوائد التي تقدمها التقنيات الرقمية في تحسين سرعة الاستجابة وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

يمكن القول إن هناك إجماعاً كبيراً بين العمال على أن استخدام التقنيات الرقمية ساهم في تحسين سرعة وفعالية تلبية احتياجات العملاء. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من العمال الذين لا يشاركون هذا الرأي أو ليسوا متأكدين منه، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من التوعية، التدريب، وتحسين البنية التحتية التقنية للتأكد من أن جميع العمال يمكنهم الاستفادة من هذه التقنيات بشكل كامل لتحقيق أفضل خدمة للعملاء.

الجدول (26) : لاحظت زيادة في مشاركة المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال

الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	4	11,76
محايد	3	8,82
موافق	27	79,42
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

تساؤلنا في هاته الحالة كان كالتالي : هل لاحظت زيادة في مشاركة المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الإتصال الرقمي؟

فوافق معنا الرأي 27 عامل بنسبة 79.42% من الكل ، هذه النسبة الكبيرة تعكس أن الغالبية العظمى من العمال يلاحظون زيادة في مشاركة المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال

الرقمي. هذا يشير إلى أن التقنيات الرقمية قد ساعدت بشكل كبير في تحسين التفاعل، التواصل، والمشاركة بين المنخرطين والمؤسسة.

فيما حايده عدد 3 عمال بنسبة 8.82% من الكل، هذه النسبة تشير إلى أن هناك بعض العمال الذين ليس لديهم رأي قوي حول تأثير الاتصال الرقمي على مشاركة المنخرطين. ربما لم يلاحظوا تغييراً كبيراً أو كانوا غير متأكدين من تأثير الاتصال الرقمي على هذه الجوانب. أما 4 عمال فقالوا غير موافق بنسبة 11.76% من الكل هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءاً من العمال لا يلاحظون زيادة في مشاركة المنخرطين بعد تبني الاتصال الرقمي. قد يكون هذا بسبب قلة الفهم أو الاستخدام غير الفعال للتقنيات الرقمية أو بسبب أن الفوائد لم تظهر بوضوح في تجربتهم العملية.

يمكن القول إن هناك توافقاً كبيراً بين العمال على أن تبني الاتصال الرقمي قد ساهم في زيادة مشاركة المنخرطين في المؤسسة. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من العمال الذين لم يلاحظوا هذا التأثير أو ليسوا متأكدين منه، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من الجهود لتعزيز استخدام التقنيات الرقمية بفعالية أكبر وضمان استفادة الجميع من مزاياها. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين التدريب، تقديم الدعم الفني المستمر، والتأكد من أن التقنيات المستخدمة تلبي احتياجات جميع العمال بشكل فعال.

الجدول (27): من خلال استقبالكم لمنخرطين المؤسسة تلاحظون رضا الزبون على

الخدمات المقدمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
------------	---------	----------------

11,76	4	غير موافق
26,47	9	محايد
61,77	21	موافق
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

من خلال إستقبال المؤسسة لمنحطيتها هل تلاحظون رضا الزبون على الخدمات المقدمة؟

غير موافق: كانوا 4 عمال بنسبة 11.76% من الكل هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءاً من الموظفين لا يلاحظون رضا العملاء عن الخدمات المقدمة. قد يكون هذا بسبب تجارب سلبية معينة أو اعتقادهم بأن الخدمات المقدمة لا تلبي توقعات العملاء بالشكل المطلوب

محايد: كانوا 9 عمال بنسبة 26.47% من الكل، تشير هذه النسبة إلى أن هناك جزءاً من الموظفين لا يستطيعون تحديد ما إذا كان العملاء راضين عن الخدمات المقدمة أم لا. ربما يكون ذلك

بسبب عدم كفاية البيانات أو الملاحظات المباشرة المتعلقة برضا العملاء، أو لأن التجربة متباينة بين العملاء

أما موافق: فكانت من طرف 21 عامل بنسبة 61.77% من الكل، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن غالبية الموظفين يلاحظون رضا العملاء عن الخدمات المقدمة. هذا يشير إلى أن معظم العملاء يبدون راضين عن تجربة الخدمة المقدمة من المؤسسة، مما يعكس جودة الخدمة وجهود المؤسسة في تلبية احتياجات العملاء

يمكن القول إن هناك توافقًا كبيرًا بين الموظفين على أن العملاء راضون عن الخدمات المقدمة من المؤسسة. ومع ذلك، هناك نسبة من الموظفين غير متأكدين أو لا يلاحظون رضا العملاء، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز فهم رضا العملاء بشكل أفضل من خلال جمع المزيد من البيانات والملاحظات المباشرة من العملاء، وتحسين جوانب الخدمة التي قد تكون مصدر قلق لبعض الموظفين والعملاء .

الجدول (28) : يعتبر الاتصال الرقمي ميزة مهمة في تقديم الخدمات للمنخرطين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	2	5,88
محايد	2	5,88
موافق	30	88,24
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

و باعتبار الاتصال الرقمي ميزة مهمة في تقديم الخدمات للمنخرطين تلقينا كما يلي من أجوبة:

غير موافق من طرف عاملين بنسبة 5.88% من الكل هذه النسبة الصغيرة تشير إلى أن هناك عدد قليل من الموظفين لا يعتقدون أن الاتصال الرقمي يمثل ميزة مهمة في تقديم الخدمات

للمنخرطين. قد يكون ذلك بسبب تجربة سلبية مع التقنيات الرقمية، أو ربما يرون أن الطرق التقليدية أكثر فعالية في بعض الحالات

محايد من طرف عاملين بنسبة 5.88% من الكل، هذه النسبة تشير إلى أن هناك بعض الموظفين الذين لا يمكنهم تحديد ما إذا كان الاتصال الرقمي يمثل ميزة مهمة أم لا. قد يكون ذلك بسبب قلة الخبرة أو الاستخدام المحدود لهذه التقنيات، أو لأنهم لم يلاحظوا تأثيراً كبيراً لها على جودة الخدمات المقدمة

فيما كان 30 عامل قد وافقوا على طرحنا بنسبة 88.24% من الكل، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين يوافقون على أن الاتصال الرقمي هو ميزة مهمة في تقديم الخدمات للمنخرطين. هذا يعكس اعترافاً واسعاً بالفوائد التي تقدمها التقنيات الرقمية، مثل تحسين الكفاءة، تسهيل التواصل، وتسريع الإجراءات والخدمات

هنا أكد لنا بأن هناك توافقاً كبيراً بين الموظفين على أهمية الاتصال الرقمي كميزة رئيسية في تقديم الخدمات للمنخرطين. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من الموظفين غير مقتنعين أو محايدين بشأن هذه النقطة، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من التوعية والتدريب على استخدام التقنيات الرقمية، بالإضافة إلى تحسينات مستمرة في البنية التحتية التقنية لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات في تقديم الخدمات.

الجدول (29): الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي كافية في تحقيق أهداف المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	3	8,82
محايد	8	23,53
موافق	23	67,65
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

هل ترى بأن الوسائل المعتمدة في الإتصال الداخلي كافية في تحقيق أهداف المؤسسة؟

3 عمال لم يوافقوا على هذا الطرح و بنسبة 8.82% من الكل هذه النسبة الصغيرة تشير إلى أن هناك عدد قليل من الموظفين لا يعتقدون أن الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي كافية لتحقيق

أهداف المؤسسة. قد يكون ذلك بسبب مشكلات تتعلق بالبنية التحتية التقنية، أو نقص في التدريب على استخدام هذه الوسائل بشكل فعال

8 عمال كانوا محايدين بنسبة 23.53% من الكل هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءًا من الموظفين الذين ليس لديهم رأي قوي حول كفاية الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي. قد يكون ذلك بسبب عدم وضوح تأثير هذه الوسائل على تحقيق الأهداف، أو لأنهم لم يلاحظوا تحسينات ملموسة

23 عامل وافقوا على هذا الطرح بتجاوبهم معنا و بنسبة 67.65% من الكل ، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين يعتقدون أن الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي كافية لتحقيق أهداف المؤسسة. هذا يعكس الثقة في فعالية هذه الوسائل في تحسين التواصل الداخلي، تسهيل التعاون، ودعم تحقيق الأهداف التنظيمية

يمكن القول إن هناك توافقًا كبيرًا بين الموظفين على أن الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي كافية لتحقيق أهداف المؤسسة. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من الموظفين الذين غير مقتنعين أو محايدين بشأن هذا الأمر، مما يشير إلى الحاجة لمراجعة وتحسين مستمر للوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي، بالإضافة إلى تقديم التدريب والدعم اللازمين لضمان استفادة الجميع من هذه الوسائل بأقصى قدر ممكن.

الجدول (30) : أثر استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة في تحسين الأداء و
الانتاجية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
11,76	4	غير موافق
2,94	1	محايد
85,30	29	موافق
100,0	34	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

دائماً في المحور الثالث مع الطرح ما قبل الأخير و الذي كان هل إستخدام الإتصال الرقمي داخل المؤسسة أثر إيجاباً على تحسين أداء العامل في إنتاجيته في العمل

● غير موافق: 4 عمال بنسبة 11.76% من الكل ، هذه النسبة تشير إلى أن هناك جزءاً من الموظفين لا يعتقدون أن استخدام الاتصال الرقمي قد أثر إيجابياً على تحسين أدائهم وإنتاجيتهم. قد يكون ذلك بسبب تجارب سلبية مع التقنيات الرقمية، مشكلات تقنية، أو ربما يفضلون الطرق التقليدية في العمل

● محايد: عامل واحد بنسبة 2.94% من الكل هذه النسبة الصغيرة جداً تشير إلى أن هناك عدد قليل من الموظفين الذين لم يلاحظوا تأثيراً كبيراً لاستخدام الاتصال الرقمي على أدائهم وإنتاجيتهم. قد يكون ذلك بسبب عدم وضوح الفوائد لهم أو عدم استخدامهم لهذه التقنيات بشكل كافٍ

● موافق: 29 عامل بنسبة 85.30% من الكل ، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين يعتقدون أن استخدام الاتصال الرقمي قد أثر إيجابياً على تحسين أدائهم وإنتاجيتهم. هذا يعكس الاعتراف بالفوائد الكبيرة التي تقدمها التقنيات الرقمية في تسهيل العمل، تسريع العمليات، وتحسين التواصل داخل المؤسسة

استنتجنا إيجابية و فعالية إستخدام هاته التقنية و تطبيقها على مستوى إدارة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير أجراء. ليزيد من مردودية العمال نحو مؤسستهم عوض ما كانوا بالطريقة التي ما قبل ولوج هاته التقنية. كما هناك نسبة ضئيلة من العمال الذين كانوا معاكسين لما رافق هذا الإستبيان من تساؤلات و المشكل لربما راجع لعدم تركيزهم في التكوينات أو راجع لنقص القدرة الاستيعابية لهاته الفئة من العمال و الذين لم يتجاوبوا مع هاته التقنية . و من جهة أخرى كان تأثير التقنية الإيجابي لجل العمال مما أدى بهم و بإدارتهم للتماشي مع التحديث الذي مس بجل الإدارات.

الجدول (31): يمثل الاجراءات المناسبة لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دورات تكوينية	25	73,53
توظيف متخصصين	9	26,47
المجموع	34	100,0

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

في آخر سؤال في الإستبيان و في نهاية المحور الثالث كنا قد ختمنا الأمر بماهي الإجراءات المناسبة لتحسين الإتصال الرقمي داخل المؤسسة . و هنا كان اقتراح العمال لفرضيتين و هما:

● دورات تكوينية بعدد 25 عامل بنسبة 73.53% من الكل توفير دورات تدريبية متخصصة في التقنيات الرقمية وكيفية استخدامها بشكل فعال. يمكن تضمين مواضيع مثل استخدام البريد الإلكتروني بشكل فعال، استخدام أدوات التعاون عبر الإنترنت، وإدارة الوقت عن بُعد

● توظيف متخصصين بعدد 9 عمال بنسبة 26.47% من الكل ، تعيين موظفين متخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الدعم الفني وتطوير الحلول التقنية المناسبة لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة .

● الخلاصة: مما جمعنا حوصلة لجميع الأسئلة و تجاوب العمال معها هو أن مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير أجراء معظمهم راضي بهاته التقنية و هي الإتصال الرقمي سواء داخليا بين عمال المؤسسة أو على المستوى الخارجي بين المؤسسة و منخرطيها . و إبداء رأي العمال بتجاوبهم مع هاته التقنية . مما أدت بهم هاته التقنية. لإختصار المسافات. تقليص وقت العمل . زيادة العامل من مردوديته نحو مؤسسته. السلاسة و التسهيل في المعاملة بين العمال داخليا أو بين العمال و منخرطيهم على المستوى الخارجي.....إلخ. لهذا نلاحظ أن جل العمال طالبوا بمضاعفة الدورات التكوينية لتحسين أداء العامل و إبداعه من ناحية مهاراته أكثر مما هو على الوضع الحالي.

تحليل و تفرغ البيانات الخاصة بالجدول المركبة :

الجدول (32): يمثل الوسائل المعتمدة داخل المؤسسة حسب الجنس

الجنس	برنامج Outlook	البريد الالكتروني	الهاتف الداخلي	التخاطب عن بعد	أخرى
ذكر	3	8	8	3	1
أنثى	2	4	3	2	0
المجموع	5	12	11	5	1

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

يوضح هذا الجدول بيانات حول عدد الموظفين من كل جنس (ذكر و أنثى) في كل فئة من فئات المحور الأول، بالإضافة إلى إجمالي عدد الموظفين في كل فئة.

مما يجعل إجمالي عدد Outlook يبدو أن هناك 3 أشخاص من الذكور و 2 من الإناث يستخدمون برنامج المستخدمين 5 أفراد.

البريد الإلكتروني: يستخدم 8 ذكور و 4 إناث البريد الإلكتروني، ليصبح إجمالي عدد المستخدمين 12.

الهاتف الداخلي: يستخدمه 8 ذكور و 3 إناث ليصبح إجمالي عدد المستخدمين 12.

تقنيات التخاطب عن بعد: نجد هناك 3 ذكور و 2 من الإناث يستخدمون هذه التقنية، ليصبح إجمالي عدد المستخدمين 5.

فالمجموع هنا 34 موظف من بينهم 23 ذكور و 11 إناث.

فنستنتج من هنا أن البريد الإلكتروني و الهاتف الداخلي يستخدمه العديد من الموظفين و يبلغ 12 موظف فهنا نلاحظ أن البريد الإلكتروني و الهاتف الداخلي هو الطريقة الرئيسية للتواصل بين الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و تلتزم بتوفير المعلومات عن خدماتها و تسهيل طريقة العمل و بناء علاقات طويلة المدى بين الموظفين و هذا ما يسهل الخدمات عليها.

الجدول (33): يمثل الوسائل المعتمدة داخل المؤسسة حسب العمر

العمر	برنامج Outlook	البريد الإلكتروني	الهاتف الداخلي	التخاطب عن بعد	المجموع
من 19 إلى 29	1	3	1	1	0
من 30 إلى 39	0	2	1	1	0

1	3	9	7	4	أكثر من 40 سنة
1	5	11	12	5	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

نلاحظ في هذا الجدول استخدام تقنيات التخاطب و وسائل الاتصال المختلفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، مع تفصيل لاستخدام كل منها حسب فئة العمر للموظفين.

يستخدم هذا البرنامج بشكل رئيسي بين الموظفين الذين تتراوح Outlook استخدام برنامج

أعمارهم بين 30 و 39 سنة و أكثر من 40 سنة، حيث يبلغ المجموع 5.

البريد الإلكتروني: يظهر أن استخدام البريد الإلكتروني مع زيادة العمر فمن الملاحظ أن الفئة العمرية التي تزيد أعمارها عن 40 سنة هي الأكثر استخداما للبريد الإلكتروني بمجموع 12.

الهاتف الداخلي: يتبين هنا أن الهاتف الداخلي يستخدم بشكل أكبر من قبل الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة بمجموع 2.

تقنيات التخاطب عن بعد: تستخدم هذه التقنيات بشكل متساو بين الفئات العمرية، مع بعض الزيادة لدى الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة.

نستنتج من هنا أن بعض الانشطة للتخاطب أقل شيوعا مع استثناء فئة العمر 30-39 سنة التي تظهر استخداما مقبولا لتلك الأنشطة.

فيمكن القول أن الاستخدام الأساسي لوسائل التواصل المختلفة يختلف قليلا بين الفئات العمرية المختلفة مع تفضيلات مختلفة تعتمد على العمر في بعض الحالات.

الجدول (34): يمثل الوسائل المعتمدة داخل المؤسسة حسب المستوى التعليمي

المجموع	أخرى	التخاطب عن بعد	الهاتف الداخلي	البريد الالكتروني	برنامج	المستوى التعليمي
8	0	1	2	4	1	ثانوي
13	0	3	4	4	2	جامعي
13	1	1	5	4	2	دراسات عليا
34	1	5	11	12	5	المجموع

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

يوضح لنا الجدول المستوى التعليمي و مستوى الاستخدام للتقنيات الحديثة في بيئة العمل:

المستوى التعليمي: يشير إلى مستوى التعليم الأكاديمي لموظفين ، حيث يشمل ثلاثة فئات: ثانوي، جامعي، دراسات عليا.

فلاحظ أن الفئة الجامعية و الفئة ذات الدراسات العليا تتشابه في الإجمالي 13 لكل منهما، فالفئة ذات المستوى التعليمي للثانوي تبدو الأقل استخداما للتقنيات الموجودة في الجدول و مجموعها 8.

و البريد الإلكتروني هو الأكثر شيوعا في جميع المستويات Outlook و استخدام التعليمية.

فيظهر أن الفئة ذات المستوى التعليمي للدراسات العليا تستخدم التقنيات الحديثة مثل تقنيات التخاطب عن بعد بشكل أكبر مقارنة بالفئات الأخرى.

فبصفة عامة الجدول يوضح توزيع استخدام التقنيات الحديثة في بيئة العمل بين مجموعة من المستويات التعليمية و يظهر أن كلما كان المستوى التعليمي أعلى كان استخدام التقنيات الحديثة أكثر.

الجدول (35): يمثل الحجم الساعي لاستخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسة حسب العمر

العمر	اقل من ساعة	من ساعة الى ساعتين	من ساعتين الى الربع ساعات	كثير من اربعة ساعات	المجموع
من 19 الى 29 سنة	2	3	1	0	6
من 30 الى 39 سنة	1	2	1	0	4
أكثر من 40 سنة	9	8	5	2	24
المجموع	12	13	7	2	34

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

يوضح هذا الجدول كمية الوقت التي يقضيها الموظفين في فئات العمر المختلفة في نشاط معين و يتعلق بالعمل و الأنشطة اليومية.

أقل من ساعة إلى ساعتين:

هذه الفئة الزمنية هي الأكثر شيوعا بين الأعمار المختلفة، حيث يقضي معظم الموظفين في كل الفئات العمرية ما بين ساعة و ساعتين في النشاط.

من ساعتين إلى الربع ساعات:

يقضي معظم الموظفين في فئة العمر من 19 إلى 29 سنة و من 30 إلى 39 سنة ساعة واحدة إلى ساعتين في النشاط، في حين يقضي معظم الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة اقل من ساعة في النشاط.

أكثر من أربع ساعات:

الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 19 و 29 سنة يقضون ساعتين في النشاط، في حين أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة يقضون حوالي ساعة في النشاط، و الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة يقضون وقتا أقل في النشاط.

فنستنتج من هنا أن الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة هم الأكثر استخداما للوقت في نشاط معين، بينما أن الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 19 و 29 سنة هم الأقل استخداما للنشاط.

فيمكن القول أن هناك اختلافات واضحة في كمية الوقت الذي يقضيه الأفراد في نشاط معين حسب الفئة العمرية.

الجدول 38: يمثل صعوبات استخدام تقنيات الاتصال الرقمي حسب الجنس

الجنس	نعم بشكل كبير	نعم حد ما	أحيانا	لا	المجموع
ذكر	1	4	14	4	23
أنثى	2	0	7	2	11
المجموع	3	4	21	6	34

اعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS 22

الذكور :

نعم بشكل كبير ومن إلى حد ما: 5 موظفين من الممكن أن يحتاج هؤلاء الموظفون إلى دعم تقني وتدريب إضافي لتحسين مهاراتهم وثقتهم في استخدام الأدوات الرقمية.

أحياناً: 14 موظف يشير هذا إلى أن معظم الذكور يواجهون صعوبات عرضية. يمكن تحسين ذلك من خلال تدريب دوري ودعم تقني مستمر.

لا: 4 موظفين يشير إلى وجود نسبة جيدة من الذكور الذين يشعرون بالراحة مع الأدوات الرقمية، يمكنهم مشاركة معارفهم وخبراتهم مع زملائهم.

الإناث:

نعم بشكل كبير: موظفتين هؤلاء يحتاجون إلى دعم وتدريب مكثف لحل المشكلات التي يواجهونها.

أحياناً: 7 موظفات يشير إلى أن معظم الإناث يواجهن صعوبات عرضية، مما يعني أن التدريب والدعم المنتظمين سيكونان كافيين.

لا: موظفتين هؤلاء يشعرون بالراحة مع التكنولوجيا ويمكن استخدامهم كنقاط اتصال لدعم زميلاتهم.

من خلال النتائج الكمية نستنتج أنه يجب تقديم تدريب منتظم و هذا من خلال تنظيم جلسات تدريبية دورية مخصصة لتحسين المهارات الرقمية لدى الموظفين مع توفير دعم فني مستمر لحل المشكلات الفورية التي قد يواجهونها .

الاستفادة من الخبراء الداخليين: استخدام الموظفين الذين لديهم مهارات تقنية جيدة لتوجيه ودعم زملائهم.

تطوير برامج توجيه: إنشاء برامج توجيه تربط الموظفين الذين يواجهون صعوبات بالموظفين المتمرسين لتبادل المعرفة والخبرات.

التحليل الكمي والكيفي يشير إلى أن هناك احتياجات مختلفة للذكور والإناث في استخدام الاتصال الرقمي. من خلال توفير تدريب ودعم مخصص، يمكن تحسين استخدام التكنولوجيا الرقمية وتقليل الصعوبات التي يواجهها الموظفون بناءً على جنسهم.

الجدول (36): يمثل انعكاس ميزة الاتصال الرقمي على المنخرطين حسب الاقدمية المهنية للموظفين

الأقدمية المهنية	غير موافق	محايد	موافق	المجموع
أقل من 10 سنوات	0	0	9	0
من 11 الى 20 سنة	2	0	9	11
أكثر من 20 سنة	0	2	12	14
المجموع	2	2	30	34

إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS 22

خلال الجدول أعلاه و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة و البالغ حجمهم 34 موظف يوضح لنا الأقدمية المهنية للموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء و هي كما يلي:

أقل من 10 سنوات هناك 9 موظفين أجابوا ب(موافق) و بلغ مجموعهم 9، أما من 11 سنة إلى 20 سنة فنجد 2 أجابوا ب(محايد) و 9 ب(بموافق) حيث بلغ مجموعهم 11 فرد، و في الفئة الأكثر من 20 سنة فنجد أن هناك 12 فردا أجابوا (بموافق) و 2 أجابوا ب(محايد) فبلغ مجموعهم 14 موظف، ففي مجموع موافق نجد 30 موظف ذلك لأنهم موافقين على استخدام الاتصال الرقمي.

و منه نستنتج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أكدوا بأنهم لا يمكن الاستغناء عن الاتصال الرقمي و استخداماته من حيث الوسائل و يكون هذا على حسب الأقدمية المهنية في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء و لان الاتصال الرقمي له ميزة مهمة في تقديم الخدمات للمنخرطين و ذلك من خلال التقنيات المستخدمة في المؤسسة و تكوين فعاليتها و ضمان تحقيق نجاحها .

الجدول (37): يمثل إيجابية استخدام الاتصال الرقمي في تحسين الأداء حسب العمر

العمر	غير موافق	محايد	موافق	المجموع
-------	-----------	-------	-------	---------

6	5	1	0	من 19 الى 29
4	4	0	0	من 30 الى 39 سنة
24	20	0	4	أكثر من 40 سنة
34	29	1	4	المجموع

اعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS 22

يوضح الجدول أعلاه الفئة العمرية و نتائج استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:

من 19 إلى 29 سنة: هناك 1 موظف أجاب ب(محايد) و 5 موظفين أجابوا ب(موافق) حيث بلغ مجموعهم 6 أفراد.

من 30 إلى 39: نجد أن هناك 4 موظفين أجابوا ب(موافق) حيث بلغ مجموعهم 4 موظفين.

أكثر من 40 سنة: نجد 4 موظفين أجابوا ب(غير موافق) و 20 موظف أجابوا ب(موافق) حيث بلغ المجموع 24 موظف، بحيث أن مجموع كل الموافقين بلغ عددهم 29 موظف.

من هنا نستنتج أن أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن الاتصال الرقمي يؤثر تأثيرا إيجابيا على تحسين أداء و انتاجية العمل و دليل ذلك الموظفين الذين أجابوا ب(موافق) بلغ عددهم

20 موظفين اذ أن الاتصال الرقمي يؤثر على أداء الموظف و تحقيق الرضى الوظيفي و الروح المعنوية فذلك له أثر فعال لتحقيق أهداف الموظف داخل المؤسسة.

الجدول 39: يمثل الإجراءات المناسبة لتحسين الاتصال الرقمي حسب متغير الاقدمية المهنية

المجموع	توظيف متخصصين	دورات تكوينية	الاقدمية المهنية
9	3	6	أقل من 10 سنوات
11	3	8	من 11 الى 20 سنة
14	3	11	أكثر من 20 سنة
34	9	25	المجموع

اعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS 22

الأقل من 10 سنوات: قد يعبر الموظفون ذوو الأقدمية الأقل عن حاجة أقل للدورات التكوينية بسبب حداثة معرفتهم بالتكنولوجيا الحديثة ، قد يظهر في المقابلات أنهم يواجهون تحديات مرتبطة بالتوجيه والإرشاد أكثر من الحاجة إلى تدريب إضافي.

من 11 إلى 20 سنة: هؤلاء الموظفون قد يشعرون بحاجة أكبر إلى التحديث المستمر للمهارات بسبب الفجوة بين معرفتهم الحالية والتطورات الرقمية الجديدة ، يمكن أن تكشف مجموعات التركيز عن صعوباتهم في التكيف مع التكنولوجيات الجديدة، مما يجعل الدورات التكوينية ضرورة.

أكثر من 20 سنة: يواجه هؤلاء الموظفون تحديات أكبر في التكيف مع التكنولوجيات الرقمية الحديثة، مما يفسر الحاجة إلى عدد أكبر من الدورات التكوينية ، من الممكن أن تكشف الاستبيانات عن مواقف معينة تحتاج إلى تحسين، مثل فهم أفضل للأدوات الرقمية الحديثة.

نستنتج مما سبق أن يكون هناك تصميم برامج تدريبية مخصصة لكل فئة من الأقدمية، لتلبية احتياجاتهم الفعلية، توفير برامج توجيه خاصة للأفراد الأقل أقدمية لدماجهم سريعاً في بيئة العمل الرقمية، توفير موارد إضافية ودعم مستمر للأفراد الأكثر خبرة لمساعدتهم على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة، الحفاظ على توظيف المتخصصين في مجال الاتصال الرقمي لجميع مستويات الأقدمية لضمان دعم مستمر وفعال.

استخلاص نتائج الدراسة :

التوازن بين الجنسين: نسبة الذكور في المؤسسة تفوق نسبة الإناث بشكل ملحوظ، مما قد يعكس تفضيلات أو سياسات توظيف معينة.

التوزيع العمري: غالبية الموظفين تزيد أعمارهم عن 40 سنة، مما يشير إلى وجود نسبة كبيرة من العاملين ذوي الخبرة الطويلة.

المستوى التعليمي: معظم الموظفين يحملون شهادات جامعية أو دراسات عليا، مما يدل على مستوى تعليم مرتفع بين العاملين.

الأقدمية المهنية: نسبة كبيرة من العاملين لديهم أكثر من 20 سنة من الخبرة، مما يعكس استقراراً وظيفياً كبيراً في المؤسسة.

وسائل الاتصال المعتمدة: البريد الإلكتروني والهاتف الداخلي هما الوسيلتان الأكثر استخداماً، في حين أن تقنية التخاطب عن بعد وبرنامج Outlook يستخدمان بنسبة أقل.

وسائل الاتصال الأكثر استخداماً: البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأكثر استخداماً بنسبة 35.29%. يشير الاعتماد الكبير على البريد الإلكتروني إلى الحاجة إلى التواصل الفوري والموثوق داخل المؤسسة.

فعالية استعمال الوسائل الرقمية بين الموظفين: من الأشخاص يرون أن استخدام الوسائل الرقمية في التواصل بين العمال يؤدي إلى تحسين الأداء بشكل كبير، مما يعكس أهمية التكنولوجيا في تيسير التواصل وتحسين الفعالية في بيئة العمل.

الوسائل المعتمدة للتواصل مع المنخرطين : يبدو ان الرسائل النصية هي الوسيلة الأكثر استخداماً بنسبة 47.06%، لأسباب مختلفة مثل السرعة والراحة والفعالية. على الجانب الآخر، يمكن أن تكون الرسائل النصية أقل تكلفة من الاتصال الهاتفي أو إرسال البريد الإلكتروني، مما يجعلها خياراً شائعاً للتواصل اليومي.

الحجم الساعي لاستخدام الاتصال الرقم : من ساعة إلى ساعتين أعلى نسبة من المشاركين (38.24%) تحتاج إلى مدة متوسطة لإتمام المهام، مما يعد وقتاً مناسباً ومقبولاً للإنجاز، مما يدل على كفاءة المهام وسهولة تنفيذها بالنسبة للأغلبية.

استخدام الاتصال الرقمي : نسبة كبيرة من الموظفين (61.76%) يستخدمون الاتصال الرقمي بشكل دائم، مما يشير إلى تبني واسع لهذه التقنيات داخل المؤسسة - فقط نسبة صغيرة (2.95%) لا يستخدمون الاتصال الرقمي، مما يعكس قبولاً عاماً لهذه الوسائل .

تنظيم الاجتماعات والمهام: يشير 47.06% من الموظفين إلى أن تقنيات الاتصال الرقمي تساعد بشكل دائم في تنظيم الاجتماعات والمهام، مما يعزز الكفاءة في العمل.

إدارة الأعمال اليومية: غالبية الموظفين (79.41%) يرون أن تقنيات الاتصال الرقمي تسهل إدارة الأعمال اليومية بشكل كبير.

تحسين الأداء الفعلي: يرى 61.76% من الموظفين أن تقنيات الاتصال الرقمي لها تأثير كبير على تحسين الأداء الفعلي.

التحديات: يواجه 70.59% من الموظفين تحدي ضعف الإنترنت، مما يعتبر عائقاً كبيراً لاستخدام فعال لتقنيات الاتصال الرقمي - تأخير الرد (20.59%) وصعوبة التعامل مع النظام (8.82%) تعتبر تحديات إضافية.

استخدام خارج ساعات العمل :يُستخدم الاتصال الرقمي بشكل يومي بنسبة 23.53٪، فيما يستخدمه 47.06٪ من الموظفين إلى حد ما.

تكامل التقنيات الرقمية: يلاحظ 41.18٪ من الموظفين تكاملاً كبيراً بين تقنيات الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة .

صعوبات في الاستخدام :يواجه 8.82٪ من الموظفين صعوبات كبيرة في استخدام التقنيات الرقمية .

الخلل التقني : يواجه 52.94٪ من الموظفين خللاً تقنياً أحياناً، مما يشير إلى الحاجة لتحسين البنية التحتية التقنية.

التكوين والتحديثات :تعتمد المؤسسة التكوين في تقنيات الاتصال الرقمي بشكل مستمر بنسبة 32.35٪، وتقوم بتحديث التطبيقات التقنية بشكل دوري بنسبة 64.71٪ .

رضا العملاء :يلاحظ 61.77٪ من الموظفين رضا العملاء عن الخدمات المقدمة بعد تحسين الاتصال الرقمي.

تلبية احتياجات العملاء :يشعر 76.47٪ من الموظفين بأن الاتصال الرقمي ساهم في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية .

زيادة مشاركة المنخرطين: يلاحظ 79.42٪ من الموظفين زيادة في مشاركة المنخرطين بعد تبني الاتصال الرقمي.

إجراءات لتحسين الاتصال الرقمي :يوصي 73.53٪ من الموظفين بإجراء دورات تكوينية لتحسين الاتصال الرقمي، بينما يرى 26.47٪ ضرورة توظيف متخصصين في هذا المجال.

استخلاص النتائج حسب تساؤلات الدراسة :

انطلقت دراستنا من تساؤل رئيسي و 4 أسئلة فرعية ،هدف كل تساؤل فرعي يهدف للوصول إلى تكوين فكرة عامة و التوصل لعدة إجابات شاملة عن التساؤل الرئيسي للدراسة.

التساؤل الأول كان حول: الممارسة الفعلية لتطبيق عملية الاتصال الرقمي في مؤسسة

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، و الذي توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يتم الاتصال رقميا بين الموظفين بمختلف مستوياتهم إذ أكدنا إجابتهم من خلال الجدول (7) و المتمحور حول الوسائل و التقنيات المستخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء إ أن أغلبية الموظفين يعتمدون على الوسائل و التقنيات الحديثة المستخدمة في المؤسسة و قد تبين ذلك من خلال السؤال (3) في البند الأول و السؤال متمثل في تقييم فعالية الوسائل الرقمية التي تستخدم في تحسين أداء العمل، إذ كانت إجابة أغليبتهم فعالة إلى حد ما و قدرت نسبتها ب 29.41% فإن هذا يدل على أن المؤسسة تستخدم الاتصال الحديث بشكل فعال.

التساؤل الثاني: والمعنون هل تستخدم مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير

الأجراء لولاية غرداية للاتصال الرقمي يحقق أهدافها؟

اتضح لنا من خلال النتائج التي تحصلنا عليها و الموضحة في الجدول رقم (10) أن أغلبية موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء أكدوا على أنه توجد علاقة بين الاتصال الرقمي و الوسائل الموجودة في المؤسسة ،حيث أن الاتصال الرقمي ساهم في استخدام تقنياته بتسهيل إدارة أعمالهم اليومية في المؤسسة ،كما أنها أيضا تشجعهم و تحفزهم على الإبداع و هذا ما يسهل تقنيات الاتصال الرقمي و قد تبين هذا من خلال السؤال (6) في المحور الثاني و كان السؤال متمحور حول: استخدام تقنيات الاتصال الرقمي للتواصل داخل المؤسسة و قد أجاب أغلبية أفراد العينة ب نعم، بشكل دائم وقد قدرت النسبة ب 61.76% و بالتالي أن نظام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة يسهل طريقة العمل و كسب الوقت و الجهد من خلال استخدام تقنيات

الاتصال الرقمي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و بالتالي فإن هذه التقنيات لها إيجابيات على موظفي المؤسسة.

التساؤل الثالث: و المعنون بأثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية.

أكد مجتمع الدراسة وبنسبة 73.53% أن الدورات التكوينية تسهل على موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و اكتساب خبراتهم و تطور مهاراتهم في استخدام الاتصال الرقمي، و لتحسينه لا بد من توفير دورات تكوينية لزيادة مردودية العامل و تسهيل المعاملة و تقليص الوقت و الجهد من خلال اكتساب المهارات و الابداع.

على الرغم من الحاجة الملحة التي تستخدم تقنيات الاتصال بالمؤسسات إلا أن هذه الدراسة تشملها مشاكل وصعوبات فيها اسند عليه التساؤل الرابع والأخير والمعنون ب: ماهي الصعوبات والمشاكل الرقمية لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية؟

أكد مجتمع الدراسة و بنسبة 70.59% أن ضعف الأنترنت صعب استخدامات الاتصال الرقمي و هذا إن دل على غياب التعامل مع النظام مما يصيب الوسائل الرقمية شلل يدفع الموظفين إلى الاعتماد على الوسائل الأخرى مثل الهاتف و الرسائل النصية لضمان سيرورة العمل.

توصيات و اقتراحات :

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة يمكن طرح الاقتراحات التالية :

- ❖ التثقيف من الدورات التكوينية لكل الموظفين بالمؤسسة من أجل تطور الاتصال الرقمي .
- ❖ تبادل الخبرات و التجارب بين الموظفين لتحقيق الأهداف في مجال الاتصال الرقمي .
- ❖ مراعاة الدقة في استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية في الوقت المناسب خلال عملية الاتصال بين موظفي المؤسسة .
- ❖ توفير الامكانيات المادية و البشرية لتسخير تقنيات الاتصال الرقمي و الذي أصبح له دور كبير في المجتمع .
- ❖ الاهتمام باستعمال الوسائل الاتصالية الرقمية بين موظفي المؤسسة و المساهمة في توفير المعلومات و هذا ما يجعل الاتصال أكثر فعالية .
- ❖ يجب أن يحظى الاتصال الرقمي بالاهتمام الكبير من طرف المؤسسة لتسليط الضوء على هاته المواضيع .
- ❖ تدليل الصعوبات و المعوقات الإدارية و على رأسها استخدامات الاتصال الرقمي و تفعيله .

الخاتمة

الخاتمة:

تعتبر مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية هي جهة مسؤولة عن تقديم الخدمات الضمانية والاجتماعية للفئات غير الأجراء في الولاية. يتمثل دور هذه المؤسسة في تقديم الحماية الاجتماعية والضمانية للأفراد والعائلات الذين لا يمارسون نشاطاً مهنيًا معينًا، مثل العاطلين عن العمل، والمعوزين، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، والأرامل، والأيتام، وغيرهم. تهدف المؤسسة إلى توفير الحماية الاجتماعية وتعزيز الرفاهية لهذه الفئات الهشة في المجتمع.

علاوة على ذلك، يسهم الاتصال الرقمي في تحسين العمليات الداخلية للمؤسسة من خلال تسريع تبادل المعلومات، تحسين التنسيق بين الأقسام، هذه التحسينات تؤدي بدورها إلى زيادة الإنتاجية، تقليل التكاليف، وتعزيز الفعالية التشغيلية بشكل عام. يمكن للأدوات الرقمية توفير رؤى قيمة من خلال تحليل البيانات، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين العمليات بناءً على معلومات دقيقة ومحدثة. ومع ذلك، يتطلب التحول إلى الاتصال الرقمي مواجهة مجموعة من التحديات. منها مقاومة التغيير من قبل الموظفين، الحاجة إلى تحديث البنية التحتية التكنولوجية، وضمان أمن المعلومات وحمايتها من التهديدات السيبرانية. تعتبر هذه التحديات حاسمة، ولكنها ليست غير قابلة للتغلب عليها. يمكن للمؤسسات التعامل مع هذه التحديات من خلال تطوير استراتيجيات شاملة تتضمن تدريب الموظفين بشكل مستمر، تحديث البنية التحتية التكنولوجية بما يتناسب مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية، وضمان أن تكون جميع الإجراءات الأمنية محدثة وفعالة لحماية البيانات الحساسة.

في الختام، يُظهر الاتصال الرقمي إمكانيات هائلة لتحسين أداء مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ولكن تحقيق هذه الإمكانيات يتطلب تبني استراتيجيات مدروسة وتنفيذ فعال. من خلال التعامل مع التحديات والاستفادة القصوى من الأدوات الرقمية، يمكن

المؤسسة من تحقيق تحسينات ملموسة في أدائها، وبالتالي تقديم خدمات أفضل لعملائها والمساهمة في تحقيق النجاح المستدام.

إن المستقبل الرقمي يعد بفرص كبيرة، والمؤسسات التي تستثمر في الاتصال الرقمي اليوم ستحصد فوائد كبيرة في المستقبل .

الكتب :

- 1) أنجرس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الجزائر، دار القصة للنشر، الطبعة2، 2006، ص 289.
- 2) سرحان محمد علي المحمودي :مناهج البحث العلمي ، الطبعة 3، وكالة المطبوعات ، الكويت ،1977،ص4-5.
- 3) صبحي عبد اللطيف المعروف ،أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل، الاختبارات والمقاييس، دار القادسية، بغداد، الطبعة 1 / 1996 ،ص10.
- 4) طلعت عبد الوهاب السندي طلال مسلط الشريف ،الإدارة العامة :المفاهيم - الوظائف -الأنشطة،2021، ص61_62.
- 5) عبد السلام محمد ،مناهج البحث في العلوم الاجتماعية و الانسانية ،مكتبة النور ،2020، ص 10.
- 6) عودة محمود سمير الحاج أحمد علي توفيق ،حسن تسويق الخدمات ، دار الاعصار العلمي ،عمان ،الأردن،2011،ص93 .
- 7) محمد عبد الحميد ،الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، الطبعة1،عالم الكتاب،القاهرة،2007،ص33.

(8) مروان عبد المجيد ابراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،الطبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع .

الرسائل و المذكرات :

(1) اعراب ياسمين و عكريش كريمة ،مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية لدى الزبون دراسة ميدانية لعينه من الزبائن لمؤسسة اتصالات الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال جماهيري، اشراف نصيرة حالفي ،جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2021/2020.

(2) برعودي يسمينة ، التعليم العالي و علاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة باتنة،2008/2009،ص24.وزي غرايبة، وآخرون ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأردنية، 1977 / ص 43 .

(3) معوش سعاد و موسى مروة ،أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الفوسفات ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الإعلام و الاتصال ،اشراف أكرم بوطورة ، تبسة ، 2019-2020.

(4) مكاوي فوزية و بودريالة عبد القادر، واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة لقسم تسيير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء

و الغاز سونلغاز، شهادة مكملة لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ، 2016.

(5) منتظر زهير حسن، الفكر الإداري وجهات نظر معاصرة (نظرية النظم – النظرية الموقفية –وجهات النظر الناشئة)، كلية الإدارة و الاقتصاد ،جامعة المستنصرية، 2020 – 2021.

(6) هوارى سعاد ، مطبوعة السداسي الثالث في أساليب الاستبيان ، كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية ، 2021/2020.

المقابلات :

(7) دحمان لحضر ، رئيس مصلحة الموارد البشرية ، يوم 18-05-2024، الساعة 11:00.

(8) محمد عوني ، مدير فرع التحصيل و المراقبة و المنازعات ، 19-05-2024، الساعة 10:00

المراجع الأجنبية :

1- –COHEN L and Morrison k, **Research in Education**, fifth Edition, Taylor and Francis Library,2005 .



جامعة غرداية

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

استمارة استبيان

تحية طيبة و بعد

هذه الاستمارة التي بين أيديكم تعتبر أداة مهمة جدا لدراستنا المتعلقة بإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة
الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص الاتصال والعلاقات العامة بعنوان: **فعالية الاتصال
الرقمي في تحسين أداء المؤسسات الخدماتية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان
الاجتماعي لغير الأجراء بغرداية**

لذا تلتمس منكم العون بالإجابة عن الأسئلة بدقة و موضوعية لغرض جمع البيانات الضرورية التي
تستوفي أغراض البحث تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

اشراف الأستاذ:

اعداد الطلبة :

د. بابا و اعمر عبد الرحمان

❖ طوبان أشواق

❖ بوحميذة خولة

السنة الجامعية: 2025/2024.

البيانات الشخصية :

- (1) الجنس : ذكر أنثى
- (2) العمر : 29- 19 39-30 40 فما فوق
- (3) المستوى التعليمي : ثانوي جامعي دراسات عليا
- (4) الأقدمية المهنية : أقل من 10 سنوات 11-20 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الأول : الوسائل و التقنيات المستخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

لغير الأجراء

(1) ماهي الوسائل الرقمية المعتمدة للتواصل في العمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء؟

برنامج Outlook أ)

البريد الالكتروني ب)

الهاتف الداخلي ت)

تقنية التخاطب عن بعد ث)

اضافة أخرى

.....
.....

(2) حسب رأيك ماهي الوسائل الاكثر استخداما و سهولة في التنفيذ داخل مؤسسة الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟

Outlook برنامج (أ)

البريد الإلكتروني (ب)

تقنية التخاطب عن بعد (ت)

اضافة أخرى

.....
.....

3) كيف تقييم فعالية الوسيلة الرقمية التي تستخدمها في تحسين أداءك في العمل؟

فعالة بشكل كبير (أ)

فعالة الى حد ما (ب)

غير فعالة (ت)

لا أعرف | غير متأكد (ث)

4) ما نوعية الاتصالات الرقمية المقدمة للمنخرطين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟

الهاتف (أ)

الرسائل النصية (ب)

البريد الإلكتروني (ت)

مواقع التواصل الاجتماعي (ث)

أخرى أذكرها

.....
.....

المحور الثاني: استخدامات موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لتقنيات

الاتصال الرقمي

5) كم من ساعة تقضيها يوميا في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة من قبل مؤسستكم في

التواصل و التنظيم في العمل؟

أ) أقل من ساعة

ب) من ساعة الى ساعتين

ت) من ساعتين الى أربع ساعات

ث) أكثر من أربع ساعات

6) هل تستخدم تقنيات الاتصال الرقمي للتواصل الداخلي في المؤسسة؟

أ) نعم، بشكل دائم

ب) نعم، بشكل متوسط

ت) أحيانا

ث) لا

7) هل تساعدك تقنيات الاتصال الرقمي في تنظيم المهام والاجتماعات؟

أ) نعم، بشكل دائم

ب) نعم، بشكل متوسط

ت) أحيانا

ث) لا

8) هل تعتقد أن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي يسهل عليك إدارة أعمالك اليومية في المؤسسة؟

أ) نعم، بشكل كبير

ب) نعم، إلى حد ما

ت) لا، لم ألاحظ أي تحسين

ث) لا، يعتبر البرنامج غير فعال في إدارة الأعمال

9) هل ترى أن الاجتماعات عن طريق تقنيات الاتصال الرقمي تساعدك في أداء عملك بفعالية؟

أ) نعم، بشكل كبير

ب) نعم، إلى حد ما

ت) أحيانا

ث) لا

10) ماهي التحديات التي واجهتها أثناء استخدامك للاتصال الرقمي؟

أ) ضعف الإنترنت

ب) التأخير في الرد

ت) صعوبة التعامل مع النظام

أخرى.....

.....

11) هل استخدامك لتقنيات الاتصال الرقمي يكون في أوقات العمل المعتادة فقط أم يتعدى

ذلك الى خارجها ؟

أ) نعم، بشكل يومي

ب) نعم، إلى حد ما

ت) أحيانا

ث) لا

12) في رأيك هل هناك تكامل بين تقنيات الاتصال الرقمي المعتمدة داخل مؤسساتكم ؟

أ) نعم، بشكل كبير

ب) نعم، إلى حد ما

ت) لا، لم ألاحظ أي تكامل بين التقنيات

ث) لا، كل تقنية و ميزاتها

13) هل تجد صعوبات أثناء استخدامك لتقنيات الاتصال الرقمي؟

أ) نعم، بشكل كبير

ب) نعم، إلى حد ما

ت) أحيانا

ث) لا

14) هل التطبيقات المعتمدة من قبل المؤسسة تشهد خلل تقني من حين الى آخر أثناء استخدامها؟

أ) نعم، بشكل كبير

ب) نعم، إلى حد ما

ت) أحيانا

ث) لا

15) هل تعتمد المؤسسة تحديثات للتطبيقات التقنية بصفة دورية؟

أ) نعم، بشكل دوري

ب) نعم، إلى حد ما

ت) أحيانا

ث) لا

المحور الثالث : أثر استخدام الاتصال الرقمي على تحسين الأداء داخل مؤسسة الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

16) لاحظت زيادة في مستوى التفاعل والتواصل بين المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال الرقمي.

موافق غير موافق محايد

17) لاحظت زيادة في مستوى رضا المنخرطين بعد تحسين استخدام الاتصال الرقمي.

موافق غير موافق محايد

18) الاتصال الرقمي ساهم في تسهيل تفاعلك مع المنخرطين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

موافق غير موافق محايد

19) تعتقد أن استخدام الاتصال الرقمي قد ساهم في تحسين تجربة المنخرطين في التواصل مع المؤسسة.

موافق غير موافق محايد

20) شعرت بأن استخدام التقنيات الرقمية قد ساهم في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع و أكثر فعالية .

موافق غير موافق محايد

21) لاحظت زيادة في مشاركة المنخرطين في المؤسسة بعد تبني الاتصال الرقمي.

موافق غير موافق محايد

22) من خلال استقبالكم لمنخرطين المؤسسة تلاحظون رضا الزبون على الخدمات المقدمة .

موافق غير موافق محايد

(23) يعتبر الاتصال الرقمي ميزة مهمة في تقديم الخدمات للمنخرطين .

موافق غير موافق محايد

(24) ترى بأن الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي كافية في تحقيق أهداف المؤسسة .

موافق غير موافق محايد

إذا كانت الاجابة ب لا اقترح وسائل اخرى

.....

(25) استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة أثر تأثيرا ايجابا على تحسين أداءك و انتاجيتك في العمل .

موافق غير موافق محايد

(26) لتحسين الاتصال الرقمي داخل المؤسسة في رأيك ما هي الاجراءات المناسبة ؟

(أ) دورات تكوينية

(ب)توظيف متخصصين

أخرى.....

.....

