الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

الرقم التسلسلي: ...../ك ع إ ج /ق ع إ ج/ 2026

دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم

دراسة ميدانية لإدارة بلدية المحمل

The Role of Digital Public Relations in Improving Communication within the Organization

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر شعبة علم الاجتماع
تخصص ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة
وصال بوزيان

تحت إشراف الأستاذ
أ.د نصرالدين بهتون

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
شكري عاشوري	أستاذ محاضر – أ -	رئيسا
نصر الدين بهتون	أستاذ تعليم عـــالي	مشرفا / مقررا
تزيهة شاوش	أستاذ محاضر – ب -	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026

شكر وعرفان

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى أستاذي المشرف

البروفيسور: نصر الدين بهتون،

إلى كل من كان خلف هذا الإنجاز...

إلى كل من ساندني بالدعاء، والكلمة، والوجود الجميل،

إلى كل أساتذتي وكل من علّمني حرفًا، ومن وجّهني بخبرةٍ وإخلاص،

وإلى كل يدٍ امتدت لتسهّل طريقي وتخفف عني عناء المسير...

كل الشكر والتقدير إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الدكتور شكري **عاشوري** والدكتورة **نزيهة شاوش**، لما سيقدمونه لنا من ملاحظات، وتوجيهات قيّمة.

أهدي ثمرة هذا الجهد بكل امتنان ومحبة.

وصال بوزيان

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكروعرفان	
الفهارس	
ملخص	
توطئة Preamble	أ
الفصل الأول / المقدمة (INTRODUCTION)	
تمهيد:	02
1-أدبيات البحث Literature Review	02
1-1 خلفية تاريخية ونظرية	02
1-2 المفاهيم الاصطلاحية	05
1-3 الدراسات السابقة	07
2-إشكالية البحث Problem Statement	11
3-أهمية الدراسة Significance of the Study	12
3-1 الأهـمـــية النظرية	12
3-2 الأهمية التطبيقية	12
4-أهداف الدراسة Objectives of the Study	13
4-1-الهدف العام	13
4-2 الأهداف الخاصة	13
5-تحديد المفاهيم الإجرائية Operational Definitions	13
6- فرضيات الدراسة Hypotheses of the Study	14
7-حدود الدراسة ومجالاتها Delimitations of the Study	16
7-1 المجال المكاني	16
7-2 المجال الزمني	16
7-3 المجال البشري	16
ملخص الفصل	17

الفصل الثاني / المنهجية (Methods)	
تمهيد:	19
1 – المنهج Method	19
2- مجتمع البحث وعينة البحث Study Population and Sample	20
3-أدوات جمع البيانات Data Collection Tools	21
4-أساليب وتقنيات تحليل البيانات Methods and Techniques of Data Analysis	30
ملخص الفصل	33
الفصل الثالث/ النتائج (Results)	
تمهيد:	35
1- عرض الجدولي والبياني للنتائج Tabular and Graphical Presentation of Results	35
ملخص الفصل	45
الفصل الرابع/ مناقشة النتائج (Discussion)	
تمهيد:	47
1-مناقشة وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة Discussion and Interpretation of the Findings in Light of the Study Hypotheses	47
2- مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الاطار النظري والمفاهيم السوسيولوجية Interpretation of Study Results in Light of the Theoretical Framework and Sociological Concepts.	51
3- مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة Discussion of the Findings in Light of Previous Studies	55
4- الإضافة العلمية و الميدانية Academic and Field Contributions	56
5- النتائج العامة General Results	57
ملخص الفصل	59
الخاتمة Conclusion	61
قائمة المصادر والمراجع List of Sources and References	65
الملاحق Appendices	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارث الخماسي.	22
02	نتائج حساب معامل صدق المحتوى (معادلة لوشي).	23
03	نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور استخدام الوسائل تكنولوجية	25
04	نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الكفاءة الرقمية.	25
05	نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور فعالية الاتصال داخل التنظيم	26
06	نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور العلاقات العامة الرقمية.	26
07	اختبار الصدق البنائي لمحاور الاستبيان	27
08	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.	28
09	ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية	29
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	35
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	36
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	37
13	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد. - تحليل نتائج محور استخدام الوسائل التكنولوجية	38
14	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد. -تحليل نتائج محور الكفاءة الرقمية.	40
15	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد تحليل نتائج محور فعالية الاتصال داخل التنظيم	41
16	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد تحليل نتائج محور العلاقات العامة الرقمية	43
17	نتائج اختبار (T) لعينة واحدة /عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	47
18	نتائج اختبار (T) لعينة واحدة/عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية	48
19	نتائج اختبار (T) لعينة واحدة /عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة	49

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	رسم تخطيطي لمؤشرات وأبعاد الدراسة	15
02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	35
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	36
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	37

ملخص باللغة العربية

تناولت هذه الدراسة السوسيولوجية الموسومة بـ«دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم» دراسة ميدانية ببلدية المحمل، إشكالية تأثير ممارسات العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال التنظيمي الداخلي داخل المؤسسة الإدارية. وقد سعت الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة الوسائط والتطبيقات الرقمية في تسهيل تدفق المعلومات وتعزيز التنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية. واعتمدت الدراسة على مقاربة نظرية جمعت بين البنائية الوظيفية والمقاربة السلوكية لفهم العلاقة بين التحول الرقمي والسلوك التنظيمي. ومن الناحية المنهجية، تم توظيف المنهج الوصفي بالاعتماد على استبيان وُزع على عينة عشوائية بسيطة شملت 55 موظفًا من أصل 183 موظفًا، مع الاستعانة بالمقابلة والملاحظة، ومعالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS V27. وقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للعلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.583)، كما كشفت الدراسة عن ارتفاع مستوى استخدام التطبيقات والوسائل الرقمية داخل البلدية بنسبة قدرت بـ95%، مقابل سهولة وصول بلغت 75%. وأظهرت النتائج أيضًا أن الفئة العمرية فوق 36 سنة شكلت نسبة 70.9% من العينة، مما يعكس وجود تحديات مرتبطة بالفجوة الرقمية والتكيف مع التحول التكنولوجي. وانتهت الدراسة إلى ضرورة دعم الكفاءة الرقمية للعاملين، وتكثيف برامج التدريب التقني، وترسيخ ثقافة تنظيمية رقمية تساهم في تعزيز فعالية الاتصال وتحسين الأداء داخل التنظيم.

الكلمات المفتاحية :

العلاقات العامة الرقمية -الاتصال الداخلي -الكفاءة الرقمية

ملخص باللغة الانجليزية:

Abstract

This sociological study, entitled “The Role of Digital Public Relations in Improving Communication within the Organization” and conducted as a field study at El Mahmel Municipality, examines the impact of digital public relations practices on enhancing the effectiveness of internal organizational communication within the administrative institution. The study aimed to explore the extent to which digital media and applications contribute to facilitating information flow and strengthening coordination among different organizational levels. The research adopted a theoretical framework combining Structural

Functionalism and the Behavioral Approach to analyze the relationship between digital transformation and organizational behavior. Methodologically, the study employed the descriptive-analytical method through a questionnaire distributed to a simple random sample of 55 employees out of a total population of 183 employees, in addition to interviews and observation. Data were statistically analyzed using SPSS V27. The findings revealed a statistically significant positive effect of digital public relations on improving communication effectiveness within the organization, with an overall arithmetic mean of (4.583). The study also showed a high level of digital application usage within the municipality, estimated at 95%, while the accessibility rate reached 75%. Furthermore, employees aged over 36 represented 70.9% of the sample, reflecting challenges related to the digital divide and adaptation to technological transformation. The study concluded with recommendations emphasizing the importance of strengthening employees' digital competencies, intensifying technical training programs, and promoting a sustainable digital organizational culture that enhances communication effectiveness and organizational performance.

Keywords

Digital Public Relations-Internal Communication-Digital Competence

توطئة Preamble

تُعدّ التحولات الرقمية من أبرز السمات التي ميّزت المجتمعات المعاصرة خلال العقود الأخيرة، حيث فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها كعنصر أساسي في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والإدارية. فقد ساهم التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث تغييرات عميقة مست مختلف أنماط التفاعل والتواصل داخل المؤسسات والتنظيمات، وأصبح الاعتماد على الوسائط الرقمية والمنظومات الإلكترونية ضرورة تنظيمية تفرضها متطلبات السرعة والدقة والفعالية في أداء الوظائف الإدارية والاتصالية. ولم يعد التنظيم الحديث يعتمد فقط على الهياكل التقليدية في تسيير أعماله، بل أصبح يرتكز بصورة متزايدة على الأنظمة الرقمية والبرمجيات الشبكية التي أعادت تشكيل طبيعة العلاقات المهنية وأساليب الاتصال الداخلي داخل بيئة العمل.

وفي ظل هذا التحول، برزت أهمية الاتصال داخل التنظيم باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها فعالية المؤسسات واستقرارها، نظراً لدوره المحوري في تنسيق الجهود، ونقل المعلومات والتعليمات، وتعزيز التعاون بين مختلف المستويات التنظيمية. فالاتصال لم يعد مجرد عملية ميكانيكية تهدف إلى نقل الرسائل، بل أصبح عملية اجتماعية وتنظيمية معقدة تتداخل فيها الأبعاد التقنية والإنسانية والثقافية، بما يجعل فعاليته مرتبطة بقدرة التنظيم على توفير قنوات اتصال واضحة وسريعة ومرنة تستجيب للتحولات المتسارعة التي يشهدها العالم الرقمي.

وتزداد أهمية الاتصال داخل التنظيم في المؤسسات الإدارية العمومية، باعتبارها مؤسسات تسعى إلى تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات وضمان حسن سير العمل المرفقي. غير أن العديد من هذه المؤسسات ما تزال تواجه تحديات مرتبطة بالبيروقراطية التقليدية، وبطء تداول المعلومات، وضعف التنسيق الأفقي بين المصالح المختلفة، الأمر الذي أدى إلى بروز الحاجة إلى توظيف الوسائل الرقمية الحديثة لتطوير الأداء الاتصالي وتحسين التفاعل بين الإدارة والعاملين. ومن هذا المنطلق، أصبحت العلاقات العامة الرقمية بمثابة المدخل الاستراتيجي الحديث الذي تعتمد عليه التنظيمات المعاصرة لتطوير الاتصال الداخلي وإعادة تنظيم تدفق المعلومات والتعاميم داخل المؤسسة.

لقد ارتبط ظهور العلاقات العامة الرقمية بالتحول من الأساليب التقليدية في إدارة الاتصال إلى أساليب حديثة تعتمد على استخدام التطبيقات الرقمية الداخلية، والأنظمة المندمجة، والشبكات المحلية المؤمنة. فلم تعد العلاقات العامة تقتصر على تحسين الصورة الخارجية للمؤسسة أو نقل المعلومات بشكل

أحادي، بل أصبحت تؤدي دوراً استراتيجياً ووظيفياً في إدارة الاتصال الداخلي، وتنظيم التفاعل بين مختلف البنى الإدارية، وتعزيز سرعة تداول البيانات والتغذية الراجعة، بما يساهم في تحقيق الانسجام التنظيمي ورفع مستوى الأداء المهني.

كما أتاحت الرقمنة إمكانات واسعة لتحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتسريع تبادلها، وتجاوز القيود الزمنية والمكانية التي كانت تفرضها الوسائل التقليدية؛ حيث تساهم البرمجيات الحديثة في تعزيز التواصل الأفقي والعمودي داخل المؤسسة، بما يسمح بتقوية التنسيق بين الموظفين والإدارة وتحقيق قدر أكبر من المرونة التنظيمية. غير أن هذا التحول الرقمي لا يخلو من عوائق سوسيو-تنظيمية، خاصة في ظل التفاوت في الكفاءة الرقمية بين العاملين، ووجود مقاومة غير معلنة للتغيير لدى بعض الفئات نتيجة الفجوة الجيلية، إضافة إلى تحديات التكيف السلوكي مع الأنظمة التكنولوجية المستحدثة داخل المؤسسات الإدارية المحلية.

ومن منظور سوسيولوجي، يشكل موضوع العلاقات العامة الرقمية مجالاً خصباً للدراسة والتحليل، لكونه يرتبط بتحولات اجتماعية وبنيوية أعمق تمس طبيعة العلاقات المهنية داخل المؤسسة، وأنماط السلطة والتفاعل، وأشكال التكيف مع التكنولوجيا. فالتنظيم لم يعد مجرد بنية إدارية جامدة، بل أصبح نسقاً اجتماعياً مفتوحاً يتأثر بالتغيرات التقنية والثقافية المحيطة به، ومن هنا تبرز أهمية المقاربات السوسيولوجية التي تسعى إلى فهم كيفية تأثير التحول الرقمي في إعادة تشكيل العلاقات الاتصالية ومساراتها الهرمية داخل التنظيمات المعاصرة.

وتكتسي هذه الدراسة أهمية نظرية وعملية في آن واحد؛ فمن الناحية النظرية تسعى إلى الإسهام في إثراء الأدبيات السوسيولوجية المتعلقة بعلم اجتماع التنظيم والعمل، من خلال تناول موضوع العلاقات العامة الرقمية وعلاقتها بالاتصال التنظيمي الداخلي وسد الفجوة المعرفية التي أغفلت العمق الميكرو-سوسيولوجي للتنظيم . أما من الناحية التطبيقية الإجرائية، فتنبع أهمية الدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها الميدانية في تطوير الاستراتيجيات الاتصالية داخل الجماعات المحلية، وتحسين استخدام الوسائط الرقمية بما يساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وأنسنة التكنولوجيا.

وانطلاقاً من هذه المعطيات، جاءت هذه الدراسة لمعالجة إشكالية دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم، من خلال دراسة ميدانية ببلدية المحمل، باعتبارها مؤسسة إدارية عمومية تشهد اعتماداً متزايداً على البرمجيات والأنظمة الوطنية المستحدثة وتطبيقات المراسلات الفورية لتسيير الاتصال الداخلي وتبادل المعلومات بين مصالحها السبعة. وتسعى الدراسة إلى الكشف عن طبيعة

العلاقة والاتساق بين استخدام ممارسات العلاقات العامة الرقمية وفعالية الاتصال التنظيمي، إضافة إلى تفكيك العوامل البشرية والديموغرافية والتقنية التي تؤثر في كفاءة هذا التحول الرقمي.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، حيث تم توظيف الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة شملت 55 موظفاً من مجتمع الدراسة الإجمالي ببلدية المحمل، بالإضافة إلى أدوات المقابلة والملاحظة العلمية، مع معالجة المعطيات كمياً وإحصائياً باستخدام نظام .(SPSS V27) كما استندت الدراسة إلى مقاربة نظرية مركبة تجمع بين "البنائية الوظيفية" و"المقاربة السلوكية" لفهم أبعاد الظاهرة المدروسة وتحليلها تحليلاً سوسيولوجياً رصيناً.

وقد تم تقسيم هذه المذكرة وفق منهجية (IMRAD) المعتمدة في البحوث العلمية الحديثة، والتي تقوم على تنظيم الدراسة إلى أربعة أجزاء أساسية مترابطة. حيث خُصص الجزء الأول للمقدمة وأدبيات البحث، وتم فيه عرض الخلفية التاريخية للعلاقات العامة الرقمية، والمقاربة النظرية المعتمدة، والمفاهيم الاصطلاحية والإجرائية، إضافة إلى الدراسات السابقة والإشكالية والتساؤلات الفرعية، مع تحديد أبعاد الدراسة ومؤشراتها، وأهميتها وأهدافها، وفرضياتها وحدودها العلمية. أما الجزء الثاني فقد خُصص للمنهجية، وتم فيه عرض نوع المنهج المعتمد، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان، إلى جانب الدراسة الاستطلاعية والأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المعتمدة في معالجة البيانات. في حين تناول الجزء الثالث النتائج الميدانية للدراسة، حيث تم عرض خصائص العينة، وتحليل نتائج محاور الاستبيان، واختبار صدق وثبات الأداة، إضافة إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS V27. أما الجزء الرابع فقد خُصص للمناقشة والتفسير السوسيولوجي للنتائج، من خلال ربطها بالإطار النظري والمفاهيم السوسيولوجية، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، مع إبراز ما تضيفه الدراسة إلى المعرفة في علم الاجتماع، وصولاً إلى عرض النتائج العامة، ثم خاتمة الدراسة والتوصيات العلمية والمراجع والملاحق.

الفصل الأول

المقدمة INTRODUCTION

تمهيد:

1-أدبيات البحث **Literature Review**

1-1 خلفية تاريخية ونظرية

2-1 المفاهيم الاصطلاحية

3-1 الدراسات السابقة

2-إشكالية البحث **Problem Statement**

3-أهمية الدراسة **Significance of the Study**

1-3 الأهـمـــية النظرية

2-3 الأهمية التطبيقية

4-أهداف الدراسة **Objectives of the Study**

1-4-الهدف العام

2-4 الأهداف الخاصة

5-تحديد المفاهيم الإجرائية **Operational Definitions**

6- فرضيات الدراسة **Hypotheses of the Study**

7-حدود الدراسة ومجالاتها **Delimitations of the Study**

1-7 المجال المكاني

2-7 المجال الزمني

3-7 المجال البشري

ملخص الفصل

تمهيد:

يمثل هذا الفصل المدخل النظري للدراسة، حيث يهدف إلى الإحاطة بمختلف الجوانب العلمية المرتبطة بموضوع البحث، من خلال عرض أهم الأدبيات والمساهمات النظرية التي تناولت العلاقات العامة الرقمية وعلاقتها بالاتصال داخل التنظيم. كما يتضمن الفصل تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة، واستعراض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة، بما يساعد على بناء إطار علمي يوجه الدراسة ويدعم فهم مختلف أبعادها.

1. أدبيات البحث:Literature Review

1-1 الخلفية التاريخية والنظرية:

شهدت العلاقات العامة تطوراً ملحوظاً عبر مراحل تاريخية متعددة، ارتبطت بشكل وثيق بالتغيرات التكنولوجية التي عرفتها المجتمعات والتنظيمات الحديثة. ففي بداياتها، اعتمدت العلاقات العامة على الوسائل التقليدية في الاتصال، مثل الاتصال المباشر، والمراسلات الورقية، والنشرات الداخلية، والاجتماعات التنظيمية، حيث كان الهدف الأساسي يتمثل في نقل المعلومات من الإدارة إلى العاملين بطريقة رسمية وأحادية الاتجاه. وقد تميزت هذه المرحلة بسيادة النمط الاتصالي التقليدي الذي يركز على نقل الأوامر والتعليمات دون إتاحة فرص كافية للتفاعل أو التغذية الراجعة، مما حدّ من فعالية العملية الاتصالية داخل التنظيم.

ومع ظهور وسائل الإعلام الحديثة، مثل الهاتف والبريد الإلكتروني في أواخر القرن العشرين، بدأت العلاقات العامة تشهد تحولاً تدريجياً نحو استخدام الوسائط التكنولوجية في تسهيل عملية الاتصال. فقد ساهم البريد الإلكتروني في تسريع نقل المعلومات داخل التنظيم، وتحسين التنسيق بين مختلف المستويات الإدارية، كما أتاح إمكانيات أكبر لتبادل الرسائل بشكل أكثر سرعة مقارنة بالوسائل التقليدية. غير أن هذا التحول ظل محدوداً نسبياً، نظراً لكون الاتصال بقي في معظمه ذا طابع رسمي، ولم يصل بعد إلى مستوى التفاعل الكامل بين مختلف الفاعلين التنظيميين.

ومع بداية القرن الحادي والعشرين، شكلت الثورة الرقمية نقطة تحول جوهرية في مجال العلاقات العامة، حيث أدى انتشار شبكة الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور نمط جديد من العلاقات العامة يعرف بالعلاقات العامة الرقمية. وقد أتاحت هذه المرحلة استخدام مجموعة متنوعة من الوسائل الرقمية، مثل المواقع الإلكترونية التنظيمية، والبريد الإلكتروني المتطور، والأنظمة المعلوماتية الإدارية، التي ساهمت في تحسين تدفق المعلومات داخل التنظيم، وتعزيز سرعة الاتصال بين مختلف

الوحدات التنظيمية. كما ساعدت هذه الوسائل على تحسين مستوى التنسيق التنظيمي، وتقليل الفجوة الاتصالية بين الإدارة والعاملين.

ومع التطور المتسارع للتكنولوجيا الرقمية، خاصة مع ظهور تطبيقات الاتصال الحديثة والمنصات التفاعلية، مثل الشبكات الداخلية للتنظيم والمنصات الرقمية التعاونية، انتقلت العلاقات العامة إلى مرحلة أكثر تطوراً، تميزت بالانتقال من الاتصال الأحادي الاتجاه إلى الاتصال التفاعلي متعدد الاتجاهات. حيث أصبح العاملون لا يقتصر دورهم على استقبال المعلومات فقط، بل أصبحوا فاعلين في العملية الاتصالية من خلال المشاركة، والتفاعل، وتبادل الآراء، وتقديم التغذية الراجعة. وقد ساهم هذا التحول في تعزيز فعالية الاتصال داخل التنظيم، وتحقيق مستوى أعلى من الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية.

كما لعبت البرامج الإدارية الرقمية دوراً مهماً في تطوير العلاقات العامة الرقمية، من خلال توفير أنظمة متكاملة لإدارة المعلومات والاتصال، مما ساهم في تحسين وضوح الرسائل التنظيمية ودقتها، وضمان وصولها إلى مختلف المستويات التنظيمية بشكل منظم وفعال. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت المنصات التفاعلية في تعزيز الاتصال الأفقي بين العاملين، من خلال تسهيل تبادل المعلومات والخبرات، وتعزيز العمل الجماعي، كما ساعدت في تحسين الاتصال العمودي بين الإدارة والعاملين، من خلال توفير قنوات اتصال مرنة وسريعة.

وفي هذا السياق، لم يقتصر تطور العلاقات العامة الرقمية على الجانب التكنولوجي فقط، بل شمل أيضاً الجانب البشري، حيث أصبح من الضروري توفر الكفاءة الرقمية لدى العاملين، وقدرتهم على استخدام الوسائل الرقمية بكفاءة، بالإضافة إلى تقبلهم للتغيير التكنولوجي، واستعدادهم للتكيف مع الأساليب الحديثة في الاتصال. كما أصبح التدريب التقني عاملاً أساسياً في تمكين العاملين من استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية بشكل فعال، مما ساهم في تعزيز فعالية الاتصال داخل التنظيم.

وعليه، يمكن القول إن العلاقات العامة الرقمية تمثل مرحلة متقدمة في تطور العلاقات العامة، حيث لم تعد تقتصر على نقل المعلومات فقط، بل أصبحت أداة استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة الاتصال داخل التنظيم، وتعزيز التفاعل بين مختلف الفاعلين التنظيميين، وتحقيق التنسيق الفعال بين مختلف المستويات الإدارية. كما ساهمت في إعادة تشكيل العملية الاتصالية داخل التنظيم، من خلال جعلها أكثر وضوحاً، ودقة، ومرونة، وتفاعلية.

وفي ضوء هذه التحولات، أصبحت العلاقات العامة الرقمية عنصراً أساسياً في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، حيث ساهمت في تعزيز الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية، وتحسين وضوحها

ودقتها، وتسهيل الاتصال الأفقي والعمودي بين مختلف المستويات التنظيمية. وبذلك، فإن تطور العلاقات العامة الرقمية يعكس التحول الذي عرفته التنظيمات الحديثة نحو الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية كوسيلة أساسية لتحسين الاتصال التنظيمي، وتعزيز كفاءة الأداء التنظيمي، وتحقيق التكيف مع متطلبات البيئة الرقمية المعاصرة (عبدالعال دعاء ،خالد, عبد الحق، 2025، الصفحات 48-52).

ومن **أهم المقاربات النظرية التي تناولت موضوع العلاقات العامة** بشكل غير مباشر نجد المقاربة البنائية الوظيفية والتي تعد من أبرز المقاربات السوسيولوجية التي تفسر الظواهر الاجتماعية من خلال النظر إلى المجتمع أو التنظيم على أنه نسق متكامل يتكون من مجموعة من الأجزاء أو البُنى المترابطة، حيث يؤدي كل جزء وظيفة محددة تساهم في تحقيق التوازن والاستقرار العام. فالمؤسسة، وفق هذا التصور، ليست مجرد مجموعة من الأفراد، بل هي نظام اجتماعي منظم يضم عدة وحدات مثل المصالح والمكاتب والموظفين، تربط بينها علاقات وظيفية واتصالية تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة. وفي هذا الإطار، يحتل الاتصال مكانة محورية باعتباره الآلية الأساسية التي تضمن التنسيق والتكامل بين مختلف مكونات النسق التنظيمي. وانطلاقًا من ذلك، تبرز أهمية العلاقات العامة الرقمية كنسق فرعي داخل المؤسسة، حيث تؤدي وظائف اتصالية حيوية تتمثل في نقل المعلومات، وتنظيم تدفقها، وضمان وضوحها ودقتها، إضافة إلى تسهيل التفاعل بين مختلف المستويات الإدارية، سواء على المستوى الأفقي بين الموظفين أو العمودي بين الإدارة والعاملين. كما تسهم هذه الوظائف في تحقيق التكامل داخل التنظيم من خلال تعزيز التنسيق بين المصالح المختلفة، وتقليل حالات سوء الفهم، وتسريع عملية تداول المعلومات، مما ينعكس إيجابًا على فعالية الاتصال. ومن منظور هذه المقاربة، فإن تحسين الاتصال داخل التنظيم من خلال استخدام الوسائل الرقمية لا يقتصر على الجانب التقني فقط، بل يمثل ضرورة وظيفية لضمان استقرار المؤسسة واستمرارها، إذ أن أي خلل في تدفق المعلومات أو في وضوحها قد يؤدي إلى اضطراب في أداء الأدوار الوظيفية، وبالتالي اختلال التوازن داخل النسق التنظيمي. وعليه، فإن اعتماد المؤسسة على العلاقات العامة الرقمية يساهم في رفع الكفاءة الوظيفية من خلال تحسين جودة الاتصال، وتعزيز الفهم والاستيعاب لدى العاملين، وتسهيل أداء المهام المهنية، مما يدعم تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. وبذلك، تشكل المقاربة البنائية الوظيفية إطارًا نظريًا مناسبًا لدراسة دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، من خلال تركيزها على مفاهيم النسق، والبنية، والوظيفة، والتكامل، والتوازن، باعتبارها عناصر أساسية لفهم طبيعة العلاقة بين استخدام الوسائل الرقمية وتحسين الأداء الاتصالي داخل المؤسسة. (أحمد سمير نعيم، 2006، الصفحات 199-204)

بالإضافة الى المقاربة البنائية الوظيفية نجد المقاربة السلوكية وهي من المقاربات السوسيولوجية والتنظيمية التي تركز على دراسة سلوك الأفراد داخل التنظيم، من خلال تحليل تفاعلاتهم، واتجاهاتهم، واستجاباتهم لمختلف المؤثرات التنظيمية والتكنولوجية. وتنطلق هذه المقاربة من أن فعالية أي نظام تنظيمي

لا تتحقق فقط من خلال الهياكل والأنظمة، بل تعتمد أساسًا على سلوك الأفراد ومدى تفاعلهم الإيجابي مع بيئة العمل. وفي هذا السياق، تبرز أهمية العوامل النفسية والسلوكية مثل الدافعية، والرضا، والتقبل، والقدرة على التكيف مع التغيرات، باعتبارها محددات أساسية لأداء الأفراد وفعالية الاتصال داخل المؤسسة. وتخدم هذه المقاربة موضوع الدراسة المتعلق بدور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، من خلال التركيز على كيفية استخدام العاملين للوسائل الرقمية، ومدى تقبلهم لها، وقدرتهم على توظيفها في إرسال واستقبال المعلومات بشكل فعال. فالكفاءة الرقمية، وسهولة استخدام التطبيقات، والشعور بالراحة أثناء التعامل مع الوسائل الرقمية، كلها عوامل سلوكية تؤثر بشكل مباشر على جودة الاتصال داخل التنظيم. كما يلعب التدريب دورًا مهمًا في تعديل سلوك الأفراد وتنمية مهاراتهم الرقمية، مما يسهم في تحسين فهمهم للمعلومات وتقليل الأخطاء وسوء الفهم. ومن هذا المنطلق، فإن العلاقات العامة الرقمية لا تقتصر على توفير الوسائل التكنولوجية، بل تمتد لتشمل التأثير في سلوك العاملين من خلال تعزيز ثقافة الاستخدام الرقمي، وتشجيع التفاعل، وتنمية المهارات الاتصالية. وبالتالي، فإن تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم يرتبط بدرجة كبيرة بمدى استجابة الأفراد لهذه الوسائل الرقمية وتفاعلهم معها بشكل إيجابي، وهو ما تؤكده المقاربة السلوكية التي تركز على أن السلوك الإنساني هو العنصر الحاسم في نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة. (ربيع خالد، 2022، الصفحات 55-63)

2.1 –المفاهيم الاصطلاحية لمتغيرات البحث

1-2-1 العلاقات العامة: تعني عملية اتصالات الاستراتيجية التي تبني علاقات منظمة متبادلة بين المنظمات وجماهيرها (محمود هتيمي حسين، 2015، صفحة 15)

كما تعرف الجمعية الدولية العلاقات العامة بأنها " وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر وتهدف من خلالها المنشأة العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام بها من اجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مثمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها." (أيوب أنعام حسن،زاهر عبد القادر الجميل ، فارس محمدمقداد،مصطفى يوسف، 2014، صفحة 14)

2-2-1 الرقمنة: تعرف الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها الى سلسلة رقمية تواكب العمل التقني وعمل فكري ومكتبي من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم (العروي عبد الله، 2018، صفحة 31)

تحويل البيانات الى شكل رقمي و ذلك لأجل معالجها بواسطة الحاسب الالكتروني و في سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة الى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صور فوتوغرافية

أو إيضاحات أو خرائط .....) الى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب، أما سياق الاتصالات بعيدة المدى فتشير الرقمنة الى الرقمنة الى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة الى إشارات رقمية ثنائية

و تعرف كذلك : أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها الى سلسلة رقمية ، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات ، من أجل فهرسها وجدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمن (جابري سارة، 2022، صفحة 480/479)

1-2-3 العلاقات العامة الرقمية: هي استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية لإدارة التواصل بين المنظمات و جمهورها، بهدف بناء السمعة تعزيز الصورة الذهنية، وإدارة العلاقات مع الجمهور بشكل فعال في البيئة الرقمية تعتمد العلاقات العامة الرقمية على منصات مثل مواقع الويب منصات التواصل الاجتماعي البريد الإلكتروني، والأدوات الرقمية الأخرى لتحقيق أهدافها (عبدالحق و عبدالعال، 2025، صفحة 13)

1-2-4 الاتصال: يعرف محمد العديلي : الاتصال هو تبادل المعلومات من شخص أو أكثر و مثال و دلك عن طريق خلق التفاهم لبم المرسل و المرسل اليه ، و يعرفه الدكتور محمود عودة : الاتصال يشير الى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات و الأفراد داخل نسق اجماعي معين يختلف من حيث الحجم ، و من حيث العلاقات المتضمنة فيه . و كذلك عرفه سمير حسين بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذيوع و الشيوع لفكره أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار و الأثراء أو الاتجاهات من شخص إلى أخر أو من جماعة إلى أخرى باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف و بنفس الدرجة (أمينة عطا الله، 2015، صفحة 325)

1-2-5 الدور: يمثل الدور قطاع من النسق التوجيهي الكامل للفرد، فهو منظم حول التوقعات المرتبطة بالمستوى التفاعلي ومندمج في مجموعة خاصة من المعايير والقيم التي تحكم هذا التفاعل مع واحد أو عدة أدوار تشكل مجموعة من التفاعلات والسلوكيات المتكاملة (محمد سعيد، 1998، صفحة 308)

1-2-6 مفهوم مساعد الاتصال التنظيمي: انطلاقا من أبحاث jean-louis-le Moigne يعرف الاتصال التنظيمي على أنه ذلك الاتصال الذي ينحدر في المؤسسة من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد ويؤثر في دافعيتهم والتماسك الاجتماعي للمؤسسة (مساعده ماجد عبد المهدي، 2015، صفحة 291)

ويعرف كذلك بأنه ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الاعلانات.

يعرفه الدكتور " محمود سليمان العميان بأنه وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط تنظيم تنسيق توجيه رقابة، ويعني بالاتصال تبادل الأفكار والمعاني بقصد إحداث تصرفات معينة ومعنى ذلك أن العمل الإداري يتضمن فهم طبيعة العمل وعلاقته الوظيفية في مجال السلطة المستخدمة وطبيعة المسؤوليات والاختصاصات، وهذا يقتضي تبادل المعلومات بغرض إيجاد فهم مشترك لطبيعة الأعمال والمهام ويضاف إلى ذلك أن الاتصال هو الذي يحدد الترابط التنظيمي أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها . (صالح دحماني، بن يوسف عبد السلام، 2024/2023، صفحة 12)

3-1 الدراسات السابقة :Review of Previous Studies

1-3-1 الدراسة الأولى : دراسة بعنوان" **العلاقات العامة الرقمية في المنظمة وتحدياتها – مقاربة نظرية، والمنشورة بالمجلة الدولية للاتصال الاجتماعي**" ، من إعداد ينون فاطمة الزهراء وكمال راشدي بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، سنة 2023 وتناولت هذه الدراسة موضوع العلاقات العامة الرقمية والتحديات التي تواجهها داخل المنظمات في ظل التحول نحو المجتمع الرقمي. وقد سعت الدراسة إلى توضيح مفهوم العلاقات العامة الرقمية، والتعرف على الوسائل والأدوات المستخدمة فيها، إضافة إلى إبراز أهم الاتجاهات الحديثة والتحديات المرتبطة بها. واعتمد الباحثان على المنهج النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وتحليلها بهدف تفسير ظاهرة العلاقات العامة الرقمية ووظائفها داخل المنظمة. وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة الرقمية أصبحت ضرورة حتمية في المنظمات الحديثة، نظراً لما توفره الوسائل الرقمية من سرعة وفعالية في الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي، كما أكدت أن استخدام الوسائط الرقمية يسهم في تحسين تدفق المعلومات، وتقليل التشويش وسوء الفهم، وتعزيز التفاعل والتنسيق بين المستويات الإدارية داخل المؤسسة. وأبرزت الدراسة كذلك أن المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهاتف الذكي، أصبحت من أهم أدوات العلاقات العامة الرقمية التي تساعد على تحسين صورة المنظمة والحفاظ على سمعتها الرقمية. كما أشارت إلى أن التحول الرقمي أحدث تغييرات جوهرية في ممارسة العلاقات العامة، من خلال إضفاء الطابع التفاعلي والديمقراطي على العملية الاتصالية، غير أن ذلك يرافقه عدد من التحديات التقنية والتنظيمية المتعلقة بحماية المعلومات، وقياس التأثير، والمنافسة الرقمية. وتفيد هذه الدراسة في دعم الجانب النظري للدراسة الحالية، خاصة فيما يتعلق بفهم وظائف العلاقات العامة الرقمية ودورها في تحسين الاتصال داخل التنظيم. (راشدي كمال،ينون فاطمة الزهرة، 2023)

2-3-1 الدراسة الثانية : دراسة بعنوان "دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني – قسم العلاقات العامة لجمعية سنابل الخير أنموذجًا، والمنشورة في مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع ،من إعداد سفيان فاسي وعبيدة صبطي بجامعة محمد خيضر بسكرة

سنة 2024، تناولت موضوع مساهمة العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني، مع التركيز على قسم العلاقات العامة لجمعية سنابل الخير. وقد سعت الدراسة إلى الكشف عن كيفية مساهمة العلاقات العامة الرقمية في نشر ثقافة العمل التطوعي، ودور التكنولوجيا الحديثة والاستراتيجيات الاتصالية الرقمية في دعم الأنشطة التطوعية داخل الجمعية. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث شملت الدراسة جميع الناشطين والأعضاء الدائمين وغير الدائمين بالجمعية، وتم توزيع 120 استمارة واسترجاع 90 استمارة صالحة للتحليل. وتوصلت الدراسة إلى أن قسم العلاقات العامة يُعد من الدعائم الأساسية داخل الجمعية، نظراً لدوره في تحقيق التكامل الوظيفي وتعزيز الاتصال الداخلي والخارجي، إضافة إلى مساهمته في نشر ثقافة التضامن والتعاون وكسب ثقة الجمهور الخارجي. كما أكدت النتائج أن الوسائل الرقمية، خاصة تطبيقي الفيسبوك والانستغرام، ساهمت في تعزيز التفاعل وسرعة نقل الأنشطة والمعلومات، وتحقيق حضور فعال للجمعية داخل المجتمع. وأظهرت الدراسة أيضًا أن الجمعية تعتمد على أساليب رقمية حديثة، مثل الاستعانة بالمؤثرين وصناع المحتوى في الحملات التطوعية والخيرية، بما يعكس مواكبتها للتطورات التكنولوجية في مجال العلاقات العامة الرقمية. وتفيد هذه الدراسة في إبراز أهمية الوسائل الرقمية في تعزيز الاتصال والتفاعل داخل التنظيم، وهو ما يخدم الدراسة الحالية المرتبطة بدور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم. (فاسي سفيان، صبطي ,عبيدة، 2024)

3-3-1 الدراسة الثالثة : دراسة بعنوان" إسهامات العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية الجزائرية "، من إعداد بوكرش أسماء، وعشاش هاجر، وجاهل صفوة، وهي مذكرة ماستر بجامعة 8 ماي 1945 قالمة خلال السنة الجامعية 2022/2021، تناولت موضوع دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مع التركيز على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع قالمة. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة، والكشف عن الأنشطة الاتصالية التي تعتمدها العلاقات العامة الرقمية لتحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث شملت الدراسة جميع أفراد مجتمع البحث المقدر بـ 51 مبحوثًا داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع قالمة. وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة الرقمية تساهم بشكل كبير في تسريع وتيرة العمل وتفعيل الاتصال الداخلي والخارجي من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة، كما تساعد على إيصال المعلومات بسرعة وفعالية داخل المؤسسة. وأكدت النتائج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ركيزة أساسية لضمان الاتصال الفعال داخل المؤسسة، وأن العلاقات العامة الرقمية تلعب دورًا مهمًا في التنسيق بين المصالح والمكاتب المختلفة، إضافة إلى مساهمتها في استقطاب الجمهور الخارجي وتحسين صورة المؤسسة عبر الوسائط الرقمية، خاصة المواقع الإلكترونية وصفحات الفيسبوك. كما أظهرت الدراسة أن المؤسسة

تعتمد على الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال الاتصال الرقمي، وأن أغلب الجمهور يلجأ إلى الوسائط الرقمية للحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات المؤسسة. وتفيد هذه الدراسة في إبراز أهمية العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال والتنسيق داخل المؤسسة، وهو ما يدعم الدراسة الحالية المتعلقة بدور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم. (بوكرش، هاجر، و صفوة، 2021/2022)

4-3-1 الدراسة الرابعة : دراسة بعنوان "تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة"، من إعداد الدكتور مصطفى محمد علي شديد، والمنشورة بمجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة سنة 2021، تناولت موضوع تأثير التحول الرقمي ومتطلبات تطبيقه في تحسين مستوى أداء الخدمات داخل المؤسسات الحكومية الخدمية. وقد ركزت الدراسة على مجموعة من المتطلبات الأساسية للتحول الرقمي، تمثلت في الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية، والموارد البشرية، وعلاقتها بتحسين أبعاد أداء الخدمة مثل الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والضمان، والتعاطف. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، كما استخدم استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 168 استمارة على موظفي وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وتم استرجاع 139 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة داخل وحدات المرور، كما أكدت النتائج أن التحول الرقمي يساهم في تطوير بيئة العمل الحكومي وتحسين كفاءة الخدمات الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتوفير الدعم المادي والتقني، وتكثيف برامج التدريب والتأهيل للعاملين من أجل رفع كفاءتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة، إضافة إلى أهمية نشر ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية. كما شددت الدراسة على ضرورة توفير نظم حماية وأمان للمعلومات الإلكترونية، وتطوير السياسات التعليمية والتكوينية لمواكبة متطلبات العصر الرقمي. وتفيد هذه الدراسة في دعم الدراسة الحالية من خلال إبراز أهمية التحول الرقمي والكفاءة التكنولوجية في تحسين الأداء الاتصالي والتنظيمي داخل المؤسسات. (شديد مصطفى محمد على، 2021)

الفجوة البحثية

تمحورت أغلب الدراسات التي تم عرضها حول موضوع العلاقات العامة الرقمية والتحول الرقمي داخل المؤسسات والتنظيمات المختلفة من خلال ابراز أهمية الوسائل والتقنيات الرقمية في تحسين الاتصال وتسهيل تدفق المعلومات داخل المؤسسة. كما اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي في لدراسة الموضوع كما استخدمت أغلب الدراسات الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الميدانية.

في حين نجد أن معظم الدراسات أكدت على دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز التنسيق بين مختلف المصالح والأقسام مع تركيزها على ابراز أهمية التكنولوجيا الحديثة والمنصات الرقمية في رفع فعالية الأداء التنظيمي والاتصال. ولقد أشارت الدراسات إلى أن الرقمنة تساهم في تسريع نقل المعلومات وتقليل الوقت والجهد في العملية الاتصالية.

واتفقت الدراسات على أن العلاقات العامة الرقمية تساعد في تحقيق التفاعل والتواصل الفعال داخل المؤسسة وخارجها من خلال ابراز أهمية الكفاءة الرقمية والتدريب والتأهيل في تحسين استخدام الوسائل الرقمية داخل التنظيم.

وبالرجوع إلى الدراسات الأربع السابقة، يمكن تحديد الفجوة البحثية التي تستدعي دراسة هذا الموضوع على النحو التالي:

- الدراسات السابقة ركّزت على العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة المؤسسة، تعزيز العمل التطوعي، أو تحسين أداء الخدمات المقدمة للجمهور الخارجي، مع اهتمام بالوسائط الرقمية وأدوات الاتصال المتنوعة. في حين تهدف دراستنا إلى تحليل دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي داخل التنظيم، أي بين المصالح والمكاتب والفروع، مع التركيز على:
  - ✓ تنظيم وتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.
  - ✓ سرعة وصول التعليمات والإشعارات للموظفين.
  - ✓ سهولة استخدام التطبيقات الرقمية لضمان فاعلية الاتصال الداخلي.
  - ✓ الحفاظ على سرية المعلومات وتأمينها أثناء تبادلها رقمياً.

ونظرا لكون الدراسات السابقة لم تتناول بشكل محدد تأثير العلاقات العامة الرقمية على الفاعلية الداخلية للتواصل داخل المؤسسات، إذ ركّزت على الاتصال الخارجي أو تحسين الخدمات للمستفيدين الخارجيين. كما لم تدرس الدراسات السابقة مدى تكامل العلاقات العامة الرقمية مع الهياكل الداخلية للمؤسسة، مثل تنسيق المصالح والمكاتب والفروع، ودورها في تعزيز الفاعلية التنظيمية.

وبالتالي، تتيح دراستنا سد هذه الفجوة من خلال رصد دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي بين الموظفين والإدارات المختلفة. وقياس مدى تأثير استخدام التطبيقات الرقمية على سرعة ودقة تبادل المعلومات داخل المؤسسة. مع تقديم مقترحات عملية لتعزيز التنظيم الداخلي وتحسين الأداء من خلال الاتصال الرقمي.

2. الإشكالية:Problem Statement

شهدت المنظمات المعاصرة خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية فرضتها التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث لم يعد النشاط التنظيمي يقتصر على الهياكل التقليدية وأساليب العمل الكلاسيكية، بل أصبح يتأثر بشكل مباشر بالتغيرات التكنولوجية التي مست مختلف الوظائف التنظيمية، وفي مقدمتها وظيفة الاتصال. وقد أفرزت الثورة الرقمية بيئة تنظيمية جديدة تتسم بالسرعة والتعقيد وتعدد الفاعلين، إلى جانب تزايد حجم المعلومات المتداولة، الأمر الذي جعل الاتصال داخل التنظيم أحد أبرز التحديات التي تواجه المنظمات الحديثة.

وقد أسهم هذا التطور في إعادة تشكيل أنماط الاتصال التنظيمي، سواء على مستوى القنوات المستخدمة أو على مستوى طبيعة التفاعل بين مختلف المستويات التنظيمية، حيث باتت المنظمات تعتمد بشكل متزايد على الوسائط الرقمية في تبادل المعلومات، وتنسيق الأنشطة، ونقل التعليمات، وإدارة العلاقات الداخلية، سعيًا لتحقيق قدر أكبر من المرونة والاستجابة لمتغيرات البيئة التنظيمية.

وفي هذا السياق، لم يعد الاتصال داخل التنظيم مجرد عملية تقنية لنقل الرسائل، بل أصبح عملية اجتماعية وتنظيمية معقدة تتداخل فيها الأبعاد التكنولوجية والإنسانية، بما يفرض على المنظمات تحديات تتعلق بإدارة تدفق المعلومات، وضمان وضوح الرسائل، وتحقيق الفهم المشترك، وتوفير قنوات فعالة للتفاعل والتغذية الراجعة، خاصة في ظل تعقّد الهياكل التنظيمية وتباين مستويات الكفاءة الرقمية لدى العاملين.

ويُعدّ الاتصال الداخلي عنصرًا أساسيًا في تحقيق فعالية التنظيم، لما له من دور في تنسيق الجهود، وضمان انسجام الأدوار، وتعزيز مناخ تنظيمي قائم على التعاون والثقة والانتماء. غير أن ضعف الاتصال الداخلي أو سوء إدارته قد يؤدي إلى اختلالات تنظيمية متعددة، كغموض الأدوار، وتضارب التعليمات، وضعف التنسيق، وتراجع الأداء، مما يجعل مسألة تطوير آليات الاتصال الداخلي قضية ذات أولوية في المنظمات المعاصرة.

وفي ظل هذه التحولات، برزت العلاقات العامة الرقمية كأحد المداخل الحديثة في إدارة الاتصال داخل التنظيم، حيث ارتبط ظهورها بالتحول من الممارسات التقليدية إلى ممارسات اتصالية تعتمد على توظيف الوسائط الرقمية والتقنيات التفاعلية. ولم تعد العلاقات العامة تقتصر على نقل المعلومات أو تحسين الصورة التنظيمية، بل أصبحت تسهم في تنظيم العملية الاتصالية، وإدارة التفاعل بين الإدارة والعاملين، وتنسيق الرسائل الاتصالية عبر مختلف القنوات الرقمية.

وتتيح العلاقات العامة الرقمية إمكانات متعددة لتحسين الاتصال الداخلي، من خلال تسريع التواصل، وتعدد أشكاله، وتعزيز التفاعل والتغذية الراجعة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات التنظيمية. غير أن توظيفها داخل التنظيمات لا يخلو من تحديات، تتعلق بمدى جاهزية التنظيم تكنولوجيًا، ومستوى الثقافة الرقمية للعاملين، وقدرة الإدارة على التخطيط الفعّال لهذه الممارسات ودمجها ضمن السياسات الاتصالية العامة للمنظمة.

ومن جهة أخرى، فإن الاعتماد المتزايد على الوسائط الرقمية في الاتصال الداخلي قد يفرز إشكالات جديدة، مثل التشويش الاتصالي، وتزايد حجم المعلومات، وصعوبة التحكم في تدفق الرسائل، إضافة إلى احتمالات تراجع التفاعل الإنساني المباشر. وهو ما يثير تساؤلات علمية حول طبيعة وحدود الدور الذي تؤديه العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم، وشروط فاعلية هذا الدور في السياقات التنظيمية المختلفة. وانطلاقًا مما سبق،

تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي:

كيف تساهم ممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية داخل التنظيم ؟

أسئلة الفرعية

- كيف تساهم التطبيقات الرقمية المعتمدة في العلاقات العامة في تحسين وضوح ودقة الرسائل الاتصالية داخل التنظيم؟
- كيف تساهم الكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين وضوح ودقة الاتصال داخل التنظيم

3. أهمية الدراسة: Significance of the Study

1-3 الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إسهامها في إثراء المعرفة السوسيولوجية في مجال علم اجتماع التنظيم والعمل، من خلال تناول موضوع العلاقات العامة الرقمية ودورها في تحسين الاتصال داخل التنظيم. كما تسعى الدراسة إلى سد فجوة في الأدبيات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وفعالية الاتصال التنظيمي، وذلك عبر تحليل الأبعاد التكنولوجية والبشرية للعلاقات العامة الرقمية وعلاقتها بوضوح الرسائل التنظيمية وفهمها وتحسين مسارات الاتصال داخل التنظيم .

2-3 الأهمية التطبيقية (الميدانية)

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل المؤسسات والتنظيمات في تحسين فعالية الاتصال داخل بيئة العمل من خلال توظيف ممارسات العلاقات العامة الرقمية بشكل أكثر كفاءة. كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة الفاعلين الاجتماعيين وصانعي القرار داخل التنظيمات على تطوير استراتيجيات اتصال حديثة تعتمد على الوسائل الرقمية، بما يسهم في تعزيز وضوح المعلومات، وتحسين التفاعل بين مختلف المستويات التنظيمية، ودعم عملية اتخاذ القرار داخل التنظيم.

4. أهداف الدراسة: Objectives of the Study

1-4 الهدف العام للدراسة:

يتمثل الهدف العام لهذه الدراسة في الكشف عن دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، من خلال تحليل تأثير أبعادها التكنولوجية والبشرية على وضوح الرسائل التنظيمية ودقتها، وعلى مستوى الفهم والاستيعاب لدى العاملين، إضافة إلى إبراز دورها في دعم مسارات الاتصال الهرمي داخل التنظيم بشقيه الأفقي والعمودي.

2-4 الأهداف الخاصة للدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة التطبيقات الرقمية والبرامج الإدارية والمنصات التفاعلية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم، والكشف عن دور الكفاءة الرقمية للعاملين في تعزيز وضوح ودقة الرسائل التنظيمية، إضافة إلى إبراز دور تقبل التغيير والتدريب التقني في تحسين الفهم والاستيعاب للمعلومات داخل التنظيم. كما تهدف الدراسة إلى تحليل دور العلاقات العامة الرقمية في دعم الاتصال الهرمي داخل التنظيم، سواء من خلال الاتصال الأفقي بين العاملين أو الاتصال العمودي بين الإدارة والموظفين.

5. تحديد المفاهيم الإجرائية : Operational Definitions

1-5 العلاقات العامة الرقمية:

هي الوظيفة الاتصالية المستحدثة التي تمارسها إدارة بلدية المحمل وتعتمد على الوسائل والتطبيقات والمنصات الرقمية لإدارة التواصل الداخلي والخارجي ونقل المعلومات بشكل فعال، بما يساهم في تحسين تدفق المعلومات والتفاعل بين العاملين.

2-5 الاتصال داخل التنظيم:

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتعليمات والرسائل بين مختلف مستويات وأقسام إدارة بلدية المحمل بشكل رسمي أو غير رسمي لضمان سير العمل. ويشمل الاتصال العمودي والأفقي بما يحقق التنسيق والتفاهم بين العاملين داخل التنظيم.

6. الفرضيات: Hypotheses

1-6 الفرضية العامة

تساهم ممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية داخل التنظيم، من خلال تحسين فعالية الاتصال وتعزيز مرونة مساراته الهرمية

- **الفرضية الصفرية(H_0)**

لا توجد علاقة ارتباطية أو أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \le 0.05$) لممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية (تحسين فعالية الاتصال وتعزيز مرونة مساراته الهرمية) داخل بلدية المحمل

- **الفرضية البديلة (H_1)**:

توجد علاقة ارتباطية وأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \le 0.05$) لممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية (تحسين فعالية الاتصال وتعزيز مرونة مساراته الهرمية) داخل بلدية المحمل."

2-6 الفرضيات الفرعية:

1-2-6 : تساهم المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين مستوى الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية داخل التنظيم.

- **الفرضية الصفرية (H_0):**

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \le 0.05$) للمزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين مستوى الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية داخل بلدية المحمل.

- **"الفرضية البديلة (H_1):** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \le 0.05$) للمزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين مستوى الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية داخل بلدية المحمل."

2-2-6 :تساهم الكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين وضوح ودقة الاتصال داخل التنظيم

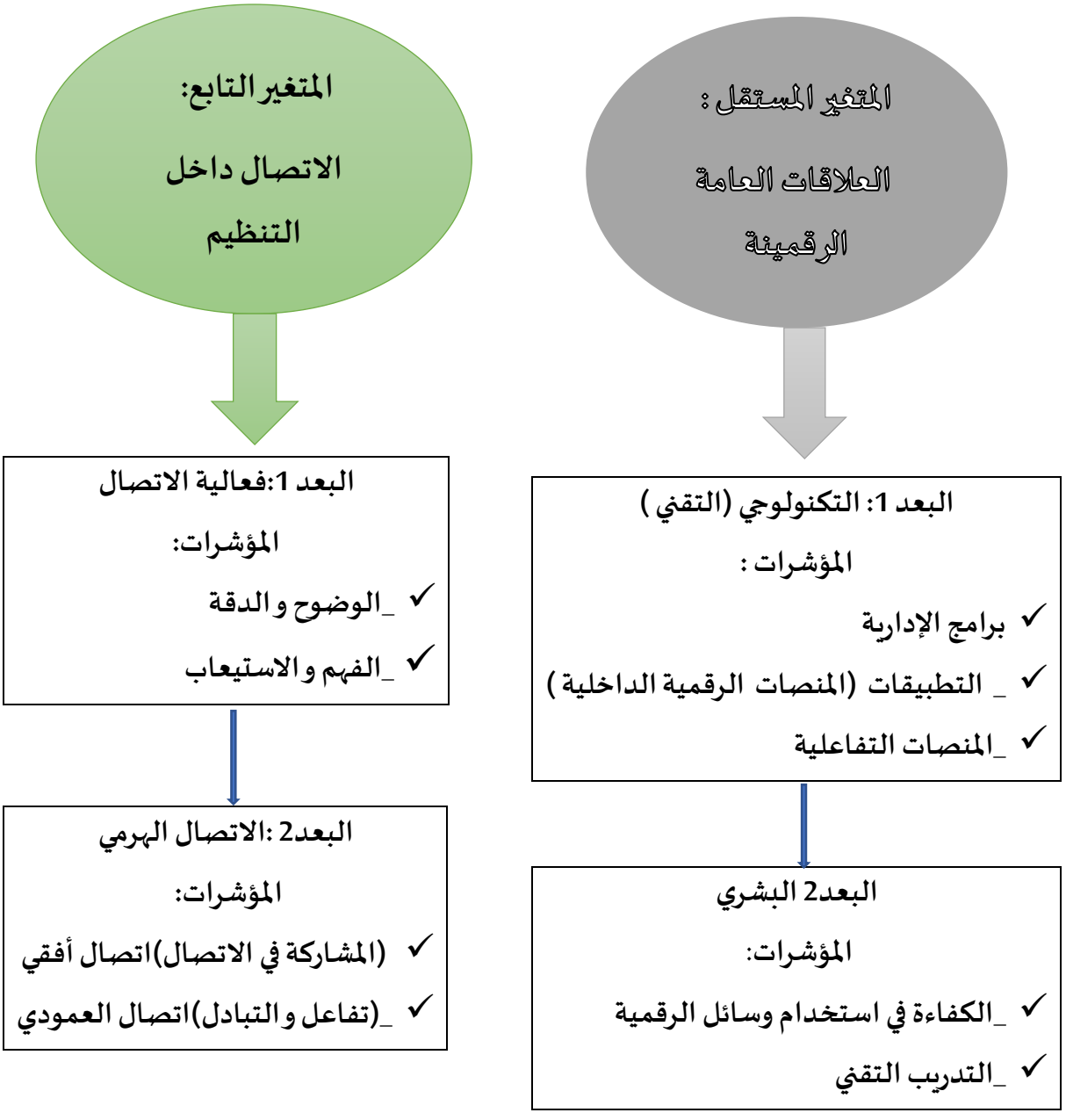
- **الفرضية الصفرية (H_0):**

"لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \le 0.05$) بين الكفاءة الرقمية للعاملين ومستوى تحسين وضوح ودقة الاتصال داخل بلدية المحمل."

- **الفرضية البديلة (H_1):**

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \le 0.05$) بين الكفاءة الرقمية للعاملين ومستوى تحسين وضوح ودقة الاتصال داخل بلدية المحمل."

الشكل رقم (1) رسم تخطيطي لأبعادو مؤشرات متغيرات الدراسة :



7. حدود الدراسة و مجالاتها Delimitations of the Study :

7-1 المجال المكاني :

أُجريت الدراسة الميدانية على مستوى بلدية المحمل بولاية خنشلة(تأسست بلدية "المحمل" (تازقاغت) كجماعة محلية تابعة إدارياً لدائرة أولاد رشاش بولاية خنشلة، حيث تقع في منطقة جبال الأوراس على بُعد 7 كم شرق عاصمة الولاية، وتربع على مساحة إجمالية تقدر بنحو 450 كيلومتراً مربعاً وتحدها بلديات إنسيغة، أولاد رشاش،)،

باعتبارها مؤسسة إدارية تعتمد على الوسائل الرقمية والتطبيقات الإلكترونية في تسيير الاتصال الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح والمكاتب والفروع. وقد تم اختيار هذه المؤسسة لملاءمتها لطبيعة موضوع الدراسة، والمتمثل في دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم، من خلال ما توفره من بيئة تنظيمية تعتمد على استخدام الوسائل الرقمية في العملية الاتصالية.

7-2 المجال الزماني:

يتحدد الإطار الزماني لهذه الدراسة بالمدة الزمنية المستغرقة في ضبط الجوانب المنهجية والميدانية للبحث، والتي امتدت عموماً من شهر أكتوبر سنة 2025 إلى غاية شهر ماي سنة 2026؛ حيث انطلقت المرحلة الميدانية الأولى بالنزول إلى مجتمع البحث في إطار الدراسة الاستطلاعية بتاريخ 09 فيفري 2026 للوقوف على البنية التقنية والمصالح الإدارية لبلدية المحمل وتحديد حجم مجتمع الدراسة، تلتها مرحلة صياغة أداة البحث وتكثيف الملاحظة والمقابلات، ليتم بعد ذلك الانتقال إلى المرحلة التطبيقية الحاسمة المتمثلة في توزيع استمارات الاستبيان على الموظفين الفاعلين بالمصالح المعنية والذي تم تحديداً يوم 22 أفريل 2026، لتنتهي هذه العملية بجمع الاستمارات، وتفريغ المعطيات المعالجة إحصائياً، وصياغة المخرجات النهائية للبحث في شكلها الأكاديمي الحالي خلال شهر ماي 2026

7-3 المجال البشري :

يتمثل المجال البشري للدراسة في جميع العاملين داخل التنظيم محل الدراسة، والبالغ عددهم 183 موظفًا، إضافة إلى 15 رئيسًا للمصالح والمكاتب والفروع، باعتبارهم الفئة المعنية باستخدام الوسائل الرقمية وممارسات العلاقات العامة الرقمية داخل المؤسسة. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تمثل 30% من مجموع الموظفين، أي ما يعادل 55 موظفًا، بهدف الحصول على بيانات تعكس واقع الاتصال داخل التنظيم من وجهة نظر العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية، كما تم الاعتماد على رؤساء المصالح والمكاتب في إجراء المقابلات للحصول على معلومات نوعية مرتبطة بتسيير الاتصال والعلاقات العامة الرقمية داخل المؤسسة

ملخص :

تناول هذا الفصل مختلف المرتكزات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم عرض الخلفية التاريخية والنظرية للعلاقات العامة الرقمية، وتقديم المقاربات النظرية المفسرة لها، إضافة إلى تحديد المفاهيم الأساسية ذات الصلة بالبحث. كما تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة وتحليل نتائجها، مع إبراز أوجه الاستفادة منها والفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وتضمن الفصل كذلك عرض إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، وأهدافها وأهميتها، فضلًا عن تحديد أبعاد الدراسة ومؤشراتها ومجالاتها المختلفة، مما وفر أساسًا نظريًا يساعد على فهم موضوع الدراسة وتوجيه الجانب الميداني منها.

الفصل الثاني

المنهجية METHODS

تمهيد:

1 – المنهج Method

2- مجتمع البحث وعينة البحث Study Population and Sample

3-أدوات جمع البيانات Data Collection Tools

4-أساليب وتقنيات تحليل البيانات Methods and Techniques of Data Analysis

ملخص الفصل

تمهيد :

بعد عرض الجوانب النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة في الفصل السابق، تقتضي متطلبات البحث العلمي الانتقال إلى الجانب المنهجي الذي يوضح الإجراءات والخطوات المعتمدة في الدراسة الميدانية. ويهدف هذا الفصل إلى عرض مختلف الجوانب المنهجية المتعلقة بالدراسة، من خلال تحديد المنهج المعتمد، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وإجراءات الدراسة الاستطلاعية، إضافة إلى الأساليب والتقنيات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية تتسم بالموضوعية والدقة.

1. المنهج Method

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي هو " طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية عملية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التواصل التي يتم التواصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها ، (المحمودي محمد سرحان علي، 2019، صفحة 46) ،وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع الدراسة المتمثل في دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم. ويهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها من خلال جمع البيانات حول ممارسات العلاقات العامة الرقمية داخل التنظيم، ثم تفسيرها من أجل فهم تأثيرها في فعالية الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية.

ويتمثل توظيف هذا المنهج في هذه الدراسة في وصف أبعاد العلاقات العامة الرقمية داخل التنظيم، سواء البعد التكنولوجي الذي يشمل التطبيقات الرقمية والبرامج الإدارية والمنصات التفاعلية، أو البعد البشري الذي يتضمن الكفاءة الرقمية للعاملين وتقبلهم للتغيير والتدريب التقني. كما يسمح هذا المنهج بتحليل تأثير هذه الأبعاد في فعالية الاتصال داخل التنظيم، من خلال دراسة مؤشرات مثل وضوح الرسائل التنظيمية ودقتها، ومستوى الفهم والاستيعاب لدى العاملين، إضافة إلى الاتصال الهرمي بشقيه الأفقي والعمودي

وبالتالي، يساعد المنهج الوصفي في جمع البيانات المتعلقة بهذه المتغيرات من أفراد مجتمع الدراسة باستخدام الاستمارة، ثم تحليلها بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين العلاقات العامة الرقمية وفعالية الاتصال داخل التنظيم.

2. مجتمع و عينة الدراسة Study Population and Sample

2-1 مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في التنظيم موضوع البحث، ويتكون من 183 موظفاً و15 رئيساً للمصالح والمكاتب والفروع. يغطي هذا المجتمع جميع المستويات الوظيفية لضمان تمثيل شامل لطبيعة الاتصال داخل التنظيم. بالنسبة للرؤساء، سيتم جمع البيانات عبر المقابلات الشخصية للحصول على معلومات نوعية حول استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية ودور القيادة في تحسين فعالية الاتصال.

2-2 عينة الدراسة

تطلبت المعالجة السوسيولوجية والميدانية لموضوع الدراسة الاعتماد على العينة كأداة منهجية أساسية لجمع المعطيات، نظراً لصعوبة تطبيق أدوات البحث على جميع أفراد مجتمع الدراسة الأصلي. وفي هذا الإطار، اعتمدت الدراسة الحالية على نسبة (30%) من مجموع موظفي بلدية المحمل كحجم عينة ممثل، حيث تم تحديد حجمها وفق المعادلة التالية: 183 55≈54.9=30%×موظفاً

وقد تم اختيار أفراد العينة المقدرة بـ(55 موظفاً) بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample)، و هي عينة يراعى في اختيارها السماح لكل فرد من أفرادها بفرص متكافئة لوجوده داخل العينة، وأن سحب أي فرد لا يؤثر في سحب فرد آخر، بمعنى أن احتمالات الاختيار لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي تكون متساوية، وبهذا لا يؤثر الاختيار في الباحث من حيث الانحياز، ويتم اختيار العينة العشوائية إما بطريقة القرعة، أو باستخدام جداول الأعداد العشوائية، أو غير ذلك، وينبغي مراعاة أن " العينة العشوائية " لا تمثل بالضرورة خصائص المجتمع الأصلي كله ولكنها تترك اختيار الأفراد بالصدفة، وبهذا تنقص إمكانية تسرب التحيز في اختيار العينة. (رشيد البياتي فارس، 2018، صفحة 273/272)

ويعود اختيارنا لهذا النوع من العينات إلى ملاءمته لطبيعة مجتمع الدراسة، باعتبار أن موظفي بلدية المحمل يخضعون لنفس القوانين والتنظيمات الإدارية الخاصة بالوظيفة العمومية، الأمر الذي يمنح المجتمع قدراً من التجانس النسبي، ويجعل العينة العشوائية البسيطة كافية لتمثيله بصورة موضوعية وتقليل احتمالات التحيز.

أما فيما يتعلق بإجراءات سحب العينة ميدانياً، فقد اعتمدت الباحثة على طريقة السحب العشوائي، وذلك من خلال إعداد قائمة اسمية شاملة تضم جميع موظفي بلدية المحمل بولاية خنشلة اعتماداً على سجلات مصلحة المستخدمين، ثم منح رقم تسلسلي لكل موظف يبدأ من (01) إلى غاية (183). وبعد ذلك تم اختيار أفراد العينة بصورة عشوائية من القائمة الأصلية إلى غاية الوصول إلى العدد المطلوب والمحدد

في الدراسة والمتمثل في (55 موظفاً)، بما يضمن تكافؤ الفرص بين جميع أفراد مجتمع الدراسة ويقلل من احتمالات التحيز في عملية الاختيار.

وقد ساهم هذا الإجراء المنهجي في الحصول على بيانات أكثر دقة وموضوعية حول ممارسات العلاقات العامة الرقمية ودورها في تحسين الاتصال داخل التنظيم، كما ساعد على تعزيز الصدق العلمي للنتائج وتقليص هامش الخطأ الإحصائي أثناء معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS V27.

3. - أدوات جمع البيانات: Data Collection Tools

1-3 الملاحظة المباشرة :

لمتابعة سير عملية الاتصال بين الموظفين والإدارة، والتأكد من مدى تطبيق السياسات والممارسات الفعلية تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة المباشرة ،حيث تعد الملاحظة أداة من أدوات جمع المعطيات والمعلومات تسمح بالحصول على الكثير من البيانات، وهي توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه، ويمكن تعريف الملاحظة: أنها " طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات، يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة

وتعد الملاحظة المباشرة من أهم الأدوات التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعطيات والمعلومات الخاصة بالدراسة، فقد عرفها عمار بوحوش أنها " توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه)عمار بوحوش, 2019(68 .p ,

2-3 المقابلة

للحصول على معلومات نوعية حول ممارسات العلاقات العامة الرقمية، دور القيادة في تحسين الاتصال، والاستراتيجيات المعتمدة داخل التنظيم تم الاعتماد على المقابلة وهي استبياناً شفوياً يقوم من خلاله الباحث بجمع معلومات وبيانات شفوية من المبحوث ، والمقابلة أداة مهمة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية حيث تتيح الحصول على معلومات تفوق في أهميتها ما يمكن أن نحصل عليه من خلال استخدام أدوات أخرى مثل: الملاحظة أو الاستبيان، ذلك أن المقابلة تمكن الباحث من دراسة وفهم التعبيرات النفسية للمفحوص والاطلاع على مدى انفعاله وتأثره بالمعلومات التي يقدمها، كما أنها تمكن الباحث من إقامة علاقات ثقة ومودة مع المفحوص مما يساعده على الكشف عن المعلومات المطلوبة، ويستطيع الباحث من خلال المقابلة-أيضاً أن يختبر مدى صدق المفحوص ومدى دقة إجاباته عن طريق توجيه أسئلة أخرى مرتبطة بالمجالات التي شك الباحث بها (عبيدات ذوقان; كايد عبد الحق ; عدس عبد الرحمن، 2015)

3-3 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان احد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها. ويعتمد الاستبيان على استنطاق الناس المستهدفين بالبحث من أجل الحصول على اجاباتهم عن الموضوع والتي يتوقع الباحث أنها مفيدة لبحثه وتساعده بالتالي على اختبار فرضياته . و هي نوعان مباشرة و غير مباشرة (عماد، 2007، صفحة 48)

ولقد اعتمدنا عليه مع للموظفين كأداة كمية تهدف إلى قياس فعالية الاتصال من وجهة نظر الموظفين، مع التركيز على مؤشرات الوضوح والدقة، الفهم والاستيعاب، وأبعاد الاتصال الهرمي (أفقي وعمودي).

وقد تم الاعتماد على استبيان يتكون من أربعة محاور أساسية هي: المحور الأول يتعلق بمتغير استخدام الوسائل التكنولوجية للعلاقات العامة الرقمية داخل التنظيم بـ 10 عبارات، المحور الثاني يتعلق بمتغير الكفاءة الرقمية وتقبل استخدام العلاقات العامة الرقمية بـ 10 عبارات، المحور الثالث يتعلق بمتغير مستوى فعالية الاتصال داخل التنظيم بـ 10 عبارات، المحور الرابع يتعلق بمتغير دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم بـ 11 عبارة، بحيث بلغ عدد عبارات الاستبيان ككل 41 عبارة..

وقد تم إعداد أسئلة الاستبيان على أساس مقياس "ليكارث الخماسي" الذي يتيح للمستجيب اختيار واحدة من خمس إجابات محتملة، مما يساعد الباحث على تحديد أراء أفراد العينة وترميز إجاباتهم لفقرات الاستبيان، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1): أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارث الخماسي.

/	1.80-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21
العبار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التقييم	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

اختبار صدق وثبات الاستبيان :

صدق الأداة :

بعد تصميم استمارة الاستبيان في صورتها الأولية، عرضت على مجموعة من المحكمين الأكفاء من ذوي الخبرة في هذا المجال، وذلك بغرض التأكد من فعاليتها والتحقق من صدقها الظاهري، ومدى قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه دون أن تقيس شيئا آخر إضافي.

وبناء على ملاحظات وتوجيهات المحكمين، تمت معالجة الخلل والنقائص المسجلة في النسخة الأولية، ليتم الوصول إلى الصورة النهائية للاستبانة التي استخدمت في الدراسة الميدانية.

وللتحقق من صدق المحتوى، اعتمد الباحث على معادلة لوشي (Lawshe, 1975)، حيث قيم المحكمون العبارات وفق معيار (يقيس / لا يقيس)، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (2): نتائج حساب معامل صدق المحتوى (معادلة لوشي).

العبارة	يقيس	لا يقيس	الصدق	العبارة	يقيس	لا يقيس	الصدق	العبارة	يقيس	لا يقيس	الصدق
عبارة 1	05	0	+1	عبارة 2	05	0	+1	عبارة 3	05	0	+1
عبارة 4	05	0	+1	عبارة 5	05	0	+1	عبارة 6	05	0	+1
عبارة 7	05	0	+1	عبارة 8	05	0	+1	عبارة 9	05	0	+1
عبارة 10	05	0	+1	عبارة 11	05	0	+1	عبارة 12	05	0	+1
عبارة 13	05	0	+1	عبارة 14	05	0	+1	عبارة 15	05	0	+1
عبارة 16	05	0	+1	عبارة 17	05	0	+1	عبارة 18	05	0	+1

عبارة 19	05	0	+1	عبارة 20	05	0	+1	عبارة 21	05	0	+1
عبارة 22	05	0	+1	عبارة 23	05	0	+1	عبارة 24	05	0	+1
عبارة 25	05	0	+1	عبارة 26	05	0	+1	عبارة 27	05	0	+1
عبارة 28	05	0	+1	عبارة 29	05	0	+1	عبارة 30	05	0	+1
عبارة 31	05	0	+1	عبارة 32	05	0	+1	عبارة 33	05	0	+1
عبارة 34	05	0	+1	عبارة 35	05	0	+1	عبارة 36	05	0	+1
عبارة 37	05	0	+1	عبارة 38	05	0	+1	عبارة 39	05	0	+1
عبارة 40	05	0	+1	عبارة 41	05	0	+1				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

يتضح من الجدول أن جميع العبارات حصلت على قيمة معامل صدق محتوى (+1)، وهو ما يعكس اتفاقا تاما بين المحكمين حول صلاحية العبارات وقدرتها على قياس الأبعاد المستهدفة، مما يدل على تمتع استمارة الاستبيان بدرجة عالية من صدق المحتوى.

قام الباحث أيضا باختبار صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة ضمن المحور الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون؛ للتحقق من قوة العلاقة بين كل عبارة والمحور المرتبطة به، وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول (3): نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور استخدام الوسائل التكنولوجية.

العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة	العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة
عبارة 1	0,795	0,000	عبارة 6	0,816	0,000
عبارة 2	0,610	0,000	عبارة 7	0,778	0,000
عبارة 3	0,799	0,000	عبارة 8	0,730	0,000
عبارة 4	0,520	0,000	عبارة 9	0,731	0,000
عبارة 5	0,853	0,000	عبارة 10	0,507	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المحور أظهرت علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيا مع المحور الذي تنتمي إليه، إذ جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq \propto$ 0,05)، وعليه يمكن القول إن جميع عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، مما يعزز من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

الجدول (4): نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الكفاءة الرقمية.

العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة	العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة
عبارة 11	0,640	0,000	عبارة 16	0,750	0,000
عبارة 12	0,806	0,000	عبارة 17	0,903	0,000
عبارة 13	0,712	0,000	عبارة 18	0,818	0,000
عبارة 14	0,844	0,000	عبارة 19	0,818	0,000
عبارة 15	0,806	0,000	عبارة 20	0,630	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المحور أظهرت علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيا مع المحور الذي تنتمي إليه، إذ جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq \propto$

0,05)، وعليه يمكن القول إن جميع عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، مما يعزز من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

الجدول (5): نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور فعالية الاتصال داخل التنظيم.

العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة	العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة
عبارة 21	0,678	0,000	عبارة 26	0,821	0,000
عبارة 22	0,696	0,000	عبارة 27	0,767	0,000
عبارة 23	0,552	0,000	عبارة 28	0,803	0,000
عبارة 24	0,554	0,000	عبارة 29	0,735	0,000
عبارة 25	0,732	0,000	عبارة 30	0,684	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المحور أظهرت علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيا مع المحور الذي تنتمي إليه، إذ جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ 0,05)، وعليه يمكن القول إن جميع عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، مما يعزز من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

الجدول (6): نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور العلاقات العامة الرقمية.

العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة	العبارة	معامل الارتباط (r)	الدلالة
عبارة 31	0,495	0,000	العبارة 37	0,810	0,000
عبارة 32	0,672	0,000	العبارة 38	0,824	0,000
عبارة 33	0,808	0,000	العبارة 39	0,926	0,000
عبارة 34	0,784	0,000	العبارة 40	0,772	0,000
عبارة 35	0,825	0,000	العبارة 41	0,587	0,000
عبارة 36	0,792	0,000			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المحور أظهرت علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيا مع المحور الذي تنتمي إليه، إذ جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\propto \leq$ 0,05)، وعليه يمكن القول إن جميع عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، مما يعزز من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

مما سبق يمكن القول إن استمارة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، مما يعزز من صلاحية هذه أداة في قياس متغيرات الدراسة بدقة وموضوعية، وهي بالفعل مناسبة لقايس ما وضعت لقياسه في الأصل.

قام الباحث بالإضافة إلى ما سبق باختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له، وذلك بهدف التحقق من مدى انسجام الأبعاد مع البناء الكلي للأداة، ويعد معامل الارتباط القوي والمعنوي مؤشرا على تمتع الأداة بدرجة عالية من الصدق البنائي، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (7): اختبار الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

علاقة الارتباط		معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة
الاستبيان ككل	بعد استخدام الوسائل التكنولوجية	0,826	0,000
	بعد الكفاءة الرقمية	0,873	0,000
	بعد فعالية الاتصال داخل التنظيم	0,810	0,000
	بعد العلاقات العامة الرقمية	0,761	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تظهر نتائج الجدول أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\propto \leq$ 0,05)، حيث تراوحت قيمتها بين (0,761) و(0,873)، وهو ما يعكس قوة الارتباط القوية بين الدرجة الكلية للاستبيان والدرجة الكلية لمحاوره، وعليه يمكن القول إن محاور هذا الاستبيان تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق البنائي.

مما سبق يمكن القول إن استمارة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، مما يجعلها صالحة لقياس المتغيرات المستهدفة بدقة وموضوعية، وهي بالفعل مناسبة لقايس لما وضعت لقياسه في الأصل.

أظهرت نتائج اختبارات الصدق المعتمدة أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى عال من الصدق بمختلف أنواعه، حيث تحقق لها صدق المحتوى وفق معادلة لوشي، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي، وهو ما يعزز صلاحية استمارة الاستبيان وموثوقيتها في قياس متغيرات الدراسة

- ثبات الأداة :

قمنا بحساب ثبات أداة الاستبيان، والذي يقصد به مدى استقرار المقياس واتساق نتائجه، بحيث يعطي النتائج نفسها عند إعادة تطبيقه على العينة ذاتها وفي ظل الظروف نفسها، ولقياس ثبات الأداة، تم الاعتماد على طريقتين.

حيث استخدمنا في الطريقة الأولى معادلة معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (8): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفارونباخ
بعد استخدام الوسائل التكنولوجية	10	0,863
بعد الكفاءة الرقمية	10	0,921
بعد فعالية الاتصال داخل التنظيم	10	0,883
بعد العلاقات العامة الرقمية	11	0,922
الاستبيان ككل	41	0,953

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

أظهرت النتائج الواردة في الجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان المختلفة تراوحت بين (0,863) و(0,922)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0,953)، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مرتفعة من الثبات.

أما في الطريقة الثانية، فقد اعتمد الباحث على أسلوب التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة، وذلك من خلال تقسيم فقرات الاستبيان إلى نصفين (العبارات الفردية مقابل العبارات الزوجية)، ثم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين، وبعد ذلك تم تصحيح قيمة معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون في حال تساوي التباين أو معامل ألفا كرونباخ بين النصفين، أو باستخدام معامل جيتمان للتجزئة النصفية في حال عدم تساوي التباين أو معامل ألفا كرونباخ بينهما، وقد أسفرت هذه الإجراءات عن النتائج موضح في الجدول التالي

جدول (9): ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.

معامل الارتباط	تصحي المعامل بمعادلة جيثمان للتجزئة النصفية	حجم العينة
0,930	0,962	91

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط لاستمارة الاستبيان بلغت (0,930)، وبعد تصحيح هذه القيمة باستخدام معامل جيتمان للتجزئة النصفية نظرا لعدم تساوي التباين ومعامل ألفا كرونباخ بين نصفي الاستبيان ارتفعت إلى (0,962)، وهي قيمة مرتفعة تعكس تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات، مما يعزز من إمكانية الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية بثقة.

تظهر نتائج اختبارات الثبات المعتمدة أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات بمختلف أساليبه، حيث تحقق لها ثبات معامل ألفا كرونباخ وثبات التجزئة النصفية، وهو ما يعكس صلاحية استمارة الاستبيان وموثوقيتها في قياس متغيرات الدراسة.

4-3 الدراسة الاستطلاعية:

في إطار التحضير للدراسة الميدانية، تم إجراء دراسة استطلاعية بهدف الحصول على فكرة أولية حول واقع استخدام العلاقات العامة الرقمية داخل المؤسسة، والتأكد من توفر المعطيات المرتبطة بموضوع البحث. وقد تم الاعتماد في هذه المرحلة على المقابلة مع مهندس رئيسي في الإعلام الآلي يشغل منصب مسؤولة قواعد المعطيات ونظام المعلومات، إضافة إلى مسؤولة مصلحة المستخدمين، باعتبارهما من الفاعلين الأساسيين المرتبطين بتسيير المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

وقد تم طرح مجموعة من الأسئلة المتعلقة بواقع العلاقات العامة الرقمية وآليات الاتصال الداخلي. وأظهرت نتائج المقابلة أن المؤسسة تتوفر على مصلحة للعلاقات العامة، كما أنها تعتمد على العلاقات

العامة الرقمية في تسيير الاتصال داخل التنظيم. كما تبين وجود مخطط اتصال رقمي يشمل مختلف المصالح والمكاتب والفروع داخل المؤسسة، مما يدل على وجود تنظيم واضح لعملية التواصل الداخلي.

كما كشفت الدراسة الاستطلاعية أن المؤسسة تعتمد على تطبيقات وبرامج رقمية في مجال الاتصال الداخلي، حيث بلغت درجة استخدام هذه التطبيقات حوالي 95%، وهو ما يعكس مستوى مرتفعاً من الاعتماد على الوسائل الرقمية في تبادل المعلومات. أما سهولة الوصول إلى هذه الوسائل فقد قدرت بحوالي 75%، مما يشير إلى أن أغلب الموظفين يمكنهم الوصول إلى هذه التطبيقات واستخدامها في إطار العمل.

وأوضحت الإجابات كذلك أن استخدام هذه الوسائل يتم بشكل منظم ومرتب، وأن المعلومات والتعليمات تصل إلى الموظفين في الوقت المناسب، وهو ما يساهم في تحسين عملية التنسيق داخل المؤسسة. كما يتم تداول المعلومات عبر الوسائط الرقمية في إطار من السرية التامة مع الحرص على تأمين المعطيات وحمايتها.

ومن بين التطبيقات المعتمدة داخل المؤسسة تطبيق "Pronto"، والذي يُستخدم في المراسلات والبرقيات الرسمية بين الولاية والبلدية "مكتب" { مهندس رئيسي في الإعلام الآلي يشغل منصب مسؤولة قواعد المعطيات ونظام المعلومات} ، مما يسهل عملية تبادل المعلومات بسرعة ودقة. وتبين من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية أن المؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على الوسائل الرقمية في إدارة الاتصال الداخلي، وهو ما يدعم أهمية دراسة دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم

4. أساليب و تقنيات تحليل البيانات: Methods and Techniques of Data Analysis

4-1 الأساليب الإحصائية الوصفية:

من أجل معالجة البيانات الأولية وتفريغ استمارات الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة البالغة (55 موظفاً) ببلدية المحمل، وتفسيرها سوسيولوجياً بطريقة علمية تقصي القراءات الانطباعية، تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V27)، حيث توزعت الأساليب الإحصائية المستخدمة في جرد وتفكيك واختبار فرضيات الدراسة على مستويين رئيسيين:

التكرارات والنسب المئوية Frequencies and Percentages:

لوصف الخصائص الديموغرافية والمهنية لعينة الدراسة (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) ، وكذا تحديد الوزن النسبي لإجابات المبحوثين على عبارات الاستبيان المصممة وفق مقياس ليكرت خماسي الأبعاد .

التوزيع التكراري المئوي: Percentage Frequency Distribution

مجموع التكرارات والتوزيع الذي يعطينا الفئات أو مراكزها مع التكرار المئوي يسمى توزيع تكراري مئوي وهو أحد الأساليب الإحصائية الوصفية المستخدمة في تنظيم البيانات وتبويبها، حيث يقوم على حساب النسبة المئوية لتكرار كل فئة أو قيمة من قيم المتغير بالنسبة إلى مجموع التكرارات الكلي. ويُستخدم هذا الأسلوب بهدف إعطاء صورة كمية واضحة عن كيفية توزيع البيانات داخل مجتمع الدراسة أو العينة، مما يساعد الباحث على تفسير النتائج بصورة أكثر دقة وسهولة. كما يساهم التوزيع التكراري المئوي في إبراز الوزن النسبي لكل فئة، والكشف عن الفئات الأكثر أو الأقل تمثيلًا داخل البيانات الإحصائية، الأمر الذي يجعله من أكثر الأساليب استخدامًا في الدراسات الاجتماعية والإنسانية لتحليل الخصائص الديموغرافية وبيانات الاستبيانات المختلفة. (رشيد محمد حسين محمد، 2008، الصفحات 44-45)

المتوسط الحسابي :(Mean)

المتوسط الحسابي هو أحد مقاييس النزعة المركزية في الإحصاء، ويُقصد به القيمة التي تمثل متوسط مجموعة من البيانات. ويتم حسابه بجمع جميع القيم ثم قسمة الناتج على عددها. ويُستخدم لتلخيص البيانات وتقديم فكرة عامة عنها، ويُستخدم للتعبير عن القيمة المتوسطة لمجموعة من البيانات أو القيم الرقمية. ويتم حسابه من خلال جمع جميع القيم الإحصائية ثم قسمة الناتج على عددها الكلي، مما يسمح بالحصول على قيمة تمثل الاتجاه العام للبيانات المدروسة. ويُعد المتوسط الحسابي من أكثر الأساليب الإحصائية استخدامًا في الدراسات الاجتماعية والإنسانية، لكونه يساعد الباحث على تلخيص البيانات وتفسيرها بصورة مبسطة ودقيقة، كما يُستخدم في تحليل نتائج الاستبيانات وقياس اتجاهات أفراد العينة نحو الظواهر أو المتغيرات المدروسة، خاصة في المقاييس الإحصائية المعتمدة على مقياس "ليكرت" الخماسي. . (فليفل كامل; فتحي حمدان، 2013، الصفحات 49-50)

وقد تم استخدامه لتحديد الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة ومعرفة مدى موافقتهم أو معارضتهم لكل محور من محاور الدراسة .

الانحراف المعياري :(Standard Deviation)

هو مقياس إحصائي يُستخدم لقياس درجة تشتت البيانات (مدى تباعدها أو تقاربها عن وسطها الحسابي)، ويعتبر المقياس الأكثر أهمية واستخداماً لدقته وقابليته للعمليات الجبرية.. ويُساعد هذا المقياس الباحث على معرفة مدى تجانس إجابات أفراد العينة؛ فإذا كانت قيمة الانحراف المعياري منخفضة دلّ ذلك على تقارب البيانات وتجانسها حول المتوسط الحسابي، أما إذا كانت قيمته مرتفعة فإن ذلك يشير إلى وجود تباين واختلاف كبير بين القيم. ويُعد الانحراف المعياري من أكثر مقاييس التشتت استخدامًا في الدراسات الاجتماعية والإنسانية، لما يوفره من دقة في تحليل البيانات وتفسير النتائج الإحصائية، كما يُستخدم في تقييم مدى استقرار اتجاهات أفراد العينة نحو المتغيرات أو الظواهر المدروسة. (البلداوي عبد الحميد عبد المجيد، 2009، الصفحات 98-99) ،وقد نم استخدامه لقياس مدى تشتت أو تجانس إجابات المبحوثين حول المتوسط الحسابي المحسوب.

2-4 الأساليب الإحصائية الاستدلالية:(Inferential Statistics)

اختبار (T) لعينة واحدة :(One-Sample T-Test) تم استخدامه للتحقق من دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية المحسوبة والمتوسط الحسابي الفرضي (الذي قيمته تساوي 3 في المقياس الخماسي) ، وهو الأداة الأساسية التي اعتمدت عليها الدراسة لاختبار الفرضيات الإحصائية وحسم قبولها أو رفضها عند مستوى الدلالة المعترف به$0.05 \ge \alpha$)

ويعد هذا الاختبار من أبرز الاختبارات الإحصائية الاستدلالية وأكثرها استخدامًا في الدراسات العلمية والاجتماعية، لما يتميز به من قدرة على قياس دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية وتحليلها بصورة دقيقة وموضوعية. ويهدف هذا الاختبار إلى التحقق مما إذا كانت الفروق المسجلة بين المتوسطات تعكس فروقًا حقيقية ذات دلالة إحصائية، أو أنها مجرد فروق عشوائية ناتجة عن الصدفة. كما يُستخدم اختبار (T) في اختبار الفرضيات العلمية ومساعدة الباحث على اتخاذ القرار الإحصائي المناسب بشأن قبول الفرضية الصفرية أو رفضها عند مستوى دلالة محدد. ويعتمد هذا الاختبار بصورة أساسية في الدراسات التي تتعامل مع العينات الصغيرة أو المتوسطة الحجم، حيث يسمح بتحليل البيانات الكمية والكشف عن طبيعة العلاقات أو التأثيرات بين المتغيرات المدروسة. ويُعد اختبار (T) من الأدوات الإحصائية المهمة التي تمنح البحث العلمي درجة أكبر من الدقة والموضوعية، من خلال الانتقال من الوصف الإحصائي البسيط إلى التحليل الاستدلالي القائم على تفسير النتائج والتحقق من صحتها علميًا. (رجاء, محمود أبو علام،، 2004، صفحة 312)

- تم الاعتماد **على برنامج (Spss V27)** في تحليل نتائج البحث على الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، معامل الثبات ألفاكرونباخ، معامل التجزئة النصفية، معادلة جثمان للتجزئة النصفية، اختبار (T) لعينة واحدة.

ملخص:

بعد عرض الجوانب النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة في الفصل السابق، تقتضي متطلبات البحث العلمي الانتقال إلى الجانب المنهجي الذي يوضح الإجراءات والخطوات المعتمدة في الدراسة الميدانية. ويهدف هذا الفصل إلى عرض مختلف الجوانب المنهجية المتعلقة بالدراسة، من خلال تحديد المنهج المعتمد، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وإجراءات الدراسة الاستطلاعية، إضافة إلى الأساليب والتقنيات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية تتسم بالموضوعية والدقة.

الفصل الثالث

النتائج RESULTS

تمهيد:

1- عرض الجدولي والبياني للنتائج Tabular and Graphical Presentation of Results

2-عرض النتائج الإحصائية Presentation of Statistical Results

ملخص الفصل

تمهيد :

يُمثل هذا الفصل الثمرة التطبيقية للدراسة، حيث ينتقل بالبحث من سياقه النظري المفاهيمي إلى بيئته الميدانية الواقعية. ويهدف هذا المدخل إلى استعراض وتفسير الحصاد الرقمي والإحصائي الذي تم التوصل إليه بعد معالجة استجابات عينة الدراسة (ن = 55) عبر برنامج.(SPSS V27)

حيث سيتم من خلال هذا الفصل عرض تفاصيل الخصائص الديمغرافية والمهنية للمبحوثين، والتحقق من الصلاحية العلمية لأداة القياس (الاستبيان) من خلال مؤشرات الصدق والثبات. وصولاً إلى الغاية الأساسية المتمثلة في تحليل وتفنيد استجابات العينة نحو المحاور الأربعة للدراسة، وإخضاع الفرضيات المصاغة لاختبار الدلالة الإحصائية (T-Test) للحسم في مدى تحققها ومناقشة أبعادها في ضوء أهداف البحث.

1. العرض الجدولي و البياني للنتائج :. Tabular and Graphical Presentation of Results

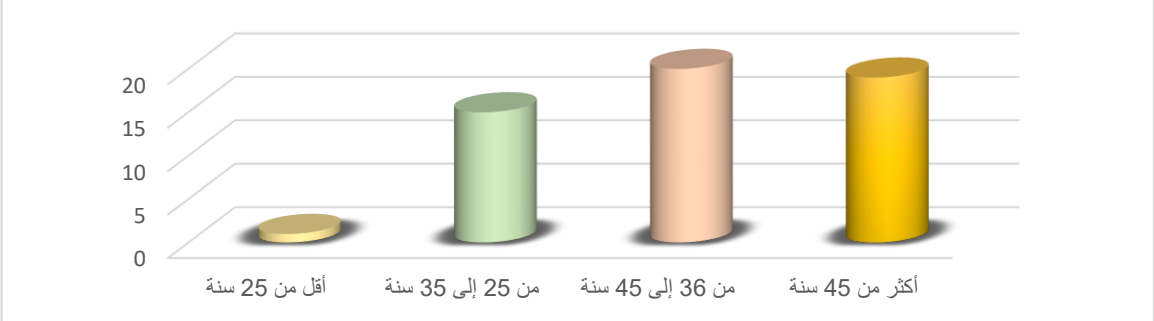
1-1 خصائص العينة:

- ✓ **توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:**

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	أقل من 25 سنة	1	1,8
	من 25 إلى 35 سنة	15	27,3
	من 36 إلى 45 سنة	20	36,4
	أكثر من 45 سنة	19	34,5
	المجموع	55	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).



الشكل رقم (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

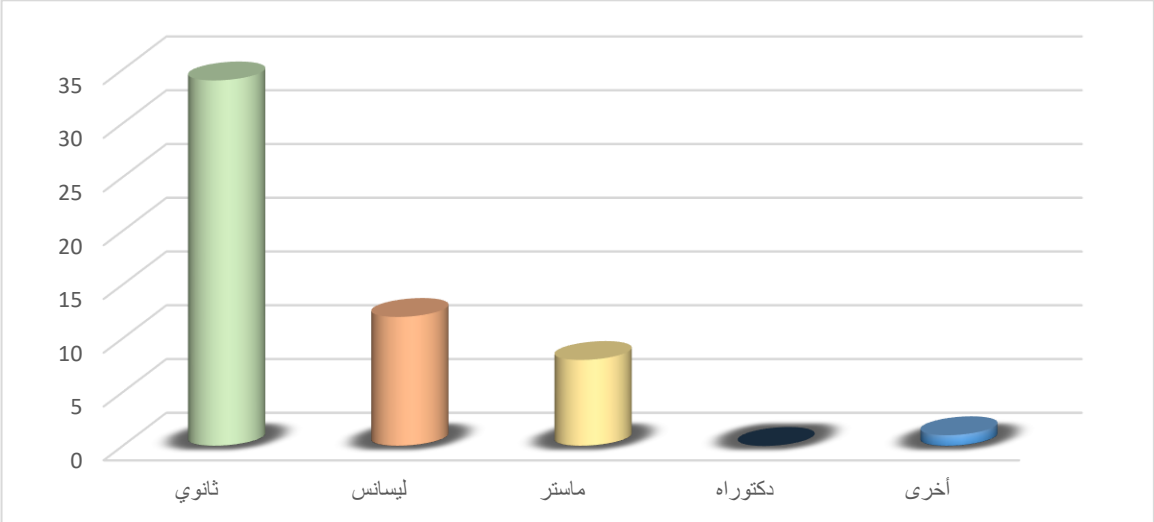
يتضح من خلال الجدول أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة هي فئة من 36 إلى 45 سنة، حيث بلغ تكرارها 20 فردا بنسبة قدرت بـ (36,4%)، تليها فئة أكثر من 45 سنة بتكرار بلغ 19 فردا وبنسبة (34,5%)، في حين جاءت فئة من 25 إلى 35 سنة في المرتبة الثالثة بتكرار قدره 15 فردا وبنسبة (27,3%)، أما فئة أقل من 25 سنة فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل، حيث بلغ عدد أفرادها 1 فرد بنسبة (1,8%)،

1-2- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدل رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
المستوى التعليمي	ثانوي	34	61,8
	ليسانس	12	21,8
	ماستر	8	14,5
	أخرى	1	1,8
	المجموع	55	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).



الشكل رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

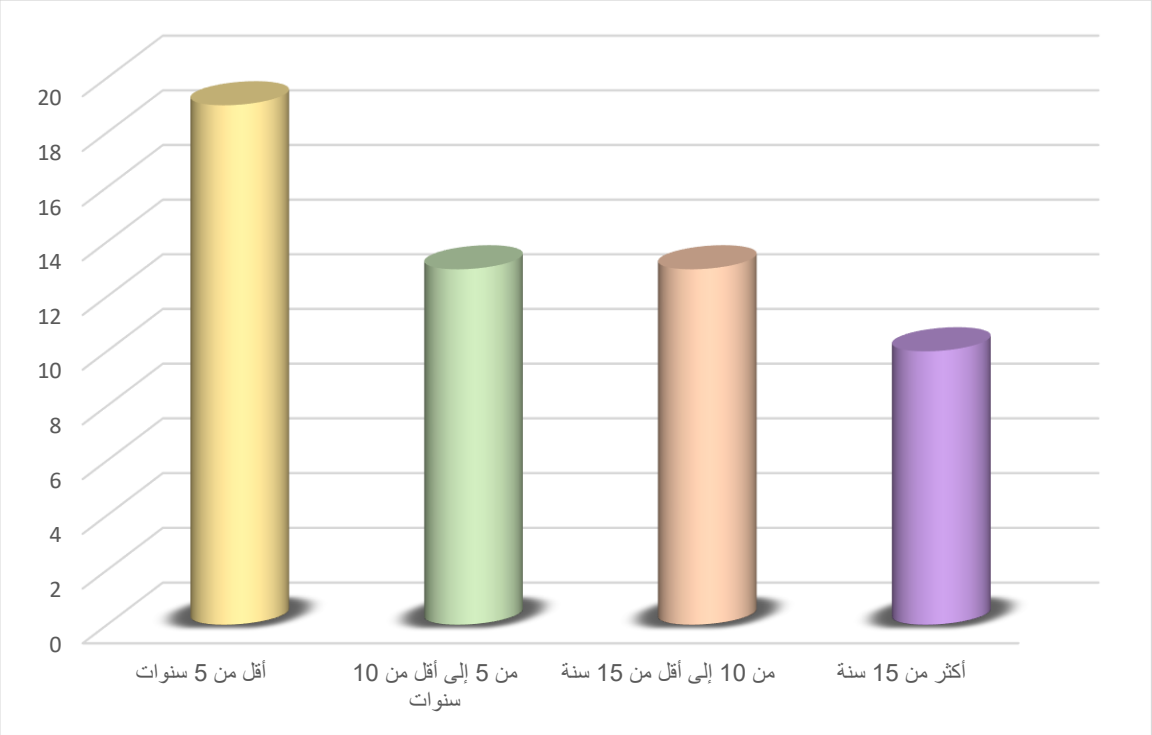
يتضح من خلال الجدول أن فئة المستوى التعليمي الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة هي فئة ثانوي، حيث بلغ تكرارها 34 فردا بنسبة قدرت بـ (61,8%)، تليها فئة ليسانس بتكرار بلغ 12 فردا وبنسبة (21,8%)، في حين جاءت فئة ماستر في المرتبة الثالثة بتكرار قدره 8 أفراد وبنسبة (14,5%)، أما فئة دكتوراه فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل، حيث بلغ عدد أفرادها 0 فرد بنسبة (0%) وتم الغاؤها من الجدول ،

1-3- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	19	34,5
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	13	23,6
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	13	23,6
	أكثر من 15 سنة	10	18,2
	المجموع	55	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).



الشكل رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية .

يتضح من خلال الجدول أن فئة الخبرة المهنية الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة هي فئة أقل من 5 سنوات، حيث بلغ تكرارها 19 فردا بنسبة قدرت بـ (34,5%)، تليها فئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات وفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بتكرار بلغ 13 فردا لكل منهما وبنسبة (23,6%)، في حين جاءت فئة أكثر من 15 سنة في المرتبة الثالثة بتكرار قدره 10 أفراد وبنسبة (18,2%)،

- عرض نتائج الاستبيان:

1-4- عرض نتائج محور استخدام الوسائل التكنولوجية:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول (13): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ابعد استخدام الوسائل التكنولوجية.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المو افقة	النتيجة
عبارة 1	4,82	0,611	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 2	4,45	1,259	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 3	4,75	0,615	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 4	4,44	1,229	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 5	4,64	0,729	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 6	4,55	0,741	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 7	4,56	0,764	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 8	4,58	0,738	مرتفعة جدا	موافق بشدة

عبارة 9	4,56	0,714	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 10	4,58	0,686	مرتفعة جدا	موافق بشدة
محور استخدام الوسائل التكنولوجية	4,593	0,561	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تشير البيانات إلى أن عبارات محور استخدام الوسائل التكنولوجية قد تحصلت على درجات موافقة مرتفعة جدا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,44) و(4,82)، وقد سجلت العبارة (1) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,82) بانحراف معياري قدره (0,611)، مما يعكس مستوى موافقة مرتفعا جدا عليها واتجاها إيجابيا نحوها، تليها العبارة (3) بمتوسط حسابي بلغ (4,75) وانحراف معياري قدره (0,615)، وهو ما يعكس أيضا درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوها، في حين سجلت العبارة (4) أدنى متوسط حسابي بلغ (4,44) بانحراف معياري قدره (1,229)، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوها.

في حين بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قيمة (4,593) بانحراف معياري قدره (0,561)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاه إيجابي عام لدى أفراد العينة نحو محور استخدام الوسائل التكنولوجية، وهو ما يؤكد أن هذا المحور يحظى بتقييم إيجابي جدا من قبل أفراد العينة.

4-2- تحليل نتائج محور الكفاءة الرقمية:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول (14): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الكفاءة الرقمية .

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	النتيجة
عبارة 11	4,71	0,629	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 12	4,69	0,836	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 13	4,62	0,933	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 14	4,65	0,821	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 15	4,60	0,915	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 16	4,55	0,919	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 17	4,65	0,775	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 18	4,80	0,621	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 19	4,76	0,607	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 20	4,73	0,679	مرتفعة جدا	موافق بشدة
محور الكفاءة الرقمية	4,676	0,599	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

شير البيانات إلى أن عبارات محور الكفاءة الرقمية قد تحصلت على درجات موافقة مرتفعة جدا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,55) و(4,80)، وقد سجلت العبارة (18) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,80) بانحراف معياري قدره (0,621)، مما يعكس مستوى موافقة مرتفعا جدا عليها واتجاها إيجابيا نحوها، تليها العبارة (19) بمتوسط حسابي بلغ (4,76) وانحراف معياري قدره (0,607)، وهو ما يعكس أيضا درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوها، في حين سجلت العبارة (16) أدنى متوسط حسابي بلغ (4,55) بانحراف معياري قدره (0,919)، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوه.

في حين بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قيمة (4,676) بانحراف معياري قدره (0,599)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاه إيجابي عام لدى أفراد العينة نحو محور الكفاءة الرقمية، وهو ما يؤكد أن هذا المحور يحظى بتقييم إيجابي جدا من قبل أفراد العينة.

4-3- عرض نتائج محورفعالية الاتصال داخل التنظيم:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول (15): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات فبعد فعالية الاتصال داخل التنظيم

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المو افقة	النتيجة
عبارة 21	4,49	0,920	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 22	4,49	0,879	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 23	4,67	0,668	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 24	4,62	0,707	مرتفعة جدا	موافق بشدة

عبارة 25	4,40	1,029	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 26	4,65	0,821	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 27	4,67	0,721	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 28	4,65	0,775	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 29	4,36	1,007	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 30	4,38	1,009	مرتفعة جدا	موافق بشدة
محور فعالية الاتصال داخل التنظيم	4,540	0,603	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تشير البيانات إلى أن عبارات محور فعالية الاتصال داخل التنظيم قد تحصلت على درجات موافقة مرتفعة جدا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,36) و(4,67)، وقد سجلت العبارة (23) والعبارة (27) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,67) بانحراف معياري قدره (0,668) للعبارة (23) و(0,721) للعبارة (27)، مما يعكس مستوى موافقة مرتفعا جدا عليهما واتجاها إيجابيا نحوهما، تليهما العبارة (26) والعبارة (28) بمتوسط حسابي بلغ (4,65) وانحراف معياري قدره (0,821) للعبارة (26) و(0,775) للعبارة (28)، وهو ما يعكس أيضا درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوهما، في حين سجلت العبارة (29) أدنى متوسط حسابي بلغ (4,36) بانحراف معياري قدره (1,007)، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوها.في حين بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قيمة (4,540) بانحراف معياري قدره (0,603)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاه إيجابي عام لدى أفراد العينة نحو محور فعالية الاتصال داخل التنظيم، وهو ما يؤكد أن هذا المحور يحظى بتقييم إيجابي جدا من قبل أفراد العينة.

عرض نتائج محور العلاقات العامة الرقمية:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول (16): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد العلاقات العامة الرقمية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المو افقة	النتيجة
عبارة 31	4,42	0,956	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 32	4,53	0,813	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 33	4,44	0,861	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 34	4,49	0,879	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 35	4,56	0,811	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 36	4,53	0,858	مرتفعة جدا	موافق بشدة
العبارة 37	4,55	0,765	مرتفعة جدا	موافق بشدة
العبارة 38	4,51	0,814	مرتفعة جدا	موافق بشدة
العبارة 39	4,55	0,857	مرتفعة جدا	موافق بشدة

العبارة 40	4,60	0,760	مرتفعة جدا	موافق بشدة
العبارة 41	4,64	0,729	مرتفعة جدا	موافق بشدة
محور العلاقات العامة الرقمية	4,529	0,623	مرتفعة جدا	موافق بشدة
الاستبيان ككل	4,583	0,487	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تشير البيانات إلى أن عبارات محور العلاقات العامة الرقمية قد تحصلت على درجات موافقة مرتفعة جدا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,42) و(4,64)، وقد سجلت العبارة (41) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,64) بانحراف معياري قدره (0,729)، مما يعكس مستوى موافقة مرتفعا جدا عليها واتجاها إيجابيا نحوها، تليها العبارة (40) بمتوسط حسابي بلغ (4,60) وانحراف معياري قدره (0,760)، وهو ما يعكس أيضا درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوها، في حين سجلت العبارة (31) أدنى متوسط حسابي بلغ (4,42) بانحراف معياري قدره (0,956)، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاها إيجابيا نحوها.

في حين بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قيمة (4,529) بانحراف معياري قدره (0,623)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاه إيجابي عام لدى أفراد العينة نحو محور العلاقات العامة الرقمية، وهو ما يؤكد أن هذا المحور يحظى بتقييم إيجابي جدا من قبل أفراد العينة.

كما بلغ المتوسط الحسابي العام للاستبيان ككل قيمة (4,583) بانحراف معياري قدره (0,487)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا واتجاه إيجابي عام لدى أفراد العينة نحو موضوع الاستبيان ككل

ملخص :

استعرض هذا الجزء الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية التي أُجريت على عينة قوامها 55 فرداً ، يغلب عليها الفئات العمرية المتوسطة والمتقدمة ، وذوي التعليم الثانوي والخبرات المهنية القصيرة والمتوسطة. وقد اعتمد البحث على استبيان مكوّن من 41 عبارة وُزعت على أربعة محاور أساسية صُممت وفق مقياس ليكارت الخماسي ، وأثبتت المعالجة الإحصائية عبر برنامج (SPSS V27) تمتع الأداة بدرجات عالية جداً من الصدق والثبات. وقد أظهرت النتائج اتجاهاً إيجابياً عاماً وموافقة مرتفعة جداً من قِبل المبحوثين نحو جميع محاور الدراسة والاتساق الكلي للاستبيان ، مما أسفر عن قبول وصحة الفرضيتين الفرعيتين والفرضية العامة للدراسة ، مؤكداً الدور الجوهري لممارسات العلاقات العامة الرقمية والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين فعالية الاتصال الداخلي وإعادة تشكيل العملية الاتصالية بالتنظيم.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج Discussion

تمهيد:

1-مناقشة وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

Discussion and Interpretation of the Findings in Light of the Study Hypotheses

2- مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الاطار النظري والمفاهيم السوسيولوجية

Interpretation of Study Results in Light of the Theoretical Framework and Sociological Concepts.

3- مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة

Discussion of the Findings in Light of Previous Studies

4- الإضافة العلمية و الميدانية **Academic and Field Contributions**

5- النتائج العامة General Findings

ملخص الفصل

تمهيد :

بعد عرض النتائج الإحصائية وتحليلها في الفصل السابق، يأتي هذا الفصل لمناقشة تلك النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والمفاهيم السوسيولوجية المعتمدة في الدراسة، وذلك بهدف الكشف عن الدلالات الاجتماعية والتنظيمية الكامنة وراء المعطيات الميدانية. كما يسعى هذا الفصل إلى ربط النتائج المتوصل إليها بالدراسات السابقة ذات الصلة، وإبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، مع توضيح الإضافة العلمية التي تقدمها الدراسة الحالية لحقل علم الاجتماع التنظيمي وعلم اجتماع الاتصال. ويختتم الفصل بعرض أهم النتائج العامة التي توصلت إليها الدراسة، بما يسمح بفهم أعمق لدور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم الإداري.

1. مناقشة وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

1-1 تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على أنه: **تساهم المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين مستوى الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية داخل التنظيم**، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة، لقياس دلالة الفروق في إجابات المبحوثين، وقد جاءت النتائج كما هو مبين الجدول التالي:

الجدول (17): نتائج اختبار (T) لعينة واحدة.

المتغيرات	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	اختبار (T)	df	Sig
المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة	3	4,566	0,529	مرتفعة جدا	21,946	54	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

أظهرت نتائج اختبار (T) لعينة واحدة المبينة في الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور بعد المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة قد بلغ قيمة (4,566)، بانحراف معياري قدره (0,529)، وهو ما يدل على وجود اتجاه إيجابي مرتفع جدا نحو هذا البعد من قبل أفراد العينة، والذي تجسد في مستوى استجابة "موافق بشدة"، كما بينت النتائج أن قيمة اختبار (T) لعينة واحدة قد بلغت قيمة (21,946) عند درجة الحرية

(54)، وعند مستوى دلالة إحصائية قدرة بـ (0,000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05).

ومنه فإن الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي الذي بلغت قيمته (3) والمتوسط الحسابي المحسوب تعد فروق ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد معنوية الاتجاه الإيجابي المرتفع جدا لأفراد العينة نحو بعد المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة، إذ تسهم المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين مستوى الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية.

مما سبق نستنتج تحقق الفرضية الأولى أي أنه: **تساهم المزاوجة بين البرامج الإدارية الحديثة والكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين مستوى الفهم والاستيعاب للرسائل التنظيمية داخل التنظيم.**

1-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على أنه: **تساهم الكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين وضوح ودقة الاتصال داخل التنظيم**، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة، لقياس دلالة الفروق في إجابات المبحوثين، وقد جاءت النتائج كما هو مبين الجدول التالي:

الجدول (18): نتائج اختبار (T) لعينة واحدة.

المتغيرات	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	اختبار (T)	df	Sig
الكفاءة الرقمية للعاملين	3	4,599	0,544	مرتفعة جدا	21,801	54	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

أظهرت نتائج اختبار (T) لعينة واحدة المبينة في الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور بعد الكفاءة الرقمية للعاملين قد بلغ قيمة (4,599)، بانحراف معياري قدره (0,544)، وهو ما يدل على وجود اتجاه إيجابي مرتفع جدا نحو هذا البعد من قبل أفراد العينة، والذي تجسد في مستوى استجابة "موافق بشدة"، كما بينت النتائج أن قيمة اختبار (T) لعينة واحدة قد بلغت قيمة (21,801) عند درجة الحرية (54)، وعند مستوى دلالة إحصائية قدرة بـ (0,000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05).

ومنه فإن الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي الذي بلغت قيمته (3) والمتوسط الحسابي المحسوب تعد فروق ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد معنوية الاتجاه الإيجابي المرتفع جدا لأفراد العينة نحو بعد الكفاءة الرقمية للعاملين، إذ تسهم الكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين وضوح ودقة الاتصال

مما سبق نستنتج تحقق الفرضية الثانية أي أنه: **تساهم الكفاءة الرقمية للعاملين في تحسين وضوح ودقة الاتصال داخل التنظيم.**

3-1 تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية على أنه: **تساهم ممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية داخل التنظيم، من خلال تحسين فعالية الاتصال وتعزيز مرونة مساراته الهرمية**، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة، لقياس دلالة الفروق في إجابات المبحوثين، وقد جاءت النتائج كما هو مبين الجدول التالي:

الجدول (19): نتائج اختبار (T) لعينة واحدة.

المتغيرات	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	اختبار (T)	df	Sig
ممارسات العلاقات العامة الرقمية	3	4,583	0,487	مرتفعة جدا	24,103	54	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

أظهرت نتائج اختبار (T) لعينة واحدة المبينة في الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور بعد ممارسات العلاقات العامة الرقمية قد بلغ قيمة (4,583)، بانحراف معياري قدره (0,487)، وهو ما يدل على وجود اتجاه إيجابي مرتفع جدا نحو هذا البعد من قبل أفراد العينة، والذي تجسد في مستوى استجابة "موافق بشدة"، كما بينت النتائج أن قيمة اختبار (T) لعينة واحدة قد بلغت قيمة (24,103) عند درجة الحرية (54)، وعند مستوى دلالة إحصائية قدرة بـ (0,000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05).

ومنه فإن الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي الذي بلغت قيمته (3) والمتوسط الحسابي المحسوب تعد فروق ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد معنوية الاتجاه الإيجابي المرتفع جدا لأفراد العينة

نحو بعد ممارسات العلاقات العامة الرقمية، إذ تسهم ممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية داخل التنظيم.

- **مناقشة النتائج:**

مما سبق نستنتج تحقق الفرضية العامة أي أنه: **تساهم ممارسات العلاقات العامة الرقمية في إعادة تشكيل العملية الاتصالية داخل التنظيم، من خلال تحسين فعالية الاتصال وتعزيز مرونة مساراته الهرمية.**

4-1 عرض نتائج الإحصائية:

- للتحقق من مدى مساهمة العلاقات العامة الرقمية بكافة أبعادها في تحسين الاتصال الداخلي ببلدية المحمل، تم تطبيق اختبار (T لعينة واحدة على المحاور الإستراتيجية للدراسة ، وجاءت المخرجات الإحصائية الإجمالية كما يوضحها

يتضح من خلال الجدول الإحصائي ما يلي:

سجل بعد ممارسات العلاقات العامة الرقمية متوسطاً حسابياً مرتفعاً جداً بلغ (4.583) من أصل 5 ، وهو ينتمي إحصائياً إلى فئة "موافق بشدة" في مقياس ليكرت الخماسي.

- صاحب هذا المتوسط انحراف معياري منخفض قيمته (0.487) ، مما يؤكد التجانس العالي والاتفاق الكبير بين إجابات الموظفين المبحوثين وغياب التشتت في آرائهم.
- بلغت قيمة اختبار (T) المحسوبة (24.103) عند درجة حرية (54) وبمستوى دلالة إحصائية (Sig) قدره (0.000). وبما أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أصغر تماماً من مستوى الدلالة المعتمد في العلوم الاجتماعية (0.05) ، فإن الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي (3) والمتوسط المحسوب (4.583) هي فروق ذات دلالة إحصائية حقيقية وليست وليدة الصدفة.
- القرار الإحصائي: بناءً على هذه المعطيات، يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود دور إيجابي وفعال ذو دلالة إحصائية لممارسات العلاقات العامة الرقمية في تحسين بيئة الاتصال والتواصل التنظيمي داخل بلدية المحمل.

- ✓ تأكيد الأثر الإيجابي إحصائياً حيث أظهرت النتائج الميدانية وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للعلاقات العامة الرقمية على تفاعل وكفاءة العملية الاتصالية داخل بلدية المحمل، وهو ما ترجمه المتوسط الحسابي العام المرتفع جداً والذي بلغ (4.583).
- ✓ بينت النتائج أن هناك تبنياً واسعاً جداً للوسائل والتطبيقات الرقمية داخل البلدية بنسبة استخدام وصلت إلى 95%، وسهولة وصول بلغت 75% و هذا يُفسر نجاح البرامج الحديثة بأنها منحت الإدارة مرونة تنظيمية عالية اختصرت الوقت والجهد، وسمحت بتدفق المعلومات بسلاسة تامة، مما رفع من مستوى "الاستجابة" السلوكية الإيجابية لدى الموظفين؛ فالوضوح الفوري للمعلومات أدى إلى تعزيز الفهم والاستيعاب المشترك للقرارات الإدارية، وبالتالي تقليص مساحات الغموض والتأويل الخاطئ.
- ✓ كشفت النتائج الإحصائية أن الفئة العمرية فوق 36 سنة تشكل النسبة الأكبر من الموظفين (70.9%)، مع غلبة المستوى التعليمي الثانوي بنسبة (61.8%)، إلى جانب سيادة الخبرة المهنية القصيرة والمتوسطة.
- ✓ تُفسر النتائج الإحصائية سوسيولوجياً بأن سيادة الفئة العمرية المتقدمة (فوق 36 سنة بنسبة 70.9%) والمستوى التعليمي الثانوي (61.8%) يفرض تحدي "الفجوة الرقمية الجيلية" ومقاومة سلوكية غير معلنة للرقمنة نتيجة الاعتياد على النمط البيروقراطي التقليدي، مما يجعل جودة ودقة وأمن المعلومات الاتصالية مشروطة بنيوياً بإخضاع هؤلاء الموظفين لبرامج تدريبية مستمرة قادرة على تعديل سلوكهم التنظيمي الكلاسيكي وتحويله إلى سلوك رقمي احترافي

2- تفسير نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والمفاهيم السوسيولوجية . Interpretation of Study Results in Light of the Theoretical Framework and Sociological Concepts.

- ✓ _إن النتائج الإحصائية المرتفعة المستخرجة عبر نظامSPSS ، والتي أبانت عن اتجاه إيجابي قوي جداً (4.583) نحو دور العلاقات العامة الرقمية ، لا يمكن فصلها عن سياق التحولات الهيكلية والتكنولوجية التي تشهدها الإدارة العمومية الجزائرية، وتحديداً الجماعات المحلية (البلديات) كشريك مباشر في التنمية المحلية وفي تقديم الخدمة المرفقية.
- ✓ _تُعد المقاربة البنائية الوظيفية من أبرز المقاربات التي تفسر التنظيم على أنه نسق متكامل يتكون من بُنى ومصالح مترابطة يؤدي كل منها وظيفة تسعى لتحقيق الاستقرار. سوسيولوجياً، يظهر

الاتصال الرقمي بمثابة "الجهاز العصبي" الذي يضمن الحفاظ على توازن هذا النسق الإداري في بلدية المحمل.

- ✓ _إن اعتماد البلدية على مخطط اتصال رقمي يشمل مختلف المصالح والمكاتب والفروع، واستخدام تطبيقات متخصصة

_تطبيق "Pronto" في المراسلات والبرقيات الرسمية بين الولاية والبلدية ومختلف المكاتب

_مصلحة الحالة المدنية والشرطة العامة: تستخدم برامج الرقمنة للحالة المدنية، واستخراج شهادات الميلاد (محلياً وخارج البلدية/بالفرنسية)، الإقامة، والشهادات العائلية، وتصوير السجلات. وظيفياً: تساهم هذه الأدوات في تسريع التدفق الاتصالي الأفقي، مما قضى على البيروقراطية التقليدية ورفع المتوسط الحسابي لفعالية الاتصال إلى (4.54).

_مصلحة البيومترية والبطاقات الرمادية ورخص السياقة: تعتمد على برامج استخراج جوازات السفر والبطاقات التعريفية البيومترية، وتدقيق وأخذ معطيات ملفاتها، وتدقيق رخص السياقة البيومترية وتصديقها، واستخراج البطاقات الرمادية وشهادات تحويل المركبات. وظيفياً: تحقق هذه البرامج الدقة المطلقة في نقل البيانات السيادية، وتدعم قنوات الاتصال العمودي والرقابي مع الوزارة الوصية.

_مصلحة المستخدمين، الأملاك، المنازعات والأرشيف: تعتمد على النظام الشامل المندمج لتسيير الموارد البشرية، رقمنة ملفات المستخدمين، رقمنة أملاك البلدية، نظام متابعة قضايا البلدية العدلية، والأرشيف الرقمي. وظيفياً: تعمل هذه الحزمة كذاكرة تنظيمية للمؤسسة، تضبط السلوك الإداري وتحمي التوازن القانوني والمالي للبلدية.

_مصلحة التنظيم العام والإحصاء: تستخدم برنامج الإحصاء العام للسكان. وظيفياً: تساهم في عقلنة القرارات الإدارية واستشراف الاحتياجات التنموية المحلية بناءً على تدفق بياني دقيق وموثوق.، ساهم بشكل مباشر في تسريع تدفق المعلومات الإدارية بدقة وسرعة، وضمن وصول التعليمات في وقتها المناسب. هذا التدفق المنظم للمعلومات يعزز الانسجام الإداري، ويقلل من الأخطاء التنسيقية، ويقضي على الترهل البيروقراطي التقليدي، مما يحقق الفعالية الوظيفية للنسق ككل.

- ✓ _النتائج كشفت أن نسبة استخدام التطبيقات الرقمية في مجال الاتصال الداخلي بالبلدية بلغت 95%، مع سهولة وصول قدرت بـ 75%. سوسيولوجياً، يعكس هذا المؤشر تحولاً في ثقافة العمل التنظيمي داخل البلدية نحو ما يُعرف بـ"الرشادة الرقمية" (عباس، 2003، صفحة 110). فالإدارة المعاصرة لم تعد تعتمد على الأوراق والمراسلات البطيئة التي تُعطل مصالح المرفق العام، بل

أصبحت الكفاءة الرقمية والقدرة على التعامل مع قواعد المعطيات ونظم المعلومات (والتي يشرف عليها مهندسون رئيسيون في الإعلام الآلي كفاعلين استراتيجيين داخل التنظيم) هي المعيار الأساسي لتسيير العمل اليومي. هذا التحول يعيد تشكيل مفهوم "البيروقراطية الويبرية" من سلطة المستند الورقي والمكتب التقليدي إلى سلطة التدفق اللحظي والمعلومات المؤمنة والمحمية في إطار من السرية التامة

- ✓ إن هذا التوزيع الوظيفي للبنية التقنية داخل بلدية المحمل يتجسد ميدانياً من خلال حزمة الأدوات والبرمجيات الموزعة على المصالح الحيوية؛ حيث تبرز مصلحة الحالة المدنية والشرطة العامة عبر استخدامها لبرامج الرقمنة المخصصة للحالة المدنية واستخراج شهادات الميلاد محلياً وخارج البلدية وباللغة الفرنسية بالإضافة إلى شهادات الإقامة والشهادات العائلية وتصوير السجلات القديمة، وهي أدوات تساهم وظيفياً في تسريع التدفق الاتصالي الأفقي مما قضى على البيروقراطية التقليدية ورفع المتوسط الحسابي لفعالية الاتصال إلى (4.54)، بالتكامل مع مصلحة البيومترية والبطاقات الرمادية ورخص السياقة التي تعتمد بدورها على برامج استخراج جوازات السفر والبطاقات التعريفية البيومترية وتدقيق وأخذ معطيات ملفاتها وتدقيق رخص السياقة البيومترية وتصديقها واستخراج البطاقات الرمادية وشهادات تحويل المركبات محققةً وظيفياً الدقة المطلقة في نقل البيانات السيادية ودعم قنوات الاتصال العمودي والرقابي مع الوزارة الوصية، وبالمثل تشكل مصلحة المستخدمين والأملاك والمنازعات والأرشيف الذاكرة التنظيمية للمؤسسة من خلال اعتمادها على النظام الشامل المندمج لتسيير الموارد البشرية وبرامج رقمنة ملفات المستخدمين ورقمنة أملاك البلدية ونظام متابعة قضايا البلدية العدلية والأرشيف الرقمي مما يضمن ضبط السلوك الإداري وحماية التوازن القانوني والمالي للبلدية، ليؤدي هذا النسق التقني وظيفته الاستشرافية عبر مصلحة التنظيم العام والإحصاء التي تستخدم برنامج الإحصاء العام للسكان للمساهمة في عقلنة القرارات الإدارية وتحديد الاحتياجات التنموية المحلية بناءً على تدفق بياني دقيق وموثوق.
- ✓ _عند ربط الملاحظة الميدانية بالبيانات الديموغرافية، نجد تفسيراً منطقياً لهذا التباين؛ حيث تشكل الفئة العمرية الأكبر من 36 سنة ما يقارب (70.9%) من إجمالي العينة (الفئة من 36-45 سنة بنسبة 36.4%، والأكبر من 45 سنة بنسبة 34.5%)، بالتزامن مع سيطرة المستوى التعليمي الثانوي بنسبة.(61.8%)
- ✓ _سوسيولوجياً، هذه المؤشرات تعني أن الهيكل البشري لبلدية المحمل يغلب عليه "الجيل الإداري التقليدي" الذي لم يتلقى تعليماً نظامياً جامعياً يواكب الطفرة الرقمية. وبالتالي، فإن عملية الفهم

والاستخدام لديهم تتطلب جهداً مضاعفاً ووقتا أطول للاستيعاب مقارنة بالجيل الرقمي الجديد (، مما يفسر النقص الملاحظ ميدانياً في قدرة بعض الموظفين على الاستخدام السلس لقنوات الاتصال الرقمي.

- ✓ أظهرت النتائج أن استخدام الوسائل الرقمية ساهم في جعل المعلومات المهنية أكثر وضوحاً وفهماً لدى فئة واسعة، وساعد في كسر الهرمية الجافة وتفعيل قنوات الاتصال الأفقي والعمودي.
- ✓ وهنا تبرز أهمية "أنسنة الرقمنة" (سوسن، 2025، صفحة 7)؛ فالموظفون الذين تمكنوا من استيعاب هذه التقنيات شعروا بارتفاع في الرضا الوظيفي وتراجع في منسوب الإشاعات التنظيمية نتيجة شفافية التدفق الرقمي للتعليمات. ومع ذلك، فإن ضمان نجاح هذا التحول بشكل كلي يتطلب تحويل الرقمنة من "أداة مفروضة سلطوياً" إلى "ثقافة تنظيمية مشتركة" يتم استيعابها بالتدرج والمرافقة المستمرة لضمان عدم إقصاء أي فاعل داخل التنظيم
- ✓ بناءً على ما تقدم، نخلص إلى أن الفرضية الإحصائية للدراسة صادقة ميدانياً، لكنها مشروطة بمدى استجابة العنصر البشري. فالعلاقات العامة الرقمية في بلدية المحمل تمثل آلية إستراتيجية وظيفية نجحت في عصرنة الاتصال وحماية المعطيات، إلا أن نجاحها الكلي يظل رهيناً بمدى تجاوز الفجوة الرقمية بين الموظفين، والانتقال من الرقمنة التقنية إلى الرقمنة الثقافية والمعرفية التي تضمن استيعاب كافة الفاعلين الإداريين لنظام التسيير الحديث.
- ✓ أظهرت نتائج الـ SPSS نسبة اعتماد عالية على الرقمنة بلغت 95% وتفسير ذلك سوسيولوجياً أن بلدية المحمل تمثل "نسقاً تنظيماً متكاملاً"، تخدم فيه العلاقات العامة الرقمية كجهاز عصبي ينقل التعليمات بسرعة بين المصالح لضمان توازن النسق واستمراره. (ليلى، 2006، صفحة 17)
- ✓ بيّنت شبكة الملاحظة الميدانية وجود تفاوت في الفهم والاستخدام لدى بعض الموظفين؛ وهذا يجسد مفهوم "الاختلال الوظيفي الجزئي" لروبرت ميرتون، حيث يؤدي نقص التأهيل التقني إلى تعطيل مؤقت في تدفق المعلومات الإدارية داخل البلدية.

3-مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة: Discussion of the Findings in Light of Previous Studies

- ✓ الاتفاق مع دراسة (راشدي وينون، 2023 - جامعة مستغانم) حول حتمية الرقمنة لتطهير قنوات الاتصال

_تتطابق نتائج دراستنا الميدانية مع ما توصلت إليه دراسة مستغانم النظرية، حيث أثبتت المؤشرات الإحصائية (بمتوسط عام 4.583) أن ممارسات العلاقات العامة الرقمية أصبحت حتمية استراتيجية لتسيير الإدارة المحلية. يُفسر هذا الالتقاء بأن الرقمنة أسهمت بالفعل في تحسين تدفق المعلومات، وتقليل مستويات التشويش وسوء الفهم التنظيمي، وتعزيز التنسيق بين المستويات الإدارية. إلا أن دراستنا تميزت بالنزول الإجرائي للميدان لتثبت أن معوقات الرقمنة في بلدية المحمل ليست مجرد تحديات تقنية بحتة (كأمن المعلومات)، بل هي تحديات سوسيو-تنظيمية (اميرة، 2017، صفحة 87)مرتبطة بالفجوة الرقمية الناتجة عن البنية الديموغرافية للموظفين (السن والمستوى التعليمي الثقافي)، وهو ما أغفلته الدراسة السابقة.

- ✓ التباين مع دراسة (فاسي وصبطي، 2024 - جامعة بسكرة) حول طبيعة البيئة التنظيمية وسلوك الفاعلين:

_تلتقي الدراستان في إبراز دور الوسائل الرقمية في كسر الجمود البيروقراطي وتفعيل التفاعل السريع لضمان التكامل الوظيفي، لكنهما تختلفان جذرياً في بيئة التطبيق وأدوات التفاعل.

يكمن الاختلاف في أن دراسة بسكرة أُجريت في بيئة "منظمة مجتمع مدني" (جمعية خيرية) وهي بيئة مرنة وتطوعية تعتمد على منصات تواصل اجتماعي عامة ومفتوحة (فيسبوك وانستغرام)، بينما واجهت دراستنا الحالية بيئة "إدارية عمومية سيادية" (بلدية المحمل) محكومة بقوانين صارمة، والاتصال الرقمي فيها داخلي ومغلق يخضع لقوانين الوظيفة العمومية وسلطة الهرم الإداري عبر برمجيات رسمية محمية (تطبيق Pronto، أنظمة الحالة المدنية والبيومترية .....)، مما يفرض طابعاً رسمياً مقيداً بسلطة المركز الإداري.

- ✓ لافتراق عن دراسة (بوكرش، عشاش، وجاهل، 2022/2021 - جامعة قالمة) حول الخصوصية البنائية للمورد البشري:

النتيجة وسياقها: اتفقت النتيجتان حول دور التكنولوجيا الرقمية كركيزة أساسية لتسريع وتيرة الأداء وتفعيل الاتصال الأفقي والعمودي بين المصالح، مع ضرورة الاعتماد على كفاءات مؤهلة (كالمهندسين الرئيسيين في الإعلام الآلي و التقنيين ,,,). يظهر الاختلاف السوسيولوجي في

"هوية التنظيم وبنائه البشري (نبيلة و غليط، 2022، صفحة 915)"؛ فمؤسسة اتصالات الجزائر (محل الدراسة السابقة) هي مؤسسة ذات طابع اقتصادي تجاري صلب نشاطها تقني، وموظفوها ذوو تخصص تكنولوجي عالٍ. بالمقابل، فإن بلدية المحمل مؤسسة إدارية عمومية خدمية مجانية، يغلب على هيكلها البشري الجيل التقليدي (الفئة الأكبر من 36 سنة تشكل 70.9%، مع سيطرة المستوى الثانوي بنسبة 61.8%)، مما يفسر سوسيولوجياً سبب نجاح وانسياب الرقمنة بسلاسة في الشركات الاقتصادية، مقابل ظهور "اختلالات وظيفية جزئية" ومقاومة سلوكية غير معلنة في المجالس المحلية نتيجة نقص التأهيل المعرفي للموظف التقليدي.

- ✓ التقاطع والتميز عن دراسة (شديد، 2021 - جامعة القاهرة) من المنظور الداخلي للتنظيم:

_تتقاطع الدراستان في تسليط الضوء على قطاع حكومي خدمي يتعامل مع وثائق ورخص سيادية مؤمنة (تشابه برامج رخص السياقة والبطاقات الرمادية وجوازات السفر البيومترية ببلدية المحمل مع وحدات المرور والتراخيص بالقاهرة)، مع إثبات العلاقة الارتباطية القوية بين التحول الرقمي وتطوير بيئة العمل الحكومي. انطلقت دراسة القاهرة من أبعاد "إدارية وتسويقية بحتة" ركزت على قياس جودة أداء الخدمة الخارجية المقدمة للمواطنين (الاستجابة والاعتمادية)، بينما تميزت وتفردت دراستنا الحالية بالتوجه نحو "العمق السوسيولوجي الداخلي للتنظيم". لقد ركزنا على رصد كيفية إعادة تشكيل العلاقات الإنسانية والمهنية بين المصالح والموظفين أنفسهم، واختبار مؤشرات الفهم والاستيعاب والوضوح للرسالة الرقمية المنسابة عبر التطبيقات، ومدى قدرة الرقمنة على هدم النمط البيروقراطي الويبري الكلاسيكي وتحويله من سلطة الأوراق والملفات الجامدة إلى سلطة التدفقات الرقمية اللحظية المؤمنة.

4-الإضافة العملية والميدانية: Academic and Field Contributions

- _تكمن الإضافة المعرفية هنا في نقل نقاش "الرقمنة" من الأبعاد التقنية والهندسية البحتة إلى الأبعاد السلوكية والتنظيمية. فقد أسهمت الدراسة في فهم كيفية تفاعل العنصر البشري داخل "بلدية المحمل" (كإدارة عمومية محلية ذات طابع بيروقراطي كلاسيكي) مع النظم الرقمية المستحدثة (مثل تطبيق Pronto)، وكيف يعاد تشكيل العلاقات المهنية والسلطوية بناءً على هذا التدفق التكنولوجي الجديد.
- _أضافت الدراسة عمقاً تحليلياً نقدياً للفكر التنظيمي المعاصر، من خلال إثبات أن الرقمنة داخل المؤسسة ليست قالباً واحداً ينسحب على الجميع بنجاح تلقائي؛ بل إن هناك فجوة رقمية داخلية تحكمها المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية للموظفين (كالعمر والخبرة الكلاسيكية والمستوى

التعليمي). هذا التباين يفتح آفاقاً جديدة للباحثين لدراسة "مقاومة التغيير التقني" ليس كرفض للتطور، بل كأزمة تأهيل معرفي للموارد البشرية.

- _ تعتبر هذه الدراسة إضافة نوعية للمكتبة السوسيولوجية الجزائرية كونها ركزت على بيئة إدارية قاعدية (البلدية) تعاني تاريخياً من ثقل البيروقراطية. وبذلك، تقدم الدراسة نموذجاً علمياً استرشادياً ومؤشرات واقعية يمكن لصناع القرار والمسيرين في قطاع الجماعات المحلية الاستناد إليها لتصميم استراتيجيات رقمنة تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات السوسيولوجية والتركيبة العمرية للموظف الجزائري.

5- النتائج العامة : General Findings

- _الدور الإيجابي الفعّال للعلاقات العامة الرقمية (إحصائياً ونظرياً): أثبتت الدراسة الإحصائية وجود دور إيجابي قوي وذو دلالة إحصائية للعلاقات العامة الرقمية في تحسين بيئة الاتصال التنظيمي الداخلي ببلدية المحمل، حيث سجل المحور متوسطاً حسابياً مرتفعاً جداً بلغ (4.583 من أصل 5) وبانحراف معياري منخفض (0.487). وتجد هذه النتيجة صدقها النظري في المقاربة البنائية الوظيفية، حيث ظهر الاتصال الرقمي بمثابة "الجهاز العصبي" المحقق لتوازن النسق الإداري وتكامل مصالحه.
- الاعتماد العالي على الأنظمة الرقمية مؤسساتياً: أظهرت الدراسة الاستطلاعية والميدانية أن بلدية المحمل تعتمد بنسبة 95% على التطبيقات والبرامج الرقمية في تسيير الاتصال الداخلي) مثل تطبيق Pronto للمراسلات والبرقيات الرسمية بين الولاية والبلدية ومسؤولة قواعد المعطيات(، وبنسبة سهولة وصول قدرت بـ 75%، مما يشير إلى تحول الإدارة المحلية نحو سياق "الرشادة التقنية."
- بروز مفارقة "الفجوة الرقمية التنظيمية" ميدانياً: كشفت الملاحظة بالمشاركة والمعاينة الميدانية الواقعية عن وجود تباين واختلال في قدرة الموظفين على الفهم والاستخدام السلس للوسائط الرقمية المستحدثة. هذه "الفجوة الرقمية الداخلية" تفسرها سوسيولوجيا التغيير بوجود مقاومة غير معلنة ناتجة عن عدم التكافؤ في امتلاك المهارة التقنية بين الفاعلين داخل التنظيم.
- تأثير البنية الديموغرافية في كبح الانتقال الرقمي الكامل: ارتبطت الصعوبات الميدانية في استخدام الرقمنة بالخصائص الديموغرافية للعينة، حيث إن سيطرة فئة "الجيل الإداري التقليدي" (الأكبر من 36 سنة بنسبة 70.9%، والذين يغلب عليهم المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 61.8%) جعلت عملية الاستيعاب الرقمي تصطدم بـ"القصور الذاتي للتنظيم" نتيجة لتعود الموظفين على الثقافة الورقية الكلاسيكية لسنوات طويلة.

- الاختلالات الوظيفية الناتجة عن نقص التأهيل التقني: تبيّن ميدانياً ونظرياً) وفق أطروحة روبرت ميرتون حول الاختلالات الوظيفية (Dysfunctions أن ضعف الفهم التقني لدى بعض الموظفين التقليديين يؤدي إلى تعطل جزئي في تدفق المعلومات، مما يخلق نوعاً من التبعية المهنية للموظفين الأكثر خبرة تكنولوجية (مثل المهندسين)، بالرغم من السرعة التقنية التي تتيحها التطبيقات.
- تحسين وضوح المعلومات وتقليص الاتصال غير الرسمي (الإشاعة): أكدت النتائج الإحصائية والميدانية أن تداول التعليمات والقرارات الإدارية عبر الوسائط الرقمية ساهم في جعل المعلومات المهنية أكثر وضوحاً وفهماً مقارنة بالوسائل التقليدية. ومن منظور علم اجتماع العمل، أدى هذا الوضوح الرقمي والشفافية إلى تقليص مساحات الغموض التنظيمي التي تنمو فيها "الإشاعات"، مما عزز الأمان الوظيفي.
- "أنسنة الرقمنة" (سوسن، 2025، صفحة 7) وكسر الهرمية الجافة: خلصت الدراسة إلى أن العلاقات العامة الرقمية نجحت في تفعيل قنوات الاتصال الأفقي والعمودي داخل البلدية، مما ساهم في أنسنة العمل الإداري (وفق مبادئ مدرسة العلاقات الإنسانية). فقد تحولت التكنولوجيا من أداة رقابة صارمة وجافة إلى وسيلة مرنة تُشعر الموظف بأنه فاعل مسموع ومشارك في فهم قرارات الإدارة، مما رفع من رضاهم الوظيفي.
- تأمين البيانات وتعزيز الثقة التنظيمية: أظهرت المخرجات الميدانية أن تداول المعلومات والتعميمات عبر الوسائط الرقمية المحمية داخل بلدية المحمل يتم في إطار منظم يضمن السرية التامة وحماية المعطيات الإدارية، مما أسهم معرفياً في بناء مناخ تنظيمي قائم على الثقة والالتزام المهني.
- حتمية الموازنة بين العقلنة التقنية ورأس المال البشري: خلصت الدراسة في أبعادها الثلاثة (الإحصائية، الميدانية، والنظرية) إلى أن نجاح عصرنة الجماعات المحلية وعقلنتها (بالإسقاط على النموذج الويبري المحدث) لا يتوقف على جلب الأجهزة والبرمجيات فحسب، بل يظل رهيناً بمدى الاستثمار في تدريب وتكوين العنصر البشري للانتقال من "الرقمنة المفروضة سلطوياً" إلى "الرقمنة كقيمة وثقافة تنظيمية مشتركة".

ملخص:

تناول هذا الفصل مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث أظهرت النتائج وجود دور إيجابي وفعّال للعلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال الداخلي ببلدية المحمل من خلال تسريع تدفق المعلومات وتعزيز التنسيق بين مختلف المصالح. كما كشفت الدراسة عن وجود تفاوت في مستوى التفاعل مع التقنيات الرقمية مرتبط بالخصائص العمرية والتعليمية للموظفين. وأكدت المقارنة مع الدراسات السابقة أهمية الرقمنة في تطوير الأداء التنظيمي، مع إبراز خصوصية الدراسة الحالية في تناولها للبعد السوسيولوجي للتحول الرقمي داخل الجماعات المحلية الجزائرية.

الخاتمة

Conclusion

الخاتمة : Conclusion

تأسيساً على المؤشرات الميدانية المتوصل إليها ومن خلال المقارنة مع الأدبيات السابقة التي تناولت التحولات الرقمية في التنظيمات الحديثة، تشكل هذه الخاتمة حركية تركيبية تعلن ثبوت وصدق الفرضية العامة للدراسة ميدانياً؛ حيث تبين أن ممارسات العلاقات العامة الرقمية المتمثلة في البرمجيات والتطبيقات المستحدثة بمصالح بلدية المحمل قد نجحت بالفعل كآلية استراتيجية ووظيفية في إعادة تشكيل وهندسة العملية الاتصالية داخل التنظيم، رافعةً من فعاليتها ودقتها، وكاسرةً للقوالب الإدارية التقليدية الجافة. ولم تعد العلاقات العامة الرقمية مجرد وسيلة تقنية عابرة لنقل المعلومات، بل أصبحت ركيزة أساسية أسهمت في تسريع تدفق البيانات، وتعزيز التفاعل بين مختلف المستويات التنظيمية، وتحقيق قدر أكبر من الوضوح والدقة في تبادل الرسائل، مما قلل من سوء الفهم والتشويش الاتصالي داخل المؤسسة.

وقد كشفت النتائج الإحصائية المستخرجة عبر نظام الإحصاء عن اتجاه إيجابي قوي جداً بمتوسط حسابي عام بلغ (4.583) نحو دور الرقمنة في تطوير الاتصال التنظيمي، مدعوماً بنسبة اعتماد عالية على التطبيقات الرقمية في الاتصال والمراسلات بلغت 95% وبسهولة وصول قدرت بـ 75%. وهو مؤشر يعكس تحولاً عميقاً نحو العمل الإلكتروني السريع، والانتقال من الإدارة الورقية البطيئة إلى سلطة التدفق اللحظي والمعلومات المؤمنة تحت إشراف وتوجيه المهندسين الرئيسيين للإعلام الآلي كعناصر محورية في هذه العملية. ويتجسد هذا التوزيع العملي داخل البلدية من خلال تفعيل المنظومة الوطنية لبرامج رقمنة الحالة المدنية التي سرعت الاتصال الأفقي بين مختلف المكاتب ورفعت متوسط فعاليتها إلى (4.54)، بالتكامل مع برامج استخراج الوثائق والملفات البيومترية التي حققت الدقة المطلقة في نقل البيانات ودعمت الاتصال العمودي والرقابي مع الوزارة الوصية، وبالمثل شكل النظام الشامل المندمج لتسيير الموارد البشرية قاعدة البيانات الأساسية التي تضبط السلوك الإداري وتحمي التوازن المالي والقانوني للمؤسسة.

ورغم هذه البنية التقنية المتكاملة والتسهيلات التي وفرتها المنصات التفاعلية في دعم الاتصال الهرمي بشقيه الأفقي والعمودي، إلا أن الملاحظة الميدانية رصدت وجود تفاوت واضح في الاستخدام العملي لهذه الوسائل الرقمية؛ حيث يرتبط نجاح العلاقات العامة الرقمية ارتباطاً وثيقاً بالعنصر البشري ومدى جاهزيته الرقمية وكفاءته في التعامل مع التكنولوجيا. وقد أظهرت البيانات الإحصائية فجوة واضحة ناتجة عن المتغيرات الشخصية والمهنية للموظفين، حيث يشكل الموظفون الأكبر من 36 سنة حوالي (70.9%) من العينة الإجمالية، مع سيطرة المستوى التعليمي الثانوي بنسبة (61.8%)، مما يفرض على هذه الفئة جهداً مضاعفاً لاستيعاب الأنظمة التقنية المستحدثة، ويخلق نوعاً من مقاومة التغيير غير المعلنة نتيجة غياب

التكوين المستمر والتدريب التقني الذي يسهم في تنمية المهارات ورفع جودة الاستيعاب والانسجام داخل بيئة العمل.

إن هذا التباين يؤكد أن توظيف العلاقات العامة الرقمية داخل البلدية ما يزال يواجه بعض التحديات المرتبطة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية المستمرة، ورفع مستوى الجاهزية الرقمية للعاملين، وتوفير التكوين والتدريب الدوري، بالإضافة إلى تعزيز البنية التحتية الرقمية وضمان أمن وسرية المعلومات أثناء تداولها. ولذلك، نوصي إجرائياً بضرورة الانتقال من التركيز على الجانب التقني البحت إلى نشر ثقافة رقمية مشتركة داخل المؤسسة، تضمن دمج كافة الموظفين دون إقصاء، وذلك من خلال مأسسة البرامج التدريبية، وتفعيل قنوات الاتصال الهجين (الورقي والرقمي معاً) كرحلة انتقالية، مع ربط الكفاءة الرقمية بنظام التحفيز والترقية والتشجيع لرفع الرضا الوظيفي وخفض منسوب الإشاعات داخل البيئة التنظيمية.

وفي النهاية، تفتح هذه الدراسة محاولة علمية للمساهمة في فهم طبيعة العلاقة بين العلاقات العامة الرقمية وتحسين الاتصال الداخلي، كما تفتح آفاقاً بحثية واعدة لاستقصاء أثر الرقمنة على علاقة البلدية بالمرتفق والمواطن الخارجي، ومدى قدرة الإدارة المحلية على التكيف مع عصر النظم الذكية؛ حيث نخلص إلى أن عقلنة الإدارة وتطوير أدائها يظلان رهينين بالاستثمار في تدريب وتأهيل الإنسان قبل اقتناء الآلة، من أجل الوصول إلى مرفق عام راشد ومستدام يتوافق تماماً مع متطلبات البيئة الرقمية المعاصرة.

التوصيات علمية : Recommendations

بناءً على هذه الفجوة الرقمية الهامة التي لاحظتِها في الميدان ببلدية المحمل (التباين في الفهم والاستخدام بين الموظفين نتيجة لعوامل السن والخبرة الكلاسيكية)، :"

- _إقرار برامج تكوينية وتدريبية مستمرة ومتدرجة المستويات: تتماشى مع المؤهلات التقنية والفروق الفردية للموظفين، وتأخذ بعين الاعتبار الفئات العمرية والمستويات التعليمية السائدة، لضمان الانتقال السلس من التسيير الورقي إلى الرقمي.
- _تبسيط واجهات برمجيات وأنظمة الاتصال المستخدمة: العمل على تبسيط لغة وقوائم التطبيقات المستحدثة داخل البلدية (مثل نظام المراسلات وقواعد البيانات)، لتقليل التعقيد التقني وجعلها أكثر مرونة وسهولة في الاستخدام من طرف الموظفين ذوي الخبرة الكلاسيكية.

- _تفعيل إستراتيجية "المرافقة الرقمية الميدانية": من خلال مرافقة المهندسين والتقنيين في الإعلام الآلي (الفاعلين التقنيين) للموظفين داخل المكاتب بشكل يومي ومستمر، حتى يكتسب الموظف التقليدي الثقة والقدرة على الاستخدام المستقل للوسائط الرقمية.
- _توفير أدلة إجرائية ومطويات توضيحية مبسطة: إعداد دليل مستخدم ورقي ورقمي مختصر ومصور يشرح كيفية التعامل مع التطبيقات الإدارية المعتمدة) مثل تطبيق(Pronto ، كمرجع سريع ومفهوم يلجأ إليه الموظف عند مواجهة أي صعوبة.
- _الاهتمام بالأبعاد السيكولوجية وسوسيولوجيا التغيير: العمل على تهيئة الموظفين نفسياً واجتماعياً للتحول الرقمي، من خلال إبراز أهمية هذه الوسائل في تخفيف عبء العمل البدني والفكري عنهم، للتقليل من "مقاومة التغيير غير المعلنة."
- _ربط الكفاءة الرقمية بنظام التحفيز والترقية الإدارية: إدراج معيار "القدرة على استخدام وسائل الاتصال الرقمية" ضمن شبكة تقييم الأداء السنوي للموظفين، مع تقديم مكافآت للموظفين الذين يبدون مرونة وتطوراً سريعاً في استيعاب التقنيات الجديدة.
- _الاستثمار الفعال في البنية التحتية الرقمية للمؤسسة: صيانة وتحديث الأجهزة والشبكات الداخلية ببلدية المحمل بصفة دورية، مع توفير تدفق إنترنت مستقر وكافٍ لكل المصالح، لمنع أي اختلال وظيفي ناتج عن الأعطال التقنية التي قد تزيد من إحباط الموظف غير المتمرس.
- _تعزيز قنوات الاتصال الهجين (الرقمي والتقليدي) مرحلياً: تفادي الإلغاء الفجائي والكامل للوسائل الكلاسيكية، واعتماد مرحلة انتقالية تجمع بين التدفق الرقمي والتأكيد الورقي المؤقت، حتى يتم استيعاب الثقافة الرقمية بشكل كلي من كافة الفاعلين داخل التنظيم.
- إشراك الموظفين في تصميم وتطوير الأنظمة الرقمية: استطلاع آراء الموظفين والمستخدمين بصفة دورية حول المشاكل الميدانية التي تواجههم أثناء استخدام التطبيقات، وتعديل تلك البرمجيات بناءً على ملاحظاتهم واحتياجاتهم المهنية الواقعية
- وتقترح الباحثة مجموعة من المواضيع البحثية المستقبلية التي يمكن اعتمادها كدراسات ماستر في مجال علم الاجتماع، قصد تعميق البحث في القضايا المرتبطة بالتحول الرقمي داخل التنظيمات الحديثة.

_لأنسنة الرقمية ودورها في تعزيز التماسك الاجتماعي داخل التنظيمات الحديثة

_الأنسنة الرقمية وأثرها على الهوية المهنية للعاملين في التنظيمات الرقمية

قائمة المصادر والمراجع

List of Sources and References

- **الكتب Books**

1- . دعاء عبدالعال، و عبد الحق خالد. (2025). *العلاقات العامة الرقمية*. عمان الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

2- أبو علام، رجاء محمود. (2004). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. القاهرة مصر: دار النشر للجامعات،.

3- البياتي فارس رشيد. (2018). *في مناهج البحث العلمي*. عمان الأردن: دار السواقي العلمية.

4- أنعام حسن أيوب، عبد القادر الجميل زاهر، محمد مقداد فارس، ويوسف مصطفى. (2014). *العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية*. عمان الاردن : دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع..

5- حسين محمود هتيمي. (2015). *العلاقات العامة الرقمية وشبكات التواصل الاجتماعي*. عمان الاردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.

6- خالد ربيع. (2022). *مقدمة في العلوم السلوكية*. القاهرة ، مصر: مركز الحضارة لدراسات و البحوث.

7- خالد عبدالحق، و دعاء عبدالعال. (2025). *العلاقات العامة الرقمية*. عمان الاردن : دار اليازوري للنشر و التوزيع .

8- ذوقان عبيدات، عبد الحق كايد، وعبد الرحمن عدس. (2015). *البحث العلمي مفهومه ادواته اساليبه* . عمان : دار الفكر ناشرون و موزعون.

9- سعيد محمد. (1998). *البناء الاجتماعي والشخصية*. مصر: دار المعرفة الجامعية .

10-سمير نعيم أحمد. (2006). *النظرية في علم اجتماع دراسة نقدية*. مصر: دار الهاتي للطباعة و النشر.

11-طارق محمود عباس. (2003). *مجتمع المعلومات الرقمي*. مصر: المركز الاصيل لطبع والنشر و التوزيع.

12-عبد الحميد عبد المجيد البلداوي. (2009). *أساليب الاحصائية للعلوم الاقتصادية و ادارة الاعمال مع استخدام برنامج spss*. عمان الاردن: دار و ائل لنشر و التوزي.

13-عبد الرحمان سيدسليمان. (2014). *مناهج البحث* . عالم الكتب .

14-عبد الغني عماد. (2007). *منهجية البحث في علم اجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربات*. بيروت لبنان: دار الطليعة للطباعة و النشر.

15-عبد الله العروي. (2018). الرقمنة وتأثيراتها على البنية الاجتماعية. *مجلة دراسات اجتماعية*، الصفحات 108-130.

16-علي ليلى. (2006). *روبرت ميرتون والتجديد من داخل البنائية الوظيفية*. مصر: المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.

17-كامل فليفل، و حمدان فتحي . (2013). *إحصاء التطبيقي*. عمان الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.

18-ماجد عبد المهدي مساعده. (2015). *السلوك التنظيمي، ط1*. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

19-محمد حسين محمد رشيد. (2008). *الاحصاء الوصفي و التطبيقي و الحيوي* . عمان الاردن : دار الصفاء لنشر و التوزيع .

20-محمد سرحان علي المحمودي. (2019). *مناهج البحث العلمي* . اليمن: دار الكتب .

21-**مروان عبد المجيد ابراهيم. (2000). *اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية*. عمان الاردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.**

أطروحات و الرسائل :Theses and Dissertations

22- أحمد سمير نعيم .(2006) .*النظرية في علم اجتماع دراسة نقدية* .مصر: دار الهاتي للطباعة و النشر.

23-العروي عبد الله .(2018) .الرقمنة وتأثيراتها على البنية الاجتماعية .*مجلة دراسات اجتماعية* .pp , 108-130.

24-المحمودي محمد سرحان علي .(2019) .*مناهج البحث العلمي* .اليمن: دار الكتب.

25-اميرة, م. ن ,2017) .اكتوبر 02 .(اهم المؤشرات السوسيو-تنظيمية لقياس نوع الثقافة التنظيميةفي المؤسسة مقاربة نظرية تحليلية .*جلة دولية علمية محكمة*.107/ 72 .p ,

26-أمينة عطا الله ,2015) .مارس .(المواطنة الرقمية في الشبكات الاجتماعية و علاقتها بالاتصال السياسي .*مجلة المفكرللدراسات القانونية و السياسية*.325 .p ,

27-أيوب أنعام حسن،زاهر عبد القادر الجميل ، فارس محمدمقداد،مصطفى يوسف .(2014) . *العلاقات العامة و الاتصال في الخدمة الاجتماعية* .عمان الاردن: دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع.

28-بوكرش, أ., هاجر, ع & .,صفوة, ج .(2022/2021) .*إسهامات العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية الجزائرية*) .خالد نايلي (Interprète ,علوم الإعلام و الاتصال و علم المكتبات, قالمة -, علوم اجتماعية و انسانية, جزائر.

29-جابري سارة .(01 01 ,2022) .نحو رقمنة المؤسسات الاعلامية في ظل الألفية الثالثة : واقع و أفاق . *مخبر البحث في دراسات الإعلام و المجتمع*.479/480 .p ,

30-خالد عبدالحق, د. ع .(2025) .*العلاقات العامة الرقمية* . عمان , الاردن : اليازوري للنشر و التوزيع .

31-راشدي كمال،ينون فاطمة الزهرة .(31 03 ,2023) .العلاقات العامة الرقمية في المنظمة و تحدياتها -مقاربة نظرية دراسة .*مجلة الدولية للإتصال الإجتماعي* .p ,المجلد 10 العدد 01.

32-ربيع خالد .(2022) .*مقدمة في العلوم السلوكية* .القاهرة ، مصر: مركز الحضارة لدراسات و البحوث.

33-رشيد البياتي فارس. (2018). *في مناهج البحث العلمي*. عمان الأردن: دار السواقي العلمية.

34-رشيد محمد حسين محمد .(2008) .*الاحصاء الوصفي و التطبيقي و الحيوي* .عمان الاردن: دار الصفاء لنشر و التوزيع.

35-سوسن, ج .(2025) .*الانسان الرقمي* .سكيكدة الجزائر-Récupéré sur https://www.noor . book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A-pdf

36-سيدسليمان, ع. ا .(2014) .*مناهج البحث* . عالم الكتب.

37-شديد مصطفى محمد على ,2021) .اكتوبر .(تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور .*مجلة كلية الاقتصاد و العلوم السياسية* , pp. 193-226.

38-صالح دحماني، بن يوسف عبد السلام202) .ُ .(3/2024الإتصال التنظيمي وأثره على تماسك جماعة العمل داخل المؤسسة .*مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والديموغرافيا تخصص علم الإجتماع تنظيم وعمل*.12 .p , .

39-طارق محمود عباس. (2003). *مجتمع المعلومات الرقمي*. مصر: المركزالاصيل لطبع والنشر و التوزيع.

40-عبد الحميد عبد المجيد البلداوي. (2009).*أساليب الاحصائية للعلوم الاقتصادية و ادارة الاعمال مع استخدام برنامج spss*. عمان الاردن: دار وائل لنشر و التوزيع .

41-عبدالحق, خ & .,عبدالعال, د .(2025) .*العلاقات العامة الرقمية* .عمان الاردن : دار اليازوري للنشر و التوزيع.

42-عبدالعال دعاء ،خالد, عبد الحق .(2025) .*العلاقات العامة الرقمية* .عمان الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

43-عبيدات ذوقان; كايد عبد الحق ; عدس عبد الرحمن .(2015) .*البحث العلمي مفهومه ادواته اساليبه* .عمان: دار الفكر ناشرون و موزعون.

44-عماد, ع. ا .(2007) .*منهجية البحث في علم اجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربات* .بيروت لبنان: دار الطليعة للطباعة و النشر.

45-عمار بوحوش .(2019) .*منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية* .برلين ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات و الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية برلين ألمانيا.

46-عمران, ب. ب .(2020/2021) .التنمية البشرية و دورها في تكوين رأس مال البشري في المؤسسات الحكومية الجزائرية .*أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع تحصص عمل و إدارة الأفراد* .330 ,بسكرة الجزائر , كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية , الجزائر.

47-فاسي سفيان، صبطي ,عبيدة .(10 12 ,2024) .دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني -قسم العلاقات العامة لجمعية سنابل الخير أنموذجا . *مجلة السراج في التربية و قضايا المجتمع* .pp ,مجلد 08 العدد04.,

48-فليفل كامل; فتحي حمدان. (2013). *إحصاء التطبيقي*. عمان الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.

49-ليلى, ع .(2006) .*روبرت ميرتون والتجديد من داخل البنائية الوظيفية* .مصر: المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.

50-مامن, ف .(s.d.) .*رسالة دكتورة* .

51-محمد سعيد .(1998) .*البناء الاجتماعي و الشحصية* .مصر: دار المعرفة الجامعية.

52-محمود, أ. ع .(2004) .*مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية* .القاهرة مصر: دار النشر للجامعات،.

53-مروان عبد المجيد ابراهيم. (2000). *اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية*. عمان الاردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.

54-مساعده ماجد عبد المهدي .(2015) .*السلوك التنظيمي، ط1* .الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

55-نبيلة, ب & .,غليط, ش .(10 05 ,2022) .مقومات بناء الهوية التنظيمية .*مجلة الحكمةللدراسات الفلسفية*.910/919. p. ,

56-هتيمي, ح. م .(2015) .*العلاقات العامة الرقمية و شبكات التواصل الاجتماعي* .عمان الاردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.

المقالات والدراسات المنشورة Published Articles and Studies

57-أحمد سمير نعيم .(2006) .*النظرية في علم اجتماع دراسة نقدية* .مصر: دار الهاتي للطباعة و النشر.

58-العروي عبد الله .(2018) .الرقمنة وتأثيراتها على البنية الاجتماعية .*مجلة دراسات اجتماعية* , pp. 108-130.

59-المحمودي محمد سرحان علي .(2019) .*مناهج البحث العلمي* .اليمن: دار الكتب.

60-اميرة, م. ن ,2017) .اكتوبر 02 .(اهم المؤشرات السوسيو-تنظيمية لقياس نوع الثقافة التنظيميةفي المؤسسة مقاربة نظرية تحليلية .*جلة دولية علمية محكمة*.107/ 72 .p ,

61-أمينة عطا الله ,2015) .مارس .(المواطنة الرقمية في الشبكات الاجتماعية و علاقتها بالاتصال السياسي .*مجلة المفكرللدراسات القانونية و السياسية*.325 .p ,

62-أيوب أنعام حسن،زاهر عبد القادر الجميل ، فارس محمدمقداد،مصطفى يوسف .(2014) . *العلاقات العامة و الاتصال في الخدمة الاجتماعية* .عمان الاردن: دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع.

63-بوكرش, أ., هاجر, ع & .,صفوة, ج .(2022/2021) .*إسهامات العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية الجزائرية*) .خالد نايلي (Interprète ,علوم الإعلام و الاتصال و علم المكتبات, قالمة -, علوم اجتماعية و انسانية, جزائر.

64-جابري سارة .(01 01 ,2022) .نحو رقمنة المؤسسات الاعلامية في ظل الألفية الثالثة : واقع و أفاق .*مخبر البحث في دراسات الإعلام و المجتمع*.480/479 .p , .

65-خالد عبدالحق, د. ع .(2025) .*العلاقات العامة الرقمية* . عمان , الاردن : اليازوري للنشر و التوزيع.

66-راشدي كمال،ينون فاطمة الزهرة .(31 03 ,2023) .العلاقات العامة الرقمية في المنظمة و تحدياتها -مقاربة نظرية دراسة .*مجلة الدولية للإتصال الإجتماعي* .p ,المجلد 10 العدد 01.

67-ربيع خالد .(2022) .*مقدمة في العلوم السلوكية* .القاهرة ، مصر: مركز الحضارة لدراسات و البحوث.

68-رشيد البياتي فارس. (2018). *في مناهج البحث العلمي*. عمان الأردن: دار السواقي العلمية.

69-رشيد محمد حسين محمد .(2008) .*الاحصاء الوصفي و التطبيقي و الحيوي* .عمان الاردن: دار الصفاء لنشر و التوزيع.

70-سوسن, ج .(2025) .*الانسان الرقمي* .سكيكدة الجزائر-Récupéré sur https://www.noor . book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A-pdf

71-سيدسليمان, ع. ا .(2014) .*مناهج البحث* . عالم الكتب.

72-شديد مصطفى محمد على ,2021) .اكتوبر .(تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور .*مجلة كلية الاقتصاد و العلوم السياسية* , pp. 193-226.

73-صالح دحماني، بن يوسف عبد السلام202) .ُ .(3/2024الإتصال التنظيمي وأثره على تماسك جماعة العمل داخل المؤسسة .*مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والديموغرافيا تخصص علم الإجتماع تنظيم وعمل*.12 .p ,

74-طارق محمود عباس. (2003). *محتمع المعلومات الرقمي*. مصر: المركزالاصيل لطبع والنشر و التوزيع.

75-عبد الحميد عبد المجيد البلداوي. (2009). *أساليب الاحصائية للعلوم الاقتصادية و ادارة الاعمال مع استخدام برنامج spss*. عمان الاردن: دار وائل لنشر و التوزيع .

76-عبدالحق, خ & .,عبدالعال, د .(2025) .*العلاقات العامة الرقمية* .عمان الاردن : دار اليازوري للنشر و التوزيع.

77-عبدالعال دعاء ،خالد, عبد الحق .(2025) .*العلاقات العامة الرقمية* .عمان الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

78-عبيدات ذوقان; كايد عبد الحق ; عدس عبد الرحمن .(2015) .*البحث العلمي مفهومه ادواته اساليبه* .عمان: دار الفكر ناشرون و موزعون.

79-عماد, ع. ا .(2007) .*منهجية البحث في علم اجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربات* .بيروت لبنان: دار الطليعة للطباعة و النشر.

80-عمار بوحوش .(2019) .*منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية* .برلين ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات و الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية برلين ألمانيا.

81-عمران, ب. ب .(2020/2021) .التنمية البشرية و دورها في تكوين رأس مال البشري في المؤسسات الحكومية الجزائرية . *أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع تحصص عمل و إدارة الأفراد* .330 ,بسكرة الجزائر , كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية , الجزائر.

82-فاسي سفيان، صبطي ,عبيدة .(10 12 ,2024) .دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني -قسم العلاقات العامة لجمعية سنابل الخير أنموذجا . *مجلة السراج في التربية و قضايا المجتمع* .pp ,مجلد 08 العدد04.,

83-فليفل كامل; فتحي حمدان. (2013). *إحصاء التطبيقي*. عمان الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.

84-ليلى, ع .(2006) .*روبرت ميرتون والتجديد من داخل البنائية الوظيفية* .مصر: المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.

85-مامن, ف .(s.d.) .*رسالة دكتورة* .

86-محمد سعيد .(1998) .*البناء الاجتماعي و الشخصية* .مصر: دار المعرفة الجامعية.

87-محمود, أ. ع .(2004) .*مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية* .القاهرة مصر: دار النشر للجامعات،.

88-مروان عبد المجيد ابراهيم. (2000). *اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية*. عمان الاردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.

89-مساعده ماجد عبد المهدي .(2015) .*السلوك التنظيمي، ط1* .الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

90-نبيلة, ب & .,غليط, ش .(10 05 ,2022) .مقومات بناء الهوية التنظيمية .*مجلة الحكمةللدراسات الفلسفية*.910/919 .p , .

91-هتيمي, ح. م .(2015) .*العلاقات العامة الرقمية و شبكات التواصل الاجتماعي* .عمان الاردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.

Appendices الملاحق

الملحق رقم 01 : استمارة الإستبيان

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم اجتماع تنظيم و عمل

إستمارة استبيان:

دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال داخل التنظيم

الطالبة:
وصال بوزيان

أستاذ المشرف:
بهلول

ملاحظة:
إن هذه المعلومات والمعطيات تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض لغرض العلمي

السنة الجامعية : 2026/2025

المحور الأول : المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

العمر:

أقل من 25 سنة □

من 25 إلى 35 سنة □

من 36 إلى 45 سنة □

أكثر من 45 سنة □

المستوى التعليمي:

ثانوي □

ليسانس □

ماستر □

دكتوراة □

أخرى:

.....

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات □

من 5 إلى 10 سنوات □

من 11 إلى 15 سنة □

أكثر من 15 سن □

المصلحة:

.....

البرامج و التطبيقات المستخدمة :

.....

المحور الثاني : استخدام الوسائل التكنولوجية للعلاقات العامة الرقمية داخل التنظيم :

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	يعتمد المؤسسة على التطبيقات الرقمية في الاتصال الداخلي.					
2	تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني المهني لإرسال المعلومات والتعليمات إلى العاملين					
3	تساهم التطبيقات الرقمية في تسهيل نقل المعلومات.					
4	يتم إرسال التعليمات المهنية عبر وسائل رقمية بدل الوسائل الورقية.					
5	تساهم التطبيقات الرقمية في تحسين التنسيق بين العاملين.					
6	توفر التطبيقات الرقمية إمكانية الوصول إلى المعلومات المهنية بسهولة.					
7	تساعد التطبيقات الرقمية في تقليل الوقت اللازم لنقل المعلومات.					
8	تساعد التطبيقات الرقمية في تسهيل أداء المهام المهنية.					
9	يعتمد التنظيم على برامج إدارية رقمية في تسيير العمل.					
10	تساعد البرامج الإدارية في تنظيم تدفق المعلومات.					

المحور الثالث :الكفاءة الرقمية و تقبل استخدام العلاقات العامة الرقمية :

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.1	امتلاك قدرة و مهارات استخدام الوسائل الرقمية.					
.2	استخدام العاملون التطبيقات الرقمية في العمل بسهولة.					
.3	إرسال المعلومات المهنية عبر الوسائل الرقمية.					
.4	استقبال المعلومات المهنية عبر الوسائل الرقمية					
.5	تساهم الكفاءة الرقمية في تحسين فهم المعلومات.					
.6	يوجد تقبل لاستخدام التكنولوجيا الرقمية.					
.7	يشعر العاملون بالراحة عند استخدام الوسائل الرقمية.					
.8	يوفر المؤسسة تدريبا على استخدام الوسائل الرقمية.					
.9	يساعد التدريب في تحسين فهم التطبيقات الرقمية.					
.10	يساعد التدريب في تطوير المهارات الرقمية.					

المحور الرابع : مستوى فعالية الاتصال داخل التنظيم :

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.1	المعلومات المهنية التي تصل واضحة.					
.2	تستطيع فهم الرسائل المهنية بسهولة.					
.3	تنقل الوسائل الرقمية المعلومات في الاتصال.					
.4	تنقل الوسائل الرقمية المعلومات بدقة.					
.5	تساعد الوسائل الرقمية في تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة المعلومات واضحة للعاملين.					
.6	تساعد الوسائل الرقمية في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بشكل عام.					
.7	تساعد الوسائل الرقمية في تحسين الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة.					

.8	تساعد الوسائل الرقمية في تحسين الاتصال بين رؤوس المصالح و الموظفين داخل المؤسسة.					
.9	يتم استقبال المعلومات بوضوح.					
.10	يساعد الاتصال الرقمي في فهم قرارات الإدارة.					

المحور الخامس: دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين فعالية الاتصال داخل التنظيم :

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.1	يساهم استخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسة في جعل المعلومات المهنية أكثر وضوحا.					
.2	يساعد استخدام التطبيقات الرقمية في فهم التعليمات المهنية بشكل افضل مقارنة بالوسائل التقليدية.					
.3	يساهم استخدام الوسائل الرقمية في تسهيل التواصل بين العاملين والإدارة.					
.4	يساهم استخدام الوسائل الرقمية في تحسين التواصل بين الموظفين داخل المؤسسة.					
.5	يساهم استخدام الوسائل الرقمية في تحسين التواصل بين رؤساء المصالح وموظفين داخل المؤسسة.					
.6	يساعد استخدام الوسائل الرقمية في تحسين التواصل بين مختلف المصالح.					
.7	تساعد الوسائل الرقمية في جعل عملية الاتصال داخل المؤسسة أكثر فعالية.					
.8	يساهم استخدام الوسائل الرقمية في تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة.					
.9	يساهم استخدام المنصات الرقمية في تقليل سوء الفهم بين العاملين.					
.10	يساهم استخدام الوسائل الرقمية في تقليل الوقت اللازم لفهم المعلومات المهنية.					
.11	يساعد استخدام الوسائل الرقمية في تحسين جودة التواصل داخل المؤسسة.					

الملحق رقم 02 : قائمة المصالح و التطبيقات و البرامج المستخدمة في بادية المحمل:

قائمة للمصالح

و تطبيقات و البرامج

المستخدمة في بلدية المحمل

المصلحة	البرامج و التطبيقات المستخدمة
البيومترية	• تسليم جوازات السفر و البطاقات التعريف الوطنية • استخراج جوازات السفر البيومترية • استخراج بطاقات تعريف الوطنية • تدفيق ملفات جوازات السفر • استخراج جوازات سفر بيومترية • برنامج استخراج بطاقات رمادية • تسليم رخصة السياقة البيومترية • شهادات تحويل المركبات • تدفيق ملفات جوازات السفر • أخذ معطيات ملفات جوازات السفر + البطاقات التعريف الوطنية • تدفيق ملفات رخص السياقة
مستخدمين أملاك المنازعات و أرشيف	• نظام الشامل المندمج لتسير الموارد البشرية • متابعة قضايا البلدية العدلية • رقمنة ملفات المستخدمين • رقمنة ملفات المستخدمين • رقمنة ملفات المستخدمين • أرشيف وثائق بلدية • رقمنة أملاك البلدية • النظام الشامل المندمج لتسير الموارد البشرية • أرشيف وثائق البلدية • رقمنة أملاك البلدية
الحالة المدنية و الشرطة العامة	• استخراج شهادات الإقامة • استخراج شهادات الميلاد خارج البلدية • برامج الرقمية الحالة المدنية • استخراج شهادات الميلاد بالفرنسية • استخراج شهادات الإقامة

	• برامج رقمنة الحالة المدنية • برامج رقمنة الحالة المدنية • استراج شهادات عائلية للحالة المدنية • تصوير سجلات الحالة المدنية
الانتخابات	• تسجيل المستخدمين • المشطوبين من قائمة الناخبين
التنظيم العام	• برنامج استخراج شهادات الميلاد • الإحصاء العام لسكان • الإحصاء
النشاط الاجتماعي	• منحة التمدرس • منحة التمدرس
مالية و المحاسبة	• اعداد الميزانيات • اعداد الحسابات الإدارية • دفع أجور المستخدمين • دفع أجور المساخدمين • دفع أجور المستخدمين
فرع الوقاية و النظافة و الطرقات	• متابعة ورشات النظافة
مصلحة المستخدمين	• النظام الشامل لنظام المعلومات
الشؤون الاجتماعية و الثقافية	• منحة قفة رمضان • أجور المستخدمين من منحة الجزائية • ملف الجمعيات
التقنية	• متابعة المطاعم المدرسية • متابعة المدارس الابتدائية
حضيرة البلدية	• برنامج متابعة وسائل النقل
مكتبة البلدية للمطالعة	• فهرسة كتب المكتبة

الملحق رقم 03 :شبكة الملاحظات :

شبكة الملاحظات

الملاحظة / المؤشر	موافق	محايد	معارض
تعتمد المؤسسة على الوسائل الرقمية في الاتصال الداخلي	+		
يتم استخدام التطبيقات الرقمية في نقل المعلومات بين العاملين	+		
يتم إرسال التعليمات المهنية عبر وسائل رقمية بدل الوسائل التقليدية		+	
تسهم الوسائل الرقمية في تسهيل تدفق المعلومات داخل التنظيم	+		
تساهم الوسائل الرقمية في تحسين التنسيق بين العاملين	+		
تقلل الوسائل الرقمية من سوء الفهم في الاتصال داخل المؤسسة	+		
يظهر تقبل من طرف العاملين لاستخدام الوسائل الرقمية		+	
توفر التجهيزات التقنية (وجود حواسب وشاشات حديثة في جل المكاتب الإدارية والمصالح المسيرة لبنية العمل.	+		
الفجوة الجيلية في التعامل (صعوبة وبطء بعض الموظفين (خاصة فئة كبار السن) في استيعاب التحديثات الرقمية المستمرة.		+	
لجوء بعض الموظفين للتدوين الورقي الموازي خوفاً من ارتكاب أخطاء رقمية أو فقدان البيانات الكترونياً.	+		

الملحق رقم 04 : تسهيل مهمة

People's Democratic Republic of Algeria
Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbas Laghrour University of Khenchela
Social and Human sciences faculty

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية — السنة الجامعية: 2026/2025

المرجع: كعك ع اج ان/ق ع اج /2026 — خنشلة في: 16 فيفري 2026

الى السيد: المحترم العام لبلدية المحمل لولاية خنشلة

الموضوع :تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد :

يطيب لنا ان نتقدم الى سيادتكم بهذا الطلب والمتمثل في تقديم التسهيلات الممكنة للطلبة الاتية اسماؤهم:

الرقم	الاسم واللقب	التخصص	رقم بطاقة الطالب
01	دومال سوزان	علم الإجتماع تنظيم وعمل	241340601935
02			
03			
04			

بغرض جمع المعلومات الضرورية في انجاز بحث (ها)الموسوم

بـ:.....

دور الملاقات الاجتماعية الرقمية في الاتصال داخل التعليم

.....

واجراء تربص ميداني بمؤسستكم من اجل تكملة اعداد بحث ميداني

تقبلوا منا فائق التحية والاحترام

رئيس القسم