



الاتصال التنظيمي الرقمي وأثره على أداء العاملين بمؤسسة

"عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود . قالمه.

Digital organizational communication and its impact on employee performance at the "Omar Bin Omar" Canning Company in Bouati Mahmoud, Guelma.

habibehocine78@gmail.com

حبيبو حسين جامعة صفاقس تونس

hfdhbnmr@gmail.com

حافظ بن عمر المعهد العالي للغات بقابس تونس

تاريخ النشر: 29 - 12 - 2025	تاريخ القبول: 01 - 10 - 2025	تاريخ الإرسال: 12 - 09 - 2025
-----------------------------	------------------------------	-------------------------------

ملخص:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الميدانية التعرف على كيفية تأثير الاتصال التنظيمي الرقمي على أداء العاملين لدى عينة من الأفراد العاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود - قالمه، وقد اعتمدنا المنهج الوصفي لتناسبه مع طبيعة موضوع دراستنا، وقد تبين أن لهذا النمط من الاتصال آثار إيجابية وأخرى سلبية على بعض الجوانب الاجتماعية والتنظيمية لأداء العاملين بالمؤسسة. لذلك يتطلب بذل المزيد من الجهود لتطوير المؤسسة أكثر عن طريق تدريب الأفراد، وإجراء التحديثات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الرقمية، وهذا من أجل مواكبة التغيرات والتطورات التي تحدث في هذا المجال، بالإضافة إلى ضرورة تشجيع ثقافة الاتصال الرقمي لدى العاملين بالمؤسسة لتجنب مواجهتهم لهذا النمط من الاتصال بالرفض لأسباب مختلفة، وجعله يحظى بالقبول من طرفهم.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، التنظيم، المؤسسة، الرقمنة، الأداء.

Abstract

Through this field study, we attempted to identify how digital organizational communication affects employee performance among a sample of individuals working at the "amorbenamor" Food Canning Company in Bouati Mahmoud, Guelma. We adopted the descriptive approach because it is compatible with the nature of our study, which is to identify how digital organizational communication affects employee performance in the institution under study. It was found that this type of organizational communication has both positive and negative effects on some social and organizational aspects of employee performance in the institution. Therefore, more efforts are required to develop the institution further by training individuals and implementing updates related to digital communication technology, in order to keep pace with the changes and developments occurring in this field. In addition, it is necessary to encourage a culture of digital communication among employees to avoid facing this type of communication with rejection for personal reasons, and to make it acceptable to them.

Keywords: Communication, Organization, Institution, Digitization, Performance.



مقدمة

يُعد الاتصال من المواضيع الهامة التي شغلت الباحثين منذ الإقدم، فقد عرف تطورات كبيرة مع مرور الوقت وبالأخص بعد التطور الهائل والسريع لتكنولوجيا الاتصال، وقد رافق ذلك تطورا وتغيرا في الأساليب المستخدمة خاصة مع ظهور الثورة الرقمية التي شمل تأثيرها مختلف المجالات دون استثناء، فموضوع الأعمال الرقمية بصفة عامة يعتبر موضوعا حديثا، غير أنه إذا تكلمنا عن مصطلح المنتج الرقمي والخدمات الرقمية تعود إلى أواخر القرن الماضي حيث انتشر الإعلام الرقمي في المؤسسات وخاصة ما يتعلق بالعمليات الاقتصادية مثل عمليات البيع بالتجزئة، كما اعتبرت وسائل الاتصال والإعلام من أهم الوسائل التي تم استعمالها من أجل الوصول للعملاء خلال تلك الحقبة، أما في عصرنا الحالي ومع التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال، وسيطرة الرقمنة بشكل كبير على الاتصال داخل التنظيمات المختلفة، فقد حدث تغيير كبير للحياة الاجتماعية داخل هذه التنظيمات أدى إلى خلق واقع جديد في بيئة الأعمال حيث جعل التكنولوجيا جزءا من حياة الناس اليومية، بل وأصبحت تتحكم في جزء كبير من التفاعلات فيما بينهم، وبالرغم من الآثار الإيجابية للتكنولوجيا الرقمية على أداء الأفراد بالمؤسسات، فهي لا تخلو من الآثار السلبية على أداء الأفراد بسبب استعمال وسائل الاتصال الرقمية أو تغيير نمط الاتصال أو تغيير بيئة العمل.

1. الإشكالية

إن التطور السريع الذي عرفته التكنولوجيا في العصر الحالي وسيطرة الرقمنة على وسائل الاتصال قد أثر بشكل كبير على مختلف الجوانب الاجتماعية والثقافية والاقتصادية في التنظيمات المختلفة، فهذه الأخيرة هي وحدات اجتماعية بالدرجة الأولى ما دام يوجد بها أفراد تربط بينهم علاقات مختلفة ونظام اتصال محدد، ولذلك فهي كغيرها من الوحدات الاجتماعية الأخرى معرضة لإفرازات هذا التأثير خاصة ما يتعلق بعملية الاتصال والأساليب المستعملة في ذلك، فهي ملزمة بالعمل على خلق مناخ اتصال جديد للعمل عن طريق تغيير أساليب الاتصال التقليدية بما يتماشى ومتطلبات الثورة الرقمية من أجل الحفاظ على ميزتها التنافسية وبقائها في السوق، وهذا التغيير لا يحدث في فراغ بل يتطلب تعويض بيئة الاتصال التقليدية ببيئة اتصال تنظيمية رقمية تتوفر فيها الأسباب والشروط المناسبة بحيث تجعل الرقمنة تؤثر في حياة الأفراد والمجتمع، وتحظى بالقبول من طرفهم.

ونظرا للاختلاف الكبير بين بيئتي الاتصال التقليدية والرقمية فإن هذه الأخيرة فرضت الكثير من التحولات على الموظفين في المؤسسات خاصة فيما يتعلق بنمط الاتصال، فمن ناحية جعلتهم أمام فرص إيجابية عديدة مثل تسهيل عملية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي باستعمال وسائل اتصال متطورة واتباع أساليب عمل جديدة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، ومن جهة أخرى وضعتهم أمام تحديات كبيرة بعضها يتعلق



بالإفرازات السلبية للاتصال الرقمي خاصة على الجانب الاجتماعي، والبعض الآخر يتعلق بمتطلبات التدريب أو الاستعداد لذلك مع العلم أن نجاح الأداء بالاعتماد على الاتصال الرقمي مرهون بمدى الاستخدام الواسع لهذا النمط من الاتصال ومدى استعداد الفرد لمسايرة التطورات واكتسابه ثقافة تتماشى مع ذلك، ومن هنا يمكننا طرح الأسئلة التالية:

- كيف يؤثر الاتصال التنظيمي الرقمي على أداء العاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود - قالمه؟.

2. تحديد المفاهيم

1.2. تعريف الاتصال التنظيمي الرقمي: سنتطرق إلى تعريف الاتصال التنظيمي الرقمي وبعض المفاهيم المرتبطة به

1.1.2. تعريف الاتصال التنظيمي

أ. تعريف الاتصال

1.أ. تعريف الاتصال لغة: كلمة الاتصال مشتقة من الفعل (Communicate) وتعني يشيع عن طريق المشاركة، وهناك من يرى أنها ترجع إلى الكلمة اللاتينية (Communism) وتعني (Common) أي مشترك أو عام¹.

2.أ. تعريف الاتصال اصطلاحاً: توجد العديد من التعريفات للاتصال نظراً لتعدد المواقف الاتصالية نذكر منها:

- التعريفات المتعلقة بالجوانب الاجتماعية: مثل تعريف (ستيفن _ Steven) حيث يعرف الاتصال بأنه الاستجابة التامة والمميزة للكائن الحي المستقل اتجاه محرضه أو اتجاه مثيره².

- التعريفات المتعلقة بالجانب التأثري والتوجيهي: عرف (prestion و hawks) الاتصال بأنه عملية يتم من خلالها تعديل سلوك الجماعات عند تبادلها للمعلومات داخل المنظمات من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، كما يشير (luthans) أن الوسيلة الوحيدة والفعالة التي تمكن شخص معين من التأثير على سلوك شخص آخر هي السلوك الذي يقوم به، أي أن الاتصالات التبادلية بين الأفراد توفر الوسيلة الوحيدة التي يمكن من خلالها تحقيق التأثير³.

- التعريفات المتعلقة بالتفاعل: يعرف "جورج ليندبرج G. Lundberg" الاتصال بأنه التفاعل عن طريق الرموز والإشارات، وهو يرى أن هذه الأخيرة تثير سلوكاً معيناً عند المتلقي.

كما تم تعريفه كذلك بأنه عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنهات بين الأفراد عن قضية أو معنى مجرد أو واقع معين⁴.



من خلال التعاريف السابقة فإن الاتصال هو عملية اجتماعية ديناميكية وتفاعلية تؤثر وتتأثر بمكونات سلوك الأفراد والجماعات، تنتقل من خلالها المعاني باتجاه أو باتجاهين لتحقيق أهداف معينة.

- التعريفات المتعلقة بالمعنى واللغة والثقافة: يعرف (براون _Brown) الاتصال بأنه "قدرة فرد أو جماعة على نقل مشاعره لشخص آخر أو جماعة أخرى"⁵، كما يمكن تعريف الاتصال حسب هذا الاتجاه بأنه العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى عن طريق قناة اتصال بهدف تحقيق أهداف معينة، ويتوقف نجاح هذه العملية على فهم المستقبل لرسالة المرسل وتصرفه حيالها حسب ما يتوقعه المرسل.

- التعريفات المتعلقة بالجوانب الإعلامية: يعرف (بيرلو) الاتصال بأنه العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص إلى آخر⁶، فتعريف (بيرلو) اشتمل على عدة عوامل لضبط العملية الاتصالية تتمثل في المهارات، المواقف، المعرفة، الثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر، كما اعتبر كذلك أن المحتوى والرموز مهمة للرسالة، كما أكد أيضا أن الحواس الخمس هي القنوات الرئيسية للمعلومات سواء من قبل المصدر أو لدى المستقبل.

ب. تعريف التنظيم

يعتبر عالم الاجتماع "تشارلز كولي" "C. Cooley" أول من استعمل مفهوم "الجماعة الأولية" "Primary Group" في كتاب أصدره سنة 1909م حيث تحدث فيه عن "التنظيم الاجتماعي" "Social Organization"، لكن "تشارلز كولي" لم يقيم بصياغة مفهوم "الجماعة الثانوية" "Group Secondary" وقد تناول هذا المفهوم بالذكر بصورة ضئيلة، وبعد ذلك قام عدد من العلماء والباحثين في علم الاجتماع بصياغة العديد من المفاهيم التي تتناسب مع طبيعة الجماعة الثانوية، ومنها مفهوم "التنظيم" "Organization" ومفهوم "البيروقراطية" "Bureaucracy"¹.

ويعرف (أميتاي إيتزيوني _ A. Etzioni) "التنظيم بأنه وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين"، ويرى (أميتاي إيتزيوني) أن التنظيم عندما ينشأ تكون له أهداف واحتياجات تتعارض أحيانا مع أهداف واحتياجات أعضاء التنظيم، أما (تالكوت بارسونز _ T. Papsans) فيرى أن التنظيمات هي "وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا محددة"، فقد تصور (تالكوت بارسونز) التنظيم بأنه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مختلفة كالجماعات والأقسام والإدارات، وأن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع، وتشابه التعريفات السابقة مع تعريف (روبرت فورد _ Rpbert Ford) وزملائه للتنظيم على اعتبار أنه "جماعة من الناس يتصلون ببعضهم البعض من أجل تحقيق هدف معين"².



وبالتالي يمكن تعريف الاتصال التنظيمي بأنه الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات حيث يكتسب خصائصها، وهو معني بنشر المعلومات بين جماعة في إطار حدود معينة بهدف تحقيق أهداف محددة.

ج. تعريف الرقمنة

يرى (تيري كوني _ Terry kuny) أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات بمختلف أشكالها (كتب، دوريات، تسجيلات صوتية، صور أو رسوم متحركة ...) عن طريق الحواسيب الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات _ Bits) وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية بالاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة الخاصة.³ وهناك من يعرفها بأنها عملية يتم من خلالها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها عن طريق الحاسب الآلي، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي وعرضها على شاشة الحاسب الآلي.⁴ كما يتم تعريفها على أنها عملية يتم بموجبها تحويل مختلف الوثائق إلى ملفات رقمية سواء كانت هذه الوثائق ورقية مثل الكتب، المخطوطات، الرسائل أو الوثائق الإعلامية مثل الأشرطة السمعية والمرئية، أو الوثائق التي تأخذ شكل صور سلبية أو إيجابية أو التي توجد على ميكروفيلم.⁵

على أنه يجب التفريق بين المصطلحات الثلاث (رقمي، إلكتروني، افتراضي)، فهي ليست مترادفة في الاستخدام حيث يوجد اختلاف بين هذه المفاهيم المتعلقة بالبناء والتكوين الهيكلي بالإضافة إلى الاستخدام. إن العمل الرقمي يتكون في الأساس من أوعية ومصادر مرقمة، وهي أوعية تقليدية يتم تحويلها إلى شكل إلكتروني باستخدام مجموعات من التجهيزات والتقنيات مثل المسحات الضوئية (سكانير _ Scanner)، ومجموعات متنوعة من الخدمات، وهذه المصادر يمكن أن تكون عبارة عن مقالات مخزنة ومعالجة ومتاحة من خلال أدوات وبرمجيات وتقنيات خاصة بالرقمنة.

أما بالنسبة لمفهوم "إلكتروني" فهو يتشكل في الأساس من نصوص لمصادر معلومات إلكترونية ليس لها أصل متاح في شكل تقليدي، إلى جانب مجموعة من الخدمات التي تهدف إلى تقديمها وإتاحتها لجعلها في متناول المستفيدين، وتشتمل هذه المصادر الإلكترونية على كل أشكال الأوعية الرقمية إلى جانب أشكال متنوعة من الأوعية المرقمة، كما يتضمن هذا النوع كل الأجهزة والمعدات والتقنيات المستخدمة.

ويمكن أن نستنتج من ذلك أن مصطلح "إلكتروني" هو أعم وأشمل من مصطلح "رقمي".¹



أما عن مفهوم "افتراضية" فيعني أنه ليس له وجود في الواقع المادي، ويرجع أصل هذه الكلمة إلى لاتينية القرون الوسطى (Virtualis) المشتقة من كلمة (Virtus) وتعني القوة والعظمة، فهي الشيء الموجود بالقوة وليس بالفعل، ويهدف الشيء الافتراضي إلى أن يتكيف مع الواقع ولكن دون المرور إلى التجسيد الشكلي حيث يمكن لمجموعة افتراضية أن تنظم نفسها على أساس روابط مشتركة عن طريق أنظمة الاتصال عن بعد بحيث لا يشكل البعد الجغرافي أي عائق.²

2.2. تعريف الأداء

حسب (D. Kaisergruber et J.handrieu) يعبر الأداء حسب هذين الكاتبين عن "إصدار حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين". فالأداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية بما يقود إلى اكتساب قبول اجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة إلى جانب الشرعية الاقتصادية.

أما "ب.دراكر" "P.druker" يعرف الأداء على أنه "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".³

وكذلك تعريف "ويرسما وروبينز" "Wiersema et Robins" فيعرفانه على أنه "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد".⁴

فالأداء هو عبارة عن سلوك اجتماعي، يهدف إلى تحقيق أهداف محددة، عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد المالية والبشرية للمؤسسة من أجل ضمان بقائها واستمراريتها.

3. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتوجب على الباحث أثناء إجراءاته أي دراسة ميدانية أن يتبع مجموعة من الإجراءات المتعلقة بالجوانب المنهجية

حيث تعتبر خطوة أساسية لا يمكن تجاهلها أو التخلي عنها من أجل التوصل إلى نتائج علمية موضوعية ودقيقة، لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة الميدانية والتي تتمثل المجال (المكاني، الزمني والبشري)، كما تناولنا أيضا (مجتمع البحث، العينة وظروفها)، وسنعرض أدوات جمع البيانات وطرق الاستخدام في هذه الدراسة، بالإضافة إلى المنهج المستخدم وأساليب التحليل التي تم اعتمادها.

1.3. مجالات الدراسة

1.1.3. المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة)، والتي تقع ببوعاتي محمود بولاية قالة حيث تقوم بإنتاج عدة أصناف من المصبرات الغذائية المتمثلة في مصبرات معجون الطماطم، مصبرات الهريسة، مصبرات المربي في علب من عدة أحجام مختلفة.



2.1.3. المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين 05 جانفي 2025 إلى 22 مارس 2025.

3.1.3. المجال البشري

* مجتمع البحث: إن المقصود بمجتمع البحث هو جميع مكونات المجتمع المزمع دراسته سواء كانوا بشرا أو كيانات مادية (مؤسسات، مجموعات، وثائق، إجراءات أو خدمات ...الخ) التي تكون موضوع الظاهرة المراد دراستها.¹ وقد شملت هذه الدراسة فئة العمال والموظفين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة) التي تقع ببوعاتي محمود بولاية قالة بالجزائر، والتي تتكون من 425 فردا.

2.3. العينة وطريقة اختيارها

1.2.3. تعريف العينة: هي عبارة عن مجموعة جزئية مميزة من مجتمع الدراسة حيث تأخذ نفس خصائصه، يتم اختيارها وانتقائها وفق إجراءات وأساليب محددة لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة.² 2.2.3. طريقة اختيار العينة: تم اختيار عينة الدراسة من المجتمع الأصلي بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة) والمقدر عدد أفرادها 425 فردا، اخذنا عينة عشوائية بسيطة بطريقة قصدية تمثل 20 % من مجتمع الدراسة وتتكون من 85 فردا، وهذه العينة تمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً دقيقاً، وقد تم توزيع 85 استمارة وتم جمع 80 استمارة صالحة للاستعمال.

3.3. أدوات جمع البيانات

إن الهدف من دراستنا هو معرفة كيفية تأثير الاتصال التنظيمي الرقمي على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، لذلك ومن أجل الوصول إلى نتائج موضوعية يتعين علينا استخدام استمارة قياس الاتجاهات. 1.3.3. الاستمارة: الاستمارة هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل إلى الأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها.³ ونظرا لدقة الإجراءات التي يجب اتباعها عند استخدام هذا المقياس إذ يتكون من بنود إيجابية وبنود سلبية وبنود محايدة، فقد تكونت استمارة اتجاهات الأفراد نحو تأثيرات الاتصال التنظيمي الرقمي على أدائهم على المحاور الآتية:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية المتعلقة بالأفراد العاملين، واشتمل على ستة (06) أسئلة.

المحور الثاني: يتعلق بالتأثيرات الإيجابية للاتصال التنظيمي الرقمي على أداء العاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة)، وقد اشتمل على سبعة (07) عبارات.

المحور الثالث: يتعلق بالتأثيرات السلبية للاتصال التنظيمي الرقمي على أداء العاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة)، وقد اشتمل على سبعة (07) عبارات.



2.3.3. الملاحظة البسيطة: هي ملاحظة بسيطة يراقب بها الباحث للجماعة المستهدفة بالبحث دون مشاركة في أنشطتها مع تجنبه قدر الإمكان الظهور في الموقف لكي لا يؤثر على السلوك الطبيعي لهذه الجماعة، كما يقوم بتدوين الملاحظات والاستعانة بها في عملية التحليل.¹

4.3. المنهج المستخدم في الدراسة: يعرف منهج البحث بأنه مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم²، ولقد اعتمدنا في دراستنا على:

1.4.3. المقاربة المنهجية الوصفية: ذلك بما يتناسب مع طبيعة موضوعنا التي تتطلب وصف دقيق لأبعاد الظاهرة المدروسة التي تتمثل في التعرف على الآثار الإيجابية والآثار السلبية لتأثير الاتصال الرقمي على العاملين، وتحليلها إلى العناصر التي تشكلها عن طريق معرفة عوامل الظاهرة المدروسة وعلاقاتها بالظواهر الأخرى، ثم تحليلها وتفسيرها.

2.4.3. المقاربة المنهجية الإحصائية: لكي يكون التحليل الوصفي لظاهرة يحمل بعدا علميا أكثر دقة وموضوعية، قمنا بتفريغ البيانات والمعطيات التي تم جمعها من الميدان وفق تنظيم محدد وتحويلها إلى بيانات رقمية يمكن جدولتها.

4. عرض وتحليل معطيات الدراسة

1.4. محور البيانات الشخصية

- جدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب %
ذكر	58	72.5
أنثى	22	27.5
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، والتي تتعلق بمتغير الجنس للأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة أن نسبة الذكور تمثل 72.5 % من إجمالي المبحوثين، في حين نجد أن نسبة الإناث كانت في حدود 27.5 %، وهذا يتناسب مع طبيعة العمل في المؤسسة التي تعتمد بشكل كبير على المجهود العضلي عبر مختلف



مراحل عملية الإنتاج، والذي بدوره يتناسب مع عدد الذكور في المؤسسة، كما أكدت لنا العديد من الملاحظات أثناء تواجدها في المؤسسة محل الدراسة أن عنصر الإناث يعمل في الغالب في مجال العمل الإداري أو مجال التنظيف، وهذا ما يبرر تواجد الذكور أكبر من الإناث في المؤسسة محل الدراسة.

- جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسب %	التكرارات	فئات عمرية	
26.25	21	أقل من 30 سنة	السن
40	32	من 30 إلى 39 سنة	
32.5	26	من 40 إلى 49 سنة	
1.25	01	من 50 سنة فما فوق	
100	80	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، والتي تتعلق بالفئة العمرية للعمال، يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة ينتمون في معظمهم إلى فئة (من 30 إلى 39 سنة)، ويمثلون نسبة 40 % من الأفراد المبحوثين، في حين نجد أن نسبة 32.5 % يمثلون الفئة العمرية من (40 إلى 49 سنة)، أما فئة أقل من 30 سنة فهي تمثل نسبة 26.25 % من مجموع العينة، أما من 50 سنة فما فوق هناك شخص واحد ويمثل نسبة 1.25 % من إجمالي المبحوثين، وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بالفئات العمرية الشبابية في عملية التوظيف خاصة الفئتين (أقل من 30 سنة) و(من 30 إلى 39 سنة) في حين لا يتجاوز عمر كل فرد منها 40 سنة.

- جدول رقم (03): يبين الحالة العائلية لأفراد العينة



الحالة العائلية	التكرارات	النسب %
أعزب / أعزباء	11	13.75
متزوج (ة)	68	85
أرمل (ة)	01	1.25
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، والتي تتعلق بالحالة العائلية للعمال أن ما نسبته 85 % من الأفراد المبحوثين متزوجون، وأن ما نسبته 13.75 % عزاب، في حين هناك أرمل واحد ويمثل 1.25 % من مجموع الأفراد المبحوثين، كما أن أغلب العمال العازبين هم من فئة (أقل من 30 سنة)، أي ليست لهم مدة عمل طويلة في المؤسسة مقارنة بالمتزوجين، وهذا ما يفسر أن هناك نسبة من الاستقرار تسود في المؤسسة محل الدراسة، كما يدل من ناحية أخرى أن المؤسسة تسعى لتحقيق الإشباع المادي لعمالها.

- جدول رقم (04): يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب %
ابتدائي	08	10
متوسط	28	35
ثانوي	24	30
جامعي	20	25
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، والمتعلقة بالمستوى التعليمي للأفراد، يتضح جليا أن أغلب أفراد العينة بنسبة 35 % من ذوي المستوى المتوسط، ونجدهم في مختلف الأعمال التي لا تحتاج إلى خبرة كبيرة أو تتطلب مستوى علمي كبير مثل السياقة أو الحراسة أو النظافة والأمن ومختلف الأعمال التي تعتمد على الجهد العضلي... إلخ، في حين نجد ما نسبته 30 % من أفراد العينة يحملون شهادة التعليم الثانوي، وتنخفض النسبة كلما اتجهنا نحو المستويات التعليمية الدنيا، أما نسبة العمال ذوي المستوى التعليمي الجامعي فهي 25 %، تتمثل



في فئة الإطارات حسب عينة الدراسة، وتعتبر نسبة جيدة إذا قمنا بمقارنة حجم العمال مع الإطارات في المؤسسة، وهذا ما يفسر حرص المؤسسة محل الدراسة على تطوير كفاءتها من خلال توظيف خريجي الجامعات قصد محاولة نقل المعارف الجامعية إلى المؤسسة وتطوير منتوجها، فضلا عن إدراج أساليب التسيير الحديثة في العمل، وفي الأخير نجد المستوى الابتدائي بنسبة 10 %، والذين يعملون كحراس بالنسبة لفئة الذكور، وكعاملات تنظيف بالنسبة للإناث وبعض الأعمال البسيطة.

- جدول رقم (05): يوضح الفئة الوظيفية لأفراد العينة

الفئة الوظيفية	التكرارات	النسب %
إطار	16	20
عامل مؤهل	28	35
عامل	36	45
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

نلاحظ خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، والتي تتعلق بمتغير الجنس لأفراد العينة أن نسبة 45 % من فئة العمال، وهي وظائف تعتمد في الأساس على الجهد العضلي، تليها نسبة 35 % من فئة العمال المؤهلين، وهم عمال يتميزون بالخبرة أو يختصون في مجالات معينة، وهم حسب ملاحظتنا من ذوو الأقدمية في المؤسسة محل الدراسة، أما الإطارات فيمثلون نسبة 20 % من مجموع المبحوثين، ويمثلون فئة الجامعيين حسب عينتنا، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات في تسيير مصالحها من أجل تحقيق أهدافها المرسومة حيث تشغل خريجي الجامعات في مناصب وظيفية تتماشى مع مؤهلاتهم العلمية بالرغم من التحاقهم الحديث بالمؤسسة.

- جدول رقم (06): يبين عدد سنوات الخدمة للأفراد

عدد سنوات الخدمة	التكرارات	النسب %
أقل من (06) سنوات	18	22.5
من (06) إلى (15) سنة	37	46.25
من (16) إلى (25) سنة	22	27.5
أكثر من (25) سنة	03	3.75
المجموع	80	100



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، والمتعلقة بسنوات الخدمة بالنسبة للعمال، تبين أن أغلب أفراد العينة، والذين يمثلون نسبة 46.25 % من متوسطي الخبرة، أي أن خبرتهم تقع في مجال بين 06 و15 سنة، تليها نسبة 27.5 % من الأفراد الذين تقع خبرتهم في المجال بين 16 و25 سنة، بعدها نجد ما نسبته 22.5 % من إجمالي أفراد العينة خبرتهم أقل من 06 سنوات، وبعدها نجد فئة أكبر من 25 سنة بنسبة 3.75 %، وهذا ما يكمل الشواهد الكمية الواردة في الجدول المتعلق بالفئة العمرية حيث أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على الطاقات الشبابية في تحقيق أهدافها وتحسين أدائها.

2.1. محور الاتصال التنظيمي الرقمي

- جدول رقم (07): "أرى أن الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى سهولة الوصول إلى المعلومات.

الموجب	الحيادي	السالب
$48 + = (2 +) \times 24$	$0 = (0) \times 20$	$0 = (2 -) \times 00$
+		+



$(3 -) = (1 -) \times 03$	وعليه نجد	$33 + = (1 +) \times 33$
وعليه نجد	0	وعليه نجد
$3 - = (3 -) + 0$		$81 + = (33 +) + 48 +$

النتيجة هي: $78 + = (3 -) + (0) + 81$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه نجد أن هناك اتجاهها ايجابيا نحو العبارة رقم (01) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+78) مما يؤكد وجود أهمية كبيرة ودور إيجابي وفعال لاستعمال وسائل الاتصال الرقمية بالمؤسسة حيث تؤدي إلى سهولة الوصول إلى المعلومات، فنظام الاتصال الرقمي يتميز بالنشاط والقوة، وهو مصان كوحدة متكاملة عالية الجودة وخاصة مهما كان حجم بيئة العمل وهو مناسب لكل ظروف العمل، فمهما كانت ظروف العمل صعبة في المؤسسة فإن الاتصال الرقمي يتفوق على أنماط الاتصال الأخرى من حيث الفعالية، كذلك يتميز الاتصال التنظيمي الرقمي بنقله للمعلومات بين مختلف المستويات إلى مسافات بعيدة بسهولة، كما تحافظ عملية الاتصال على قوتها من البداية حتى النهاية، كما يتميز بالقدرة على نقل كم هائل من المعلومات وتخزينها واسترجاعها في أي وقت، على عكس الاعتماد على المستندات المادية في بيئة العمل التقليدية أين قد تخلق صعوبة في التخزين والاسترجاع. من جهة أخرى، وعلى عكس الاتصال التنظيمي التقليدي الذي يتطلب الالتزام بأوقات الدوام الرسمي فقط، كما يتطلب الحضور إلى مكان العمل، فالاتصال التنظيمي الذي يعتمد على التكنولوجيا الرقمية يتجاوز الحدود الزمانية والمكانية للمكتب، فهو لا يتطلب وجود أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت إلا في بعض الأعمال التي تتطلب ذلك مثل المؤتمرات التي تنظمها الإدارة والتي تتطلب الحضور المتزامن عن بعد مثلا، بالإضافة إلى ذلك فهي تتجاوز الحدود الثقافية والحواز النفسية التي تميز الاتصال التنظيمي المباشر (وجه لوجه)

1

كما أن الاتصال عن طريق وسائل الاتصال الرقمية يكون بشكل مباشر بين المرسل والمستقبل عن طريق الآلة مما يجعلها تحافظ على شكلها ولا تفقد معناها على عكس ما يتعلق بالاتصال التنظيمي التقليدي فانتهال



المعلومات عبر مستويات متعددة قد يعرضها للفهم الخطأ من طرف مستقبلها، أو قد تتعرض هذه المعلومات للتحريف والتشويه إذا انتقلت بشكل غير رسمي عن طريق الزملاء².

- جدول رقم (08): أرى أن الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى السرعة في الوصول إلى المعلومات

الموجب	الحيادي	السالب
$32 + = (2 +) \times 16$		$(4 -) = (2 -) \times 2$
+		+
$41 + = (1 +) \times 41$	$0 = (0) \times 13$	$(8 -) = (1 -) \times 8$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$73 + = (41 +) + 32 +$	0	$12 - = (8 -) + 4 -$

النتيجة هي: $61 + = (12 -) + (0) + 73 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهها ايجابيا نحو العبارة رقم (02) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+61) مما يؤكد وجود دور إيجابي كبير وفعال لاستعمال وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة في سرعة الوصول إلى المعلومات، فقد أصبح الفرد يمكنه إجراء عملية اتصال أو إرسال المراسلات مباشرة إلى المتلقي عن طريق الحاسب بإجراء عملية بسيطة في وقت قصير، كما يمكنه القيام بالعديد من المهام في وقت قياسي، فالمتصل يمكنه الوصول إلى أعماله من أي مكان وفي أي زمان، كما أن العملية لا تتطلب إجراءات إدارية عديدة كما في أساليب الاتصال التقليدية، إضافة إلى ذلك فنظام استرجاع المعلومات في المؤسسة لا يتطلب البحث في الأرشيف وتخصيص وقت لذلك بل يتم البحث مباشرة وبسهولة.

فالوقت مهم جدا لاستمرار المؤسسات في عصرنا الحالي الذي يتميز بالسرعة، ووصول المعلومات في وقتها شرط أساسي للسير الحسن للمؤسسة، لذلك لا بد لمتخذ القرار أن يتلقى المعلومات في الوقت الذي يحتاجها فيه، ومعنى هذا عدم وصول المعلومات له بعد الحاجة لها بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها¹.

- جدول رقم (09): أرى أن اعتمادي على أسلوب الاتصال الرقمي في ممارسة مهامي خارج الحدود الزمانية والمكانية الرسمية للعمل يساعدني على القيام بمهامي العملية ومسؤولياتي الأسرية بشكل جيد.



الموجب	الحيادي	السالب
$62 + = (2 +) \times 31$		$(12 -) = (2 -) \times 6$
+		+
$15 + = (1 +) \times 15$	$0 = (0) \times 17$	$(11 -) = (1 -) \times 11$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$77 + = (15 +) + 62 +$	0	$23 - = (11 -) + 12 -$

النتيجة هي: $54 + = (23 -) + (0) + 77 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن اتجاه أغلبية أفراد العينة هو ايجابي نحو العبارة رقم (03) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+54) حيث يرون أن استعمالهم لأسلوب الاتصال الرقمي في ممارسة مهامهم خارج الحدود الزمانية والمكانية الرسمية للعمل يساعدهم على القيام بمهامهم العملية ومسؤولياتهم الأسرية بشكل جيد، فالأصل الرقمي لا يشترط تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال والإرسال والتخزين والتحميل وإعادة استقبالها لاستعمالها عند الحاجة.

إن إعادة هيكلة العمل في أشكال غير قياسية هي من مظاهر وإفرازات الرقمنة أي ما يسمى بتخلع العمل زمانا ومكانا، وهذا يعني أن العمل لا ينحصر في حدود ثمانية (08) ساعات مثلا بمعدل عدد ساعات عمل محدد أسبوعيا، فبدلا من ذلك يظهر العمل في ظل الإجراءات غير القياسية، ويصبح وقت العمل مرنا حيث لا يتم تنظيمه بناء على جدول عمل زمني ثابت، لكنه يتكيف بصفة مستمرة حسب نظام المد والجزر في مستوى الطلبات، كما قد يكون ممارسة المهام في أماكن فيزيقية أقل مركزية وديمومة من المرافق المركزية، وهذا يناسب بدرجة أكبر المؤسسات الكبيرة التي لديها فروع منتشرة في أماكن بعيدة حيث يساعد العاملين على إنجاز مهامهم مباشرة عن طريق الحاسوب، وهذا للتخفيف من ضغط العمل المترتب طيلة اليوم، وتجنبنا للتأخير الناتج عن انتظار ساعات العمل الرسمية²، ومن جهة

أخرى يشعرون بأنهم يعملون بحرية وعن رغبة في العمل وليس تحت ضغط، كما يجعلهم يوفقون بين مهامهم العملية ومسؤولياتهم الأسرية والخاصة.

- جدول رقم (10): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الأفراد العاملين بالمؤسسة.



الموجب	الحيادي	السالب
$20 + = (2 +) \times 10$		$(54 -) = (2 -) \times 27$
+		+
$21 + = (1 +) \times 21$	$0 = (0) \times 18$	$(4 -) = (1 -) \times 4$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$41 + = (21 +) + 20 +$	0	$58 - = (4 -) + 54 -$

النتيجة هي: $17 - = (58 -) + (0) + 41 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهها سلبيا نحو العبارة رقم (04) من استمارة قياس الاتجاهات ب (- 17) مما يؤكد وجود تأثير سلبي لاستعمال وسائل الاتصال الرقمي على تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

إن اعتماد الأفراد بدرجة كبيرة على وسائل الاتصال الرقمية يجعلهم يفقدون جانبا ذو أهمية كبيرة من التفاعل ويصبحون أكثر عزلة عن العالم الحقيقي، فمثلا عند نقل أخبار التأييد والدعم أو التعاطف أو المواساة مثلا من مسؤول إلى أحد مرؤوسيه دون التريث على كتف الشخص الآخر، فإن الرسالة لا تؤدي دورها التفاعلي مقارنة بالاتصال المباشر مما يؤدي مع الوقت إلى برود في العلاقات الاجتماعية، وقد أشار علماء النفس إلى أن ما نسبته (60 %) من أساليب التواصل بين الناس تتم عن طريق لغة الجسد كالإيماءات والإيحاءات والرموز، لذلك فمن الخطأ تجاهل لغة الجسد في فهم أفكار الآخرين ومشاعرهم¹، ويرى "دومينيك فولتون" أن منطق التكنولوجيا الحديثة هو تجزيئي وغير جامع، وقد يهدد العلاقات الاجتماعية، فهو يؤدي إلى ظهور مجتمع يتحرر فيه الفرد من القيود الاجتماعية والمؤسسية في حين أن اجتماعية الإنسان تفترض أن تتأسس العلاقة الاجتماعية على وساطة بشرية ومؤسسية².

من جهة أخرى فإن الاتصال الرقمي في التنظيم يقلل من مهارات التفاعل الشخصي التي تختلف عن التفاعل عن طريق وسائل الاتصال، ففي الحياة الطبيعية لا يمكن للإنسان أن يغلق محادثة مع شخص فورا أو أن يلغيه من دائرة اتصاله بضغطة زر³، كما لوحظ أن استخدام جهاز الحاسوب لمدة طويلة قد يزيد من العزلة الاجتماعية للفرد⁴.



بالإضافة إلى ما سبق فإن اعتماد الإنسان الكامل على التكنولوجيا والمعلوماتية في إدارة الأنشطة الحياتية كنشاط الاتصال، سيعرضه إلى مزيدا من التفكك لأن أداء الأنشطة الحديثة سيقول من فرص الاتصال الجماهيري بين

الأفراد، وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الإنسانية¹.

- جدول رقم (11): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يساعد على الوصول إلى جمهور أوسع

الموجب	الحيادي	السالب
$8 + = (2 +) \times 4$		$(10 -) = (2 -) \times 5$
+		+
$37 + = (1 +) \times 37$	$0 = (0) \times 23$	$(11 -) = (1 -) \times 11$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$45 + = (37 +) + 16 +$	0	$21 - = (4 -) + 54 -$

النتيجة هي: $24 + = (21-) + (0) + 45 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهها إيجابيا نحو العبارة رقم (05) من استمارة قياس الاتجاهات بـ $(24 +)$ مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يساعدها على الوصول إلى جمهور أوسع، فالجمهور الداخلي المتمثل في العاملين داخل المؤسسة سيشعرون بالراحة والرضا لأن استعمالهم لتكنولوجيا الاتصال الرقمي وما تتميز به من دقة وسرعة في الوصول إلى المعلومات حيث ينعكس بالإيجاب على المؤسسة²، أما جمهورها الخارجي فيتمثل في العملاء، الموردين، المنافسين وكل من يتفاعل مع المؤسسة من خارجها.

ويمكن للمؤسسة أن تصل إلى جمهور خارجي أوسع من خلال إتاحة الفرصة للعملاء لكي يحصلوا على المعلومات المطلوبة التي تخص منتجات الشركة التي يحتاجون إليها، ومعرفة ما يفضلونه عن طريق الاعتماد على شبكة الأنترنت لسهولة استعمالها، وتوظيفها في (الاتصال، جمع المعلومات والتسويق)، وعلى سبيل المثال إرسال استمارة سبر آراء عن طريق الهاتف المحمول إلى عينة من الجمهور الخارجي مثل العملاء مثلا لمعرفة آرائهم حول منتجات المؤسسة لكي تدرك نقائصها، وتتمكن من تحسين منتجاتها أو خدماتها، وتلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.

كما أن استعمال شبكة الأنترنت كوسيلة اتصال رقمية في عملية الترويج والتسويق تؤدي إلى تخفيض القنوات التسويقية وتعمل على إيصال السلعة للمستهلك في الزمان والمكان المناسبين، وتؤدي إلى تطبيق قاعدة من



المنتج إلى المستهلك مباشرة، ونفس الشيء بالنسبة للموردين الذين يدعمون المؤسسة بالمواد الأولية، وهذا يشعرهم طبعاً بالرضا اتجاه المؤسسة، فعلى سبيل المثال وفي حالة هولندا مثلاً تم عقد (60%) من الصفقات في بيع الورود من خلال شبكة الأنترنت، فأصبحت الورود تصل إلى المستهلك في أمريكا في الوقت المناسب مما ساهم في زيادة حجم المبيعات وسرعة خدمة الزبائن.³

- جدول رقم (12): أرى أن لاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يساعد على إيصال المعلومات من المرسل إلى المستقبل بقدر عال من الدقة والشمول.

الموجب	الحيادي	السالب
$20 + = (2 +) \times 10$		$6 - = (2 -) \times 3$
+		+
$28 + = (1 +) \times 28$	$0 = (0) \times 17$	$(22 -) = (1 -) \times 22$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$48 + = (28 +) + 20$	0	$28 - = (22 -) + 6 -$

النتيجة هي: $20 + = (28-) + (0) + 48$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهًا إيجابيًا نحو العبارة رقم (06) من استمارة قياس الاتجاهات (+ 20) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يساعد على إيصال المعلومات من المرسل إلى المستقبل بقدر عال من الدقة والشمول، فالاتصال الرقمي يتسم بالشمول حيث يقوم بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم أو نقل الأصوات المركبة في وقت واحد، وكلها تتم عن طريق الأشكال الرقمية، كما يستخدم عند نقل المعلومات لمسافات قصيرة أو طويلة¹، كما يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال مما يجعل المعلومة تصل بدقة للمستقبل ولا تتعرض للتشويش أو التحريف، فقد سبق استخدام هذا الأسلوب للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، وبعدها أصبح متاحاً على المستوى التجاري، كما يستخدم هذا النمط في البنوك ونقل المعلومات الحساسة التي تتميز بقدر عال من السرية، كما أن الاتصال الرقمي لا يعاني من الضوضاء والتشويش، ويحافظ على قوة الإشارة طول مسافة الاتصال².



- جدول رقم (13): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يساعد على المشاركة في اتخاذ القرار بشكل أفضل.

الموجب	الحيادي	السالب
$50 + = (2 +) \times 25$		$(4 -) = (2 -) \times 02$
+		+
$19 + = (1 +) \times 19$	$0 = (0) \times 14$	$(20 -) = (1 -) \times 20$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$69 + = (19 +) + 50$	0	$24 - = (11 -) + 10 -$

النتيجة هي: $45 + = (24 -) + (0) + 69 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهًا إيجابيًا لأفراد عينة الدراسة نحو العبارة رقم (07) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+45) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يساعد الأفراد العاملين بالمؤسسة على المشاركة في اتخاذ القرار بشكل أفضل وأسهل.

إن هذا التغير في أساليب الاتصال أثر على أنماط التسيير والتوظيف في التنظيمات التي كانت موجودة طيلة عهود من الزمن قبل ظهور التكنولوجيا الحديثة، فهناك عملية الانتقال من الأنماط الهرمية التي كانت تسود في التنظيم إلى نمط اللامركزية وسيادة تعداد مراكز اتخاذ القرار مع زيادة قيمة العمل الوحداتي التشاركي، بالإضافة إلى الانتقال من نمط الرقابة المركزية إلى نمط الرقابة الذاتية تكون المسؤولية فيها من نصيب الجماعة مع سيادة قيمة النجاح لدى الجميع، كما أن المرونة التي يتميز بها أسلوب الاتصال الرقمي والسهولة والسرعة والتدفق ساعدت هذه التنظيمات لكي تصبح أكثر حركية بدل أن تكون جامدة ذات هياكل ثابتة، وبالتالي فإن قيمة المعلومة في هذه الحالة تصبح مصدر استراتيجي تستعمل في اتخاذ القرارات في المؤسسة وليست عبارة عن بيانات جامدة محددة الهدف والزمن¹، فالاتصال الرقمي يساعد المؤسسة على السرعة في اتخاذ القرار نتيجة التدفق السريع للمعلومات من حيث وصولها أو السرعة في التأكد من صلاحيتها وسرعة إزالة أي غموض، هذا إضافة إلى السهولة في التعامل مع الأجهزة، ومن جهة أخرى فإن تأمين الرسالة وغياب التشويش جعل المعلومة ذات قيمة وأهمية أكبر.



جدول رقم (14): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي يؤدي إلى غياب التفاعل الاجتماعي المباشر بالمؤسسة.

الموجب	الحيادي	السالب
$84 + = (2 +) \times 42$		$0 = (2 -) \times 0$
+		+
$21 + = (1 +) \times 21$	$0 = (0) \times 6$	$(11 -) = (1 -) \times 11$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$105 + = (21 +) + 84$	0	$11 - = (11 -) + 0$

النتيجة هي: $94 + = (11-) + (0) + 105 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاها إيجابيا نحو العبارة السالبة رقم (08) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+ 94) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى غياب التفاعل الاجتماعي المباشر بين الأفراد بالمؤسسة، فالحركات التي يقوم بها الأفراد بمختلف مستوياتهم أثناء حديثهم مثل نبرة الصوت، هز الرأس، تعبيرات الوجه، هز الكتفين... إلخ، يفهم من خلالها الشخص المستقبل لهذه الرسالة معناها الحقيقي، كما أنه يوجد العديد من الأشخاص الذين لهم القدرة على تثبيت حركات جسدكم لكنهم يتم فهمهم بطريقة أخرى، فلغة الجسد لها دور كبير في فهم طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وقد أكدت بعض الدراسات أن (55 %) من الاتصال يكون بلغة الجسد، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد، فلغة التقارب حسب "إدوارد تي هول" هي دراسة لقياس المسافة بين الأشخاص عندما يتفاعلون مع بعضهم البعض، وغالبا ما تفصح المسافة في الوضع الاجتماعي عن معلومات حول طبيعة العلاقة بين الأشخاص المتفاعلين، كما تكشف عن نوع الوضع الاجتماعي الحالي.¹

يرى "جوليوس فاست Julius Fast": في هذا الشأن أن الكلمات تكذب في بعض الحالات، أما الجسد فمن النادر ما يكذب، أي أن لغة الجسد تكشف عن المعاني الحقيقية التي يقصدها الآخرون أكثر من الكلمات في أية لغة ناطقة في العالم، بمعنى أن الجسم يرسل دون وعي منه أفكار وأحاسيس الإنسان إلى من يحيط به، فمن خلال لغة الجسد يستطيع الشخص التأكد من أن الأشخاص الذين يتواصل معهم يكذبون أم لا، أو قد أصابهم الملل، أو نفد صبرهم، أو أنهم متعاطفون، أو يقفون وقفة المدافع أو المهاجم، أو أنهم يتفقون أو يختلفون معك، وأنت



تستطيع الحكم فيما إذا كانوا منفتحين، أو متوترين، أو يحسبون الأمور، أو مصابين بالشكوك، أو غاضبين، أو قلقين، أو لا يشعرون بالأمان... إلخ.²

كما أن غياب الاتصال وجهها لوجه مع الآخر يجعل الأفراد أسرى النص المكتوب أو الصور، وتغيب الأحاسيس الحقيقية المفعمة بالمشاعر والتعابير الصادقة، وتغيب جميع مفردات لغة الجسد التي تولد صلة الدفء مع الآخر.³

- جدول رقم (15): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى فقدان الوظائف التقليدية.

الموجب	الحيادي	السالب
$36 + = (2 +) \times 19$		$(10 -) = (2 -) \times 5$
+		+
$32 + = (1 +) \times 32$	$0 = (0) \times 15$	$(9 -) = (1 -) \times 9$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$68 + = (32 +) + 36 +$	0	$19 - = (9 -) + (10 -)$

النتيجة هي: $49 + = (19 -) + (0) + 68$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهًا إيجابيًا نحو العبارة السالبة رقم (09) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+49) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى فقدان الوظائف التقليدية، فبالرغم مما توفره الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من وظائف في مجال الاتصال، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية، لذلك فهناك مشكلة ستتعاظم مع تناقص الوظائف التقليدية مما سيؤدي إلى البطالة، ويوجد تحدي حقيقي في هذا المجال، فلا يوجد قطاع بإمكانه امتصاص فائض العمالة التي في أغلب الحالات تكون غير قابلة للتأهيل بسبب ما تمرست عليه من عادات العمل، وحرمانها من فرص التدريب سابقا مما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية لسوق العمل الحالي.¹

إن التشغيل الآلي وإعادة هيكلة الأعمال التي توظف فيها تقنيات الحاسوب قد أديا بكل تأكيد إلى إقصاء عدد كبير من العاملين من مواطني شغلهم، وذلك لتوفر إمكانية إنجاز الأعمال التي كانت تتطلب في وقت مضى تدخلا مباشرا للعنصر البشري بطريقة آلية، وأصبحت تنجز حاليا باعتماد نظام حاسوبي من طرف عدد أقل من العمال، وذلك يعود إلى الفعالية الإنتاجية التي توفرها الحوسبة، أو إلى نظام إدارة يستخدم عن بعد جهاز الحاسوب، وبناء



على ذلك ستنتهي عدة وظائف مثل عمال الهاتف وعمال الاستقبال، وسيتكفل عمال الإدارة الوسطى بأعمال مراقبة العمل عن بعد باستعمال تقنية آلية لمراقبة مكان العمل².

- جدول رقم (16): أرى أن الاستخدام المستمر لوسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى انتشار ثقافة غريبة مما قد يؤثر على القيم والمبادئ الإنسانية.

الموجب	الحيادي	السالب
$74 + = (2 +) \times 37$		$(4 -) = (2 -) \times 2$
+		+
$14 + = (1 +) \times 14$	$0 = (0) \times 20$	$(7 -) = (1 -) \times 7$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$88 + = (14 +) + 74 +$	0	$11 - = (7 -) + (4 -)$

النتيجة هي: $77 + = (11-) + (0) + 88 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهًا إيجابيًا نحو العبارة السالبة رقم (10) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+ 77) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى انتشار ثقافة غريبة مما قد يؤثر على القيم والمبادئ الإنسانية، فمن ناحية الوساطة فإن الاتصال باستعمال التكنولوجيات الرقمية الحديثة يؤدي إلى خلق مجتمع يتحرر فيه الفرد من القيود الاجتماعية والمؤسسية، في حين أن اجتماعية الإنسان تفترض أن تتأسس العلاقة الاجتماعية على وساطة بشرية ومؤسسية³.

أما من حيث التفاعل فإن المستخدم يتفاعل مع شخص آخر أو آخرين سواء كانت الرسالة صورة أو رسالة مكتوبة، وسواء تم استعمال الشبكة الداخلية أو عن طريق الأنترنت، فإن المستخدم يتصور أن هناك إنسان آخر داخل الحاسوب، ويصبح الناس يتفاعلون مع الحواسيب، وبالتالي نستنتج أن التفاعل مع الحاسوب اجتماعي، ويشبه الاتصال الشخصي أكثر من الاتصال الجماعي⁴.

إن الاتصال غير المباشر بين الأفراد باستعمال الحواسيب وسهولتها وسرعتها أدى إلى تقليل زمن التفاعل على الصعيد الشخصي بين الأفراد والجماعات داخل التنظيم مما أدى إلى الضعف في مهارات التفاعل الشخصي بينهم، وكما هو معروف فإن مهارات التواصل الشخصي تختلف عن مهارات التواصل الإلكتروني أو الرقمي، مما أدى إلى



اكتساب ثقافة جديدة في التعامل مع الآخرين من حيث ترتيبات الاستقبال مثلا أو الترحيب أو التوديع، فعلى سبيل المثال وفي الحالة الطبيعية لا تستطيع قطع عملية اتصال مع شخص فورا وبنقرة على زر¹.

بالإضافة إلى ما سبق فإن استخدام المستخدم للحاسوب في الاتصال الرقمي قد يكسبه رصيد لغوي جديد حسب اللغة الموجودة في الحاسوب، فكثير من الحواسيب مبرمجة بلغات اجنبية مما يجعل المستخدم مضطرا لمعرفة تلك اللغة على الأقل في مجال عمله أو تعوده على تلك المصطلحات، وبالتالي تصبح جزءا من حياته اليومية².

- جدول رقم (17): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى عدم المساواة وحدوث فجوة رقمية.

الموجب	الحيادي	السالب
$54 + = (2 +) \times 27$		$(16 -) = (2 -) \times 8$
+		+
$19 + = (1 +) \times 19$	$0 = (0) \times 13$	$(13 -) = (1 -) \times 13$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$73 + = (19 +) + 54 +$	0	$29 - = (13 -) + (16 -)$

النتيجة هي: $44 + = (29 -) + (0) + 73$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاها إيجابيا نحو العبارة السالبة رقم (11) من استمارة قياس الاتجاهات بـ $(44 +)$ مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى عدم المساواة وحدوث فجوة رقمية، وهذا يعتبر تحدي يواجه مختلف التنظيمات.

إن مهارات تكنولوجيا الاتصالات الرقمية ليست موزعة توزيعا متساويا بين مختلف الأفراد أو بين الجماعات في المؤسسة، أو حتى بين الدول في العالم، وهذه الفجوة تؤدي إلى مزيد من التهميش خاصة للأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية والريفية وكذلك المناطق الحضرية المهمشة على مستوى الدولة وخاصة في الدول النامية أو المتخلفة التي تعاني أصلا من التخلف من الناحية العلمية والتكنولوجية، ورغم محاولات بعضها استعمال الرقمنة غير أن الكثير من هذه المجتمعات مازالت مجتمعات ورقية لم تتمكن من اللحاق بالرقمنة بما يكفي، أو ما زالت بعيدة عنها مما يمنعها من التفاعل مع العصر³.



وتوجد العديد من الأسباب المؤدية إلى هذه الفجوة الرقمية وعدم المساواة في المهارات الرقمية منها عدم القدرة على الاستثمار في مجال التكنولوجيا المعلوماتية أو الرقمية لأنه يتطلب رأسمالا كبيرا لا يقدر عليه العديد من منظمات

الأعمال الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى وجود فجوة كبيرة بين طموحات المنظمات وبين تأهيل الموظفين تقنيا.¹ بالإضافة إلى ما سبق توجد بعض الأسباب التي تتعلق بالمجتمع في حد ذاته تتمثل وجود مقاومة للرقمنة من طرف بعض الأشخاص خاصة لدى الفئات التي أمضت وقتا طويلا في العمل بالطريقة التقليدية، وترى أن تغيير طريقة العمل يعني تحمل أعباء كبيرة، كما أن الاتصال الرقمي يتطلب مستوى تعليمي على الأقل للتعامل مع الآلة. بالإضافة إلى ما سبق فإن السن يلعب دورا مهما في الإقبال على التكنولوجيا الرقمية، فلا يمكن مقارنة شخص بدأ حياته مع التكنولوجيا الرقمية مع رجل قضى معظم حياته في العمل التقليدي.

في الأخير فالأمر لا يتعلق بالتدريب أو اكتساب مهارة فحسب، وإنما يتعلق بالتعامل مع ثورة تكنولوجيا كبيرة ومتغيرة بحيث لا تكاد تترك الإنسان يتأقلم ويتكيف مع تقنية ما حتى تظهر تقنية أخرى أحدث وأحسن منها بكثير محدثة ثورة في هذا المجال يقول عنها كل من "جون جيروم" و"رونودولابوم" "ثورة بدون ملامح ومعالم ! ، ولا ندري بعد ما سيجلبه لنا من الغرائب التي تعيد هندسة البشر والدول ..."²

- جدول رقم (18): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى التأثير على الصحة الاجتماعية والجسدية والنفسية للفرد المستخدم مثل القلق، الاكتئاب، الانعزال والابتعاد عن العالم الواقعي.

الموجب	الحيادي	السالِب
$16 \times (2 +) = 32 +$		$3 \times (2 -) = (6 -)$
$28 \times (1 +) = 28 +$	$18 \times (0) = 0$	$15 \times (1 -) = (15 -)$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
$32 + (28 +) = 60 +$	0	$(6 -) + (15 -) = 21 -$

النتيجة هي: $39 + = (21-) + (0) + 60 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة



من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهًا إيجابيًا نحو العبارة السالبة رقم (12) من استمارة قياس الاتجاهات ب (+ 39) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى التأثير على الصحة الاجتماعية والنفسية والجسدية للفرد للعاملين مثل القلق، الاكتئاب، الانعزال والابتعاد عن العالم الواقعي.

إن استعمال تكنولوجيا الاتصال الرقمية تؤدي حتماً إلى تغييرات تنظيمية، كما ستبعتها حتماً تغييرات إنسانية إضافة إلى تغييرات إجرائية، وهذا التداخل والترابط هو بين أنواع التغيير ذاته أي أن أي منها يؤثر في الآخر ويتأثر به ويتربط معه مما يؤثر على الحالة النفسية للعاملين حيث يؤدي إلى شعورهم بالعزلة، كما أن الاعتماد الكامل على التكنولوجيا وبالأخص الاتصال الرقمي في المؤسسة وتقليل فرص التواصل الشخصي سيؤدي إلى التقليل أو فقدان العلاقات الاجتماعية التي عادة تنشأ في أماكن العمل، فتصبح العلاقات الاجتماعية بين الأفراد تتميز بالتجريد والفتور،

وهذا يعطي تعريفاً جديداً لفريق العمل وروح الفريق مما يؤثر على التفاعل بين الأفراد، وهذا بدوره ينعكس على الحياة الاجتماعية والخاصة للأفراد مما يؤدي إلى مزيداً من التفكك الاجتماعي¹، كما أن استعمال تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير يخلق فرص غير متكافئة بين الأفراد في مجال العمل مما يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وهذا يجعل البعض يحس بأنه فائض عن الحاجة لأن الآلات حلت محله، مما يتسبب في نشوء حالة نفسية معقدة تؤدي به إلى الانعزالية والانطواء على الذات والانفصال عن الزملاء².

إن تعامل الإنسان مع مرؤوسيه أو زملائه عن طريق الحاسوب يتصورون أن إنساناً يوجد داخل الحاسوب، وهو يتفاعل اجتماعياً مع الحاسوب، وبالتالي في هذه الحالة التفاعل مع الحاسوب أصبح تفاعلاً اجتماعياً، ومن هنا يمكننا أن نطرح السؤال التالي: "هل هذا سلوك طبيعي؟"، وهل سيؤثر على الأقل على سلوك الفرد مستقبلاً؟"، وأما من الناحية الجسدية كذلك فإن الجلوس مطولاً أمام شاشة الكمبيوتر أو اتخاذ وضعيات جلوس سيئة قد يؤدي بالفرد إلى التعرض لبعض الأضرار الجسدية مثل آلام على مستوى الظهر والتأثير على مستوى العينين.³

- جدول رقم (19): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يترتب عليه أعباء كبيرة سواء على الموظفين أو على المؤسسة مثل متطلبات التدريب، المنافسة، التبعة في التكوين والتكنولوجيا.

الموجب	الحيادي	السالب
$44 + = (2 +) \times 22$	$0 = (0) \times 9$	$(10 -) = (2 -) \times 5$
+	وعليه نجد	+
$27 + = (1 +) \times 27$	0	$(17 -) = (1 -) \times 17$
وعليه نجد		وعليه نجد



$27 - = (17 -) + (10 -)$	$71 + = (27 +) + 44 +$
--------------------------	------------------------

النتيجة هي: $44 + = (27 -) + (0) + 71 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال بيانات الجدول أعلاه فإن هناك اتجاهًا إيجابيًا نحو العبارة رقم (13) من استمارة قياس الاتجاهات بـ (+) (44) مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يترتب عليه أعباء كبيرة على الموظفين والمؤسسة. لقد أصبحت العلاقة بين العاملين وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ذات أهمية كبيرة، وقد أثر ذلك على علاقة الفرد بعمله من حيث الزيادة في تقسيمات العمل، والتغيير في أنماطه وأساليبه، مما أدى إلى مزيدا من الأعباء على المؤسسة مثل إحداث الكثير من الوظائف ذات العلاقة بالحواسيب والنظم الآلية حيث ظهرت الحاجة إلى مبرمجين ومصممين للنظم ومشرفين على الأداء وفنيين للصيانة ... ألخ، ولممارسة هذه الأعمال لا يكفي التعليم النظري فقط، بل يتطلب ذلك التدريب والتأهيل والممارسة، وكما أنه وفي ظل التغيرات التكنولوجية السريعة التي يعرفها العالم اليوم فقد سرع من تقادم المهارات لدى الأفراد مما يستدعي تحديثها⁴، لذلك فإن ضعف المهارات لدى الأفراد المتخصصين

سيؤدي حتما إلى عدم قدرة المؤسسة على استيعاب وتطبيق الابتكارات التكنولوجية وعدم قدرتها على المنافسة خاصة في ظل عالم يتغير بسرعة حيث ما إن يكتسب شخص مهارة معينة سرعان ما تتقادم لتحل محلها تقنيات أخرى جديدة.

ومن جهة أخرى فإن تغير طبيعة العمل في سوق العمل سيقول الطلب على أساس درجات أكاديمية وسيحل محلها معيار المهارة والمعرفة الفنية، وهذا يتطلب لتحقيقه المزيد من الأعباء كالتدريب والتمكين والمتابعة. بالإضافة إلى ما سبق فإن لاستعمال التكنولوجيا بصفة عامة والاتصال الرقمي بصفة خاصة لا بد من استثمارات ضخمة في هذا المجال، وذلك يتطلب أموالا ضخمة لا تتوفر في معظم الدول النامية مما يجعل المؤسسة



تقع في فخ التبعية التكنولوجية¹، وبالتالي التبعية في التدريب والتكوين، وللتخلص من هذه التبعية يجب تشجيع الاستثمار في مجال البحث العلمي والذي بدوره يتطلب رأس مال كبير في ظل المنافسة التي يعرفها العالم اليوم.

- جدول رقم (14): أرى أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى زيادة خطر فقدان البيانات وانتهاك الخصوصية.

الموجب	الحيادي	السالب
$48 + = (2 +) \times 24$		$(24 -) = (2 -) \times 12$
+		+
$36 + = (1 +) \times 36$	$0 = (0) \times 07$	$(1 -) = (1 -) \times 01$
وعليه نجد	وعليه نجد	وعليه نجد
	0	
$84 + = (36 +) + 48 +$		$25 - = (1 -) + (24 -)$

النتيجة هي: $59 + = (25 -) + (0) + 84 +$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاهًا إيجابيًا نحو العبارة السالبة رقم (14) من استمارة قياس الاتجاهات بـ $(59 +)$ مما يؤكد أن الاعتماد على الاتصال الرقمي بالمؤسسة يؤدي إلى زيادة خطر فقدان البيانات وانتهاك الخصوصية، فهناك العديد من المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه نظام المعلومات، وتتمثل هذه المخاطر في اختراق أمن المعلومات والبيانات والوصول إليها بطريقة غير مشروعة وبدون تصريح لذلك عن طريق ثغرات في نظام الحماية الخاصة بقواعد البيانات، وبالتالي فإن ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات المؤسسة قد يجعلها عرضة للاختراق والعبث كالمسطو على معلومات الأشخاص بالمنظمة مثل سرقة التوقيع الإلكتروني وهو حروف أو رموز أو أرقام أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد الشخص صاحب التوقيع².

ومن دوافع الاختراق الدافع التجاري، فمن المعروف أن الشبكات التجارية وخاصة الكبرى منها تعيش حروبًا فيما بينها، وقد أشارت الدراسات أن هناك عدد من الشركات التجارية الكبرى يجري عليها أكثر من خمسين محاولة اختراق لشبكتها كل يوم، وهذا يدخل في إطار المنافسة والسيطرة على الأسواق، كما قد يكون الدافع فردي قصد التباهي مثل

أولى محاولات الاختراق حيث قام طلاب الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية باختراق أجهزة أصدقائهم ومعارفهم، وما لبثت أن تحولت تلك الظاهرة التي انتشرت بينهم إلى اختراق الأنظمة بالشركات ثم بمواقع الأنترنت،



كما قد يكون الدافع لغرض الانتقام كما فعل بعض الأفراد ممن كانوا يعملون مبرمجين ومحلي نظم بشركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية تم تسريحهم من أعمالهم للفائض الزائد في العمالة، فصبوا غضبهم على أنظمة شركاتهم السابقة فاخترقوها مخربين كل ما تقع عليهم أيديهم من معلومات بقصد الانتقام¹.
أما عن أشكال الاختراق فقد يكون عن طريق اختراق الأجهزة الرئيسية للشركات باستخدام المحاكاة والعبث بالمحتويات أو قرصنتها، أو قد يكون عن طريق الأجهزة الخاصة أو الشخصية وهذا بسبب سذاجة أصحاب الأجهزة أو المكلفين بذلك وقلة خبرتهم من جهة، ومن جهة أخرى تعدد برامج الاختراقات لهذه الأجهزة وسهولة تعلمها، كما قد تكون عملية الاختراق عن التعرض للشفيرات كسرقة كلمة السر للجهاز نتيجة تهاون من طرف المسؤول.

خاتمة

شكلت هذه الدراسة محاولة للتعرف على تأثير الاتصال التنظيمي الرقمي على أداء العاملين على عينة من الأفراد العاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود - قامة، وقد تبين من خلالها أن أغلبية الأفراد العاملين يحملون اتجاهات إيجابية نحو الفقرات الموجبة ماعدا فقرة واحدة فقط، وهذه النظرة الإيجابية تعود إلى أن الاتصال الرقمي يحسن من طريقة الاتصال من حيث السهولة والسرعة في العمل مما يؤدي إلى الرضا لدى العمال، كما أن اختراق الحدود الزمنية والمكانية التي يتميز بها الاتصال الرقمي يجعل العاملين يمارسون مهامهم في وقتها ومن أي مكان دون الارتباط بمكان المكتب وهي مفيدة خاصة لدى المؤسسات الكبيرة والتي لها فروع منتشرة على مساحات واسعة، كما أن الاتصال التنظيمي الرقمي سهل عملية اتخاذ القرار نظرا للسرعة والدقة في إيصال المعلومة وكذلك سرعة معالجتها وتعديلها إن اقتضت الضرورة، لكن من زاوية أخرى يمكن أن يؤثر الاتصال التنظيمي الرقمي سلبا على النواحي التنظيمية والاجتماعية للأفراد العاملين مثل غياب التفاعل الاجتماعي المباشر بين الأفراد العاملين بالمؤسسة، وكذلك فقدان الوظائف التقليدية بالإضافة إلى انتشار ثقافة غريبة مما قد يؤثر على القيم والمبادئ الإنسانية، إضافة إلى عدم المساواة وحدوث فجوة رقمية بسبب



التفاوت التكنولوجي بين الدول وكذلك بين الأفراد، كما أنه يلعب دورا في التأثير على الصحة النفسية للفرد المستخدم مثل القلق، الاكتئاب، الانعزال والابتعاد عن العالم الواقعي، إضافة إلى زيادة العبء على الموظفين بسبب كثرة البيانات والمعلومات التي ينبغي عليهم معالجتها وزيادة خطر فقدان البيانات والتعرض للاختراق، وهذا ترجم في الاتجاه الإيجابي لأفراد العينة اتجاه جميع الفقرات السلبية.

إن توسيع استعمال الاتصال الرقمي في المؤسسات أمر ضروري لمواكبة التطور والقدرة على المنافسة، لذلك يتعين على مسؤولي المؤسسات العمل على التدريب المستمر للأفراد على تكنولوجيا الاتصال الرقمية مع التحديثات اللازمة لمواكبة التطورات، وبالموازاة مع ذلك العمل على غرس ثقافة رقمية وتعليم الأفراد القوانين والأنظمة الرقمية، وكيفية التعامل واستغلال الإمكانيات الإلكترونية المتاحة، ومن جهة ثانية العمل اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من السلبيات مثل تخفيف ضغط العمل، والاستماع إلى انشغالات الأفراد حتى يتمكنوا من ممارسة مهامهم بشكل جيد.

الهوامش:

- ¹ مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ط4، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009، ص: 14.
- ² محمد علي البدوي، دراسات سوسيولوجية إعلامية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006، ص: 15.
- ³ حسين حريم، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص: 251.
- ⁴ نضال فلاح الضالعين وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص: 10، 73.
- ⁵ طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص: 22.
- ⁶ محمد علي البدوي، دراسات سوسيولوجية إعلامية، مرجع سابق، ص: 15، 16.
- ¹ عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص: 22.
- ² طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، مرجع سابق، ص: 23.
- ³ أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، ط1، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية، (63)، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009، ص: 24، 25.
- ⁴ عماد عيسى صالح محمد، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006، ص: 219.
- ⁵ طلال بن حسن كابلي وآخرون، التعليم الإلكتروني، ط1، مكتبة دار الإيمان، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012، ص: 296.



- ¹ نجلاء عبد الفتاح طه عشري، المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2014، ص ص: 86، 87.
- ² مؤيد يحي خضير، المكتبات الحديثة: الإلكترونية . الرقمية . الافتراضية، ط1، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2014، ص ص: 332، 333.
- ³ مصطفى يوسف، إدارة الأداء، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص: 16.
- ⁴ وائل محمد صبيحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص: 38.
- ¹ محمد جلال الغندور، البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015، ص: 82.
- ² موفق الحمداني وآخرين، مناهج البحث العلمي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 194.
- ³ إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط2، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 269.
- ¹ صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003، ص: 34.
- ² عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، دون ذكر سنة النشر، ص: 19.
- ¹ ماهر عودة الشمالية وآخرين، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص: 70، 79.
- ² جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، ترجمة: رفاي محمد رفاي، إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، مرجع سابق، ص ص: 369-371.
- ¹ عصام حسن أحمد الدليبي، علي عبد الرحيم صالح، المعلوماتية والبحث العلمي، ط1، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص: 43.
- ² داربارني، ترجمة: أنور الجمعاوي، المجتمع الشبكي، ط1، المركز العربي للأبحاث ودراسات السياسات، بيروت، لبنان، 2015، ص ص: 101، 102.
- ¹ ضياء الدين محمد مطاوع، حسن جعفر الخليفة، مهارات الاتصال الفعال، ط5، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014، ص: 130.
- ² ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015، ص ص: 58، 59.
- ³ خالد غسان يوسف المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص: 71.
- ⁴ ماهر عودة الشمالية وآخرين، الإعلام الرقمي الجديد، مرجع سابق، ص: 72.
- ¹ نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2014، ص: 58.
- ² أمجد الجوهري، متولي النقيب، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014، ص: 41.
- ³ ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، مرجع سابق، ص ص: 250 - 259.
- ¹ حسين عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1997، ص: 41.
- ² ماهر عودة الشمالية وآخرين، الإعلام الرقمي الجديد، مرجع سابق، ص ص: 68، 81.
- ¹ محمود خضر، الإعلام والمعلومات والأترنت، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص ص: 60، 61.
- ¹ صالح العلي، مهارات التواصل الاجتماعي أسس ومفاهيم وقيم، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص ص: 115، 120.
- ² مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، مرجع سابق، ص: 92.
- ³ يامين محمد بودهان، الشباب والأترنت، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014، ص: 58.
- ¹ نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص: 58.
- ² داربارني، ترجمة: أنور الجمعاوي، المجتمع الشبكي، مرجع سابق، ص: 99.
- ³ ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، مرجع سابق، ص ص: 250 - 253.
- ⁴ ماهر عودة الشمالية وآخرين، الإعلام الرقمي الجديد، مرجع سابق، ص: 106.
- ¹ خالد غسان يوسف المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، مرجع سابق، ص: 71.



- ² يامين محمد بودهان، الشباب والأنترنيت، مرجع سابق، ص: 99 – 101.
- ³ ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، مرجع سابق، ص: 10، 12.
- ¹ أمل كرم خليفة، المعلوماتية، ط1، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2014، ص: 108، 109.
- ² ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، مرجع سابق، ص: 09.
- ¹ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 42، 43.
- ² أمل كرم خليفة، المعلوماتية، مرجع سابق، ص: 161.
- ³ ماهر عودة الشمايلة وآخرين، الإعلام الرقمي الجديد، مرجع سابق، ص: 72، 106.
- ⁴ أمل كرم خليفة، المعلوماتية، مرجع سابق، ص: 159، 160.
- ¹ أمل كرم خليفة، المعلوماتية، مرجع سابق، ص: 161، 166.
- ² نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص: 58.
- ¹ نهال فؤاد إسماعيل، تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دار المعرفة الجامعية طبع – نشر - توزيع، الإسكندرية، مصر، 2012، ص: 108 – 110.

قائمة المراجع

- 1- إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط2، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 2- أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، ط1، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية، (63)، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 3- أمجد الجوهري، متولي النقيب، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014.
- 4- أمل كرم خليفة، المعلوماتية، ط1، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 5- حسين حريم، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.



- 6- خالد غسان يوسف المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 7- داربارني، ترجمة: أنور الجمعاوي، المجتمع الشبكي، ط1، المركز العربي للأبحاث ودراسات السياسات، بيروت، لبنان، 2015.
- 8- صالح العلي، مهارات التواصل الاجتماعي - أسس ومفاهيم وقيم، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015.
- 9- صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003، ص: 34.
- 10- ضياء الدين محمد مطاوع، حسن جعفر الخليفة، مهارات الاتصال الفعال، ط5، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014.
- 11- طلال بن حسن كابلي وآخرون، التعليم الإلكتروني، ط1، مكتبة دار الإيمان، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012.
- 12- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
- 13- عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 14- عصام حسن أحمد الدليبي، علي عبد الرحيم صالح، المعلوماتية والبحث العلمي، ط1، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 15- عماد عيسى صالح محمد، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006.
- 16- عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، دون ذكر سنة النشر.
- 17- ماهر عودة الشمايلة وآخرين، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 18- محمد علي البدوي، دراسات سوسيولوجية إعلامية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006.
- 19- محمود خضر، الإعلام والمعلومات والأنترنت، ط1، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 20- مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ط4، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009.
- 21- مصطفى يوسف، إدارة الأداء، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- 22- موفق الحمداني وآخرين، مناهج البحث العلمي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 23- مؤيد يحي خضير، المكتبات الحديثة: الإلكترونية . الرقمية . الافتراضية، ط1، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2014.



- 24- نجلاء عبد الفتاح طه عشري، المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2014.
- 25- نضال فلاح الضلاعين وآخرين، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- 26- نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2014.
- 27- نهال فؤاد إسماعيل، تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دار المعرفة الجامعية طبع - نشر - توزيع، الإسكندرية، مصر، 2012.
- 28- وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- 29- ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون موزعون، عمان، الأردن، 2015.
- 30- يامين محمد بودهان، الشباب والأنترنت، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.