

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بمديرية الإدارة المحلية لولاية الاغواط

The impact of digital transformation on the alleviation of personal impediments to administrative communication in Algerian public institutions. Case study at the Directorate of Local Administration in Laghouat

أ. لعمور ريميلة²

بن دهكال عمر عبد العزيز¹

D.Lamour remaila

Bendahkal omar abdelaziz

¹مخبر التنمية الادارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، (الجزائر)

bendahkhal.omarabdelaziz@univ-ghardaia.dz

²مخبر السياحة الاقليم والمؤسسات، جامعة غرداية، (الجزائر)

lamour.remaila@univ-ghardaia.dz

تاريخ النشر: 01-04-2024

تاريخ القبول: 2024-03-06

تاريخ الاستلام: 2024/01/01

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بالمؤسسات العمومية الجزائرية ، بحيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي تماشياً مع طبيعة الموضوع، ولتحقيق الهدف المنشود تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والمعالجة وتحليل البيانات كانت عن طريق برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V23)، وقد بينت نتائج الدراسة بشكل عام وجود تأثير للتحول الرقمي في المؤسسة محل الدراسة على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد المؤسسة على الشبكات باعتبارها أحد الابعاد التكنولوجية للتحول الرقمي والبعد الأكثر تأثيراً في التخفيف من هذه المعوقات في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تحول، رقمي، كفاءات رقمية، حكومية، شخصية، اتصال.

تصنيف JEL: M12 , L63

Abstract:

The objective of this study was to identify the impact of digital transformation in alleviating the personal constraints of administrative communication in the Laghouat State, so that the descriptive approach was adopted in line with the nature of the subject, and to achieve the desired objective, the questionnaire was used as a tool for data collection, processing and data analysis through the Social Science Statistical Packages Programme. (SPSS v23), the results of the study generally showed an impact of digital transformation in the institution in question on alleviating the personal constraints of management communication, and recommended that the enterprise should rely on networks as one of the technological dimensions of digital transformation and the most influential dimension in alleviating these constraints in the institution in question.

Keywords: Transformation, Digital, Digital Competencies, Government, Personality, Communication

JEL Classification Codes: L63 , M12

¹ المؤلف المرسل.

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات

العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

1. مقدمة:

يعتبر الاتصال في المؤسسات العمومية بمثابة العمود الفقري الذي تعتمد عليه في تقديم خدماتها للمنتفعين كافة، باعتبار المؤسسات العمومية في جوهرها تعمل من أجل المصلحة العامة، وليس لصالح مجموعة أو فئة معينة كما أن العملية الاتصالية هي عملية تفاعلية وتبادلية مستمرة تعتمد على مرسلين ومستقبلين لرسائل تواصلية قد تحرف عن طريق أفعال مادية أو نفسية، كما يعتبر الاتصال الإداري أحد الدعائم الرئيسة التي تستند إليها المؤسسات الحكومية في كافة الوظائف والممارسات الإدارية المختلفة.

و يرى خبراء الاتصال أن المؤسسات الحكومية في معظم اتصالاتها داخليا أو مع جماهيرها المستهدفة تعتمد على الاتصالات التحريرية (المكتوبة) باعتبارها تحقق لها قدراً عالياً من التوثيق المدعم بالأدلة والشواهد، كما يرون أن مفهوم البيروقراطية وممارساتها يصلح للتطبيق في المؤسسات العامة أكثر من منظمات الأعمال في القطاع الخاص (العلاق، 2009، صفحة 104).

إلا أن العملية الاتصالية في المؤسسة يسوده عدد من المعوقات الكثيرة والمختلفة التي تعيق وصول المعلومات للمستقبل أو من شأنها أن تؤدي إلى تحريفها أو تزيفها أو التقليل من أهميتها فتحول دون الوصول إلى الهدف المنشود منها، ومما لا شك فيه أن أي تشويش يحدث في عملية الاتصال ينتج عنه آثار سلبية أو عكسية على جودة الرسالة ومنه على الأداء، ومن أكثر هذه المعوقات التي من شأنها الحد من فاعليته وتحدث فيه أثراً عكسياً وتحييد الرسالة عن الهدف هي المعوقات الشخصية باعتبارها مرتبطة بالشخص سواء كان المرسل أو المستقبل والتي قد تكون ناتجة عن الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في عواطفهم وفي حكمهم ومدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، أو نتيجة فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي إلى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض أو لاعتبارات أخرى نابعة عن العوامل النفسية للشخص.

ومع ظهور التكنولوجيات الحديثة و تطور استعمالاتها لإجراء تغيير جذري في عمليات المؤسسة بهدف التخلي عن الطرق الورقية التقليدية والاعتماد على الطرق الرقمية تم تكريس وضعا وتحديدا جديدا لهذه المؤسسات، أين أصبح لهذه التكنولوجيات أهمية بالغة و دورا كبيرا في تحسين أداء العملية الاتصالية، وفي هذا الإطار جاء عملنا لتسليط الضوء على الأهمية و الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في واحد من أهم جوانب العمليات الإدارية والتي تعتبر الركيزة الأساسية للمؤسسات العمومية ألا و هو الاتصال الإداري، ومما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري

في المؤسسات العمومية ؟

واستناداً إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

- ماهي أهم المعوقات الشخصية للاتصال الإداري؟
- هل يوجد تأثير للشبكات على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري ؟

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الأغواط

- هل يوجد تأثير للمتطلبات التكنولوجية المادية للتحول الرقمي على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري؟
 - ما هو البعد الأكثر تأثير في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسة محل الدراسة
- من أجل الإجابة على الإشكالية فإن هذه الدراسة تتضمن الفرضيات التالية:
- الفرضية الرئيسية:**
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بمديرية الإدارة المحلية لولاية الأغواط؟.
- الفرضيات الفرعية:**
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في الحد من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بمديرية الإدارة المحلية لولاية الأغواط
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المادية الخاصة بالتحول الرقمي في الحد من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بمديرية الإدارة المحلية لولاية الأغواط

2. أهمية الدراسة:

أهمية البحث النظرية: تتبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الاتصال الإداري في المؤسسات العمومية، إذ يشكل جوهر العملية الإدارية، حيث يتم من خلاله نقل الأفكار والمعلومات ومشاركة المعنى من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

أهمية البحث التطبيقية:

- أهمية دراسة تأثير التحول الرقمي في المؤسسات العمومية على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري .
- يمكن أن تفيد نتائج هذا البحث المؤسسة محل الدراسة على تحسين فعالية الاتصال الإداري عن طريق تعزيز الجوانب الإيجابية لعملية التحول الرقمي، ومحاولة التخفيف من الجوانب السلبية الناجمة عن المعوقات الشخصية للاتصال الإداري.

3. أهداف الدراسة :

في ضوء ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على ما يلي:

- التعرف على المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسة محل الدراسة
- مفهوم التحول الرقمي ومتطلباته الأساسية في المؤسسات العمومية

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الأغواط

- التعرف على العلاقة والاثر بين التحول الرقمي وبين المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط
 - معرفة البعد الاكثر تأثيرا في التخفيف من هذه المعوقات
 - تقديم عدد من المقترحات لمسيرى هذه الادارة من أجل التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية
- 4. منهج الدراسة:**

سنعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسمح بوصف الظاهرة محل الدراسة نظريا، اما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي تم الاعتماد على اسلوب دراسة الحالة المناسب لطبيعة هذا البحث.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تأثير التحول الرقمي ببعديه الشبكات والمتطلبات المادية في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية.

الحدود الزمانية: تم إجراء دراسة الحالة في الفترة الممتدة من 22 جوان 2023 الى غاية 25 جويلية 2023

الحدود المكانية: اقتصرت دراسة الحالة على العاملين بمديرية الادارة المحلية لولاية الأغواط

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على مجموعة من الاطارات وأعاون التنفيذ واعوان التحكم بمديرية الادارة المحلية لولاية الأغواط والبالغ عددهم 94 موظف

5. هيكل الدراسة: سيتم معالجة هذه الدراسة من خلال محورين أساسيين هما:

المحور الأول: و نتناول فيه الإطار النظري للدراسة أساسيات حول المعوقات الشخصية للاتصال الإداري والتحول الرقمي و يحتوي على ثلاثة عناصر أساسية هي:

- الاتصال الإداري واهم معوقاته
- المعوقات الشخصية للاتصال الإداري
- مفهوم التحول الرقمي ومتطلباته الأساسية في المؤسسات العمومية

المحور الثاني: و نتناول فيه الإطار التطبيقي للدراسة و الذي سيتم فيه عرض و تحليل نتائج الدراسة.

6. الدراسات السابقة:

دراسة (رزوق مولود، مولاي علي الزهرة، 2022)، بعنوان التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية

الاتصالية للمؤسسات

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في فعالية العملية الاتصالية في المؤسسات الاقتصادية، تم الاعتماد فيها على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لهذه الدراسة، بحيث خلصت هذه الدراسة الى جملة من النتائج كان أهمها أن التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية والتغير من المعاملات التقليدية إلى

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات

العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

المعاملات الرقمية والالكترونية أسهم في تحقيق الفعالية الاتصالية وإحداث تغير نحو الأفضل من حيث تبادل المعلومات وتفعيل قنوات الاتصال الداخلي

دراسة (العبسي علي، جمال كرتيو، حمزة تجانية، 2021)، بعنوان دور الادارة الالكترونية في تفعيل

الاتصال الإداري

هدفت هذه الدراسة عن دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة التكوين المتواصل بمركز الوادي، بحيث تم استخدام المنهج الوصفي الملائم لهذه الدراسة، و اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج المتوصل اليها أن تطبيق الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي يساعد على التغلب على عامل البعد الجغرافي و التقليل من تكاليف الاتصال التقليدي.

دراسة (د.ك أوشا راني، 2016)، بعنوان معوقات الاتصال

هدفت هذه الدراسة إلى فهم بيئة الاتصال والحواجز التي تمنع إرسال الرسائل واستلامها بنجاح، بالإضافة الى فهم حواجز الاتصال التي تمنعنا من تلقي وفهم الرسائل التي يستخدمها الآخرون لنقل معلوماتهم وأفكارهم عن طريق تحديد خمسة أنواع من هذه الحواجز التي تحول دون الاتصال الفعال، تمثلت في الحواجز الواقفية والحواجز السلوكية والحواجز الثقافية والحواجز اللغوية والحواجز البيئية، كما خلصت الى بعض النتائج كان أهمها أن السبب الشائع لانهايار الاتصال في مكان العمل هو الأشخاص الذين لديهم مواقف وقيم وتمييز مختلف، كما يمكن أن تتسبب سلوكيات مثل التحيز والتعميمات والقوالب النمطية حواجز للاتصال.

دراسة (أ. رويم فائزة، 2012)، بعنوان معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة

هدفت هذه الدراسة لمعرفة معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل مواجهتها عن طريق الوقوف عند اهم الطرق والآليات التي تساعد في تجنبها، بحيث توصلت الدراسة الى جملة من النتائج كان اهمها وضع سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق الأهداف الادارية وإشباع الحاجات البشرية، وكذلك اختيار التوقيت والظرف المناسب للاتصال ومواكبة التطور في استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الاتصال بالإضافة الى الوقوف على نقاط الضعف في وسائل خطوط الاتصال و القيام بتقويم النتائج

7. الإطار النظري للدراسة: أساسيات حول المعوقات الشخصية للاتصال الإداري والتحول الرقمي.

سنحاول من خلال هذا الجانب التطرق إلى الاتصال الإداري بمفهومه العام باعتباره عصب الحياة والاساس التي تعتمد عليه المؤسسات العمومية في الاتصال والتواصل واهم المعوقات التي تحد من فاعليته، بالإضافة الى التحول الرقمي كآلية للتخفيف من هذه المعوقات.

1.8. تعريف الاتصال الإداري:

هو إيصال المعلومات والفهم بغرض إيجاد التغير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد فترسل المعلومات من المرسل إلى المستقبل ثم الرد إلى المرسل لمعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل (أوبختي و نبوية، 2020، صفحة 285).

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات

العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

كما أنه عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات الإدارية بين الأطراف المختلفة للعملية، وهو من الوسائل الهامة للمديرين لنقل التوجيهات من الإدارة إلى المرؤوسين في مختلف المستويات الإدارية في المنظمة (سعد نجم البدي و محمد عبد الحفيظ، 2020، صفحة 12).

كما أن الاتصال هو عملية ديناميكية في جوهرها تتطلب مهارات شخصية وإجراءات وهياكل تنظيمية لنجاحها، ولا تتوقف آثار الاتصال على مستوى العلاقات الشخصية بين الأفراد والجماعات أو بين المشرفين والمنفذين بل يتعدى كل ذلك ليشمل الوظيفة الإنتاجية وفعالية التنظيم ككل (د. مداش ، 2016، صفحة 87) وكتعريف شامل للاتصال فهو تحقيق للهدف المنشود من إرسال الرسالة فلا يمكن أن يكون هناك اتصال حتى وإن توفرت جميع مكونات العملية الاتصالية المتمثلة في المرسل، الرسالة قنوات الاتصال والمستقبل بدون احداث الاثر أو تحقيق الهدف الذي تمت من أجله الرسالة.

2.8. معوقات الاتصال الإداري:

معوقات الاتصال الإداري هي كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطيلها أو تؤخر استلامها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها و يجعلها لا تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة (مرقص حنا و حسن حرات، 2014، صفحة 157)، كما أنها أي عامل أو مؤثر قد يتدخل ليعيق أي خطوة أو عنصر في عملية الاتصال (حسين، 2010، صفحة 33)

كما أن التشويش بشكل عام، يعني عدم وضوح الرسالة، أو عدم القدرة على تفسيرها، أو كليهما معًا، أما في علوم الاتصال الإنساني فيعني عدم إدراك المستقبل للرسالة بنفس المعنى الذي يقصده المرسل (محمد اليزيدي و اليزيدي، 2017، صفحة 63).

3.8. المعوقات الشخصية للاتصال الإداري:

وهي المعوقات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها أثرًا عكسيًا، وذلك نظرا إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، وكذلك فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي على عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، ومن أهم المعوقات الشخصية التي تواجه الاتصال الإداري ما يلي:

1.3.8. المعوقات النفسية والاجتماعية للمرسل والمستقبل:

تعد العوامل النفسية وفق أحدث الدراسات في هذا المجال مسؤولة عن حوالي 50% من معوقات الاتصال ومشاكله، فقد تبين أن الحالات المزاجية المتوترة (السلبية) مثل التعصب والهيجان والتوتر، والإحباط التي يمر بها مرسل الرسالة سواء كانت الرسالة شفوية أو تحريرية أو غيرها يؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومغزاها بحيث تصل إلى المستلم بشكل مربك للغاية، مما يزيد من قلق المستلم وإرباكه، وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل (الطائي و العلق، 2009).

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات

العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

ومن أشكالها الخوف عند أحد الأطراف من الطرف الآخر، وعدم الرغبة في الاتصال أو غياب الدافعية عند أحد الأطراف، ومشكلة التعصب الأعمى والأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات وترشيحها، ومشكل الشعور بمركب العظمة عند المرسل أو المستقبل وتباين الإدراك بينهما، وشعور أحدهما بأنه يعرف كل شيء، ومشكلة الشك عند أحد الأطراف فيما ينقله الطرف الآخر، بالإضافة إلى أن عدم الثقة بين الأفراد يؤدي إلى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض (برويس، 2010، صفحة 125).

كما تعتبر المعوقات النفسية من أخطر المعوقات لأنها أكثرها خفاء، فكلنا نقاوم عادة الاعتراف بأوجه القصور في شخصنا وسلوكنا، مما يجعلنا نقع في العديد من الاشكالات دون أن ندري وقد تكون ذاتية نابعة من المرسل او المستقبل أو تكون ثنائية نابعة من التفاعل وتطور العلاقة بينهما (حجازي، 1990، صفحة 151).

2.3.8. معوقات لغوية:

قد تصبح اللغة عندما لا تكون مفهومة لدى المستقبل عائقا للاتصال كاستخدام مصطلحات فنية متخصصة أو كلمات غير محددة، أو عند استخدام المرسل لأساليب انشائية مطاطة أو معقدة أو غامضة كل ذلك يعيق الاتصال عن تحقيقه للغرض منه (أ. رويم ، 2012، صفحة 54)، كما أن الكثير من المفردات والعبارات تحمل معاني متعددة وكثيرة، فاختيار الكلمات والعبارات بدون اهتمام وعناية يزيد من احتمالات حدوث سوء الاتصال أو سوء الفهم في الاتصال (حريم ، 2010، صفحة 35).

تكون هناك ايضا حواجز للغة عندما لا يتحدث الناس نفس اللغة، أو لا يكون لديهم نفس المستوى من التمكن

في اللغة. (dr. k. usha , 2016, p. 76)

3.3.8. الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل:

يعتبر الاختلاف من حيث المركز والمكانة والسلطة والوظيفة بين المرسل والمستقبل من معوقات عملية الاتصال، فالمرؤوس يميل غالباً إلى عدم الصراحة والمكاشفة مع رئيسه ذي المنزلة العالية والنفوذ الكبير، وقليل من المرؤوسين على استعداد لتزويد رؤسائهم بتغذية راجعة صريحة وصحيحة وكاملة فيما يتعلق بالعمل أو قرارات الرئيس وإجراءاته لأنه سيقلق مما سيكون عليه رد فعل الرئيس (حريم ، 2010، صفحة 35).

كما أن الفروق القائمة بين المرسل والمستقبل كاختلاف العادات والقيم أو عدم اتفاق الخبرات والمشاعر والسلوكيات من العقبات التي تقف أمام الاتصال وتحد من فاعليته، حيث سيذهب تفكير كل منهما إلى ناحية مختلفة عن الآخر، الأمر الذي سيؤثر حتماً في عملية اشتراكهما واندماجهما مع مضمون الرسالة والاستجابة لها و التأثير والتأثر بها والعمل بموجبها (أ. رويم ، 2012، صفحة 54) .

4.3.8. ضغط العمل:

في بعض المواقف قد تكون كمية العمل أكثر من طاقة العاملين ففي مثل هذه الحالة أمور مهمة منها ما يتعلق بالعمل قد لا تعالج كما يجب من طرف الموظف نتيجة الارهاق وأحياناً يتم تجاهلها نهائياً مما يؤثر سلباً على العملية الاتصالية (د . السواط و د . طلعت، 2021).

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

2.8. التحول الرقمي:

1.2.8. تعريف التحول الرقمي:

يقصد بالتحول الرقمي الاستفادة من ما أحدثته الثورة الصناعية الرابعة بداية من تحليل البيانات الضخمة إلى استخدام أحدث أساليب الذكاء الاصطناعي (د. حسيني ، 2022، صفحة 112).

كما يشير «التحول الرقمي» إلى إعادة تصور الأعمال في العالم الرقمي، ويُعرف تكامل التكنولوجيا الرقمية عبر جميع وظائف المؤسسة باسم " التحول الرقمي"، وهو يغير بشكل أساسي الطريقة التي يدير بها المرء الأعمال ويوفر قيمة للعملاء (Bouabdellah & Bouabdellah, 2022, p. 72)

ويعرف حسب هوبكنز ماركهام أنه مجموعة الطرق و التقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين و رفع أدائه (مهدي، 2022، صفحة 156).

كما أن التحول الرقمي يسمح بتلبية العديد من التوقعات ويقوم بخلق احتياجات جديدة يمكن أن تكون مصادر قيمة مضافة تعزز موقف المؤسسة (ladjouzi, bouazria, & ouachemi , 2023, p. 508)

ولعل أشمل تعريف للتحول الرقمي هو الانتقال الكامل لوظيفة او عملية أو تنظيم من العمل التقليدي الى العمل الرقمي.

2.2.8. المتطلبات الأساسية للتحول الرقمي في المؤسسات:

- أ. الشبكات: إن الإدارة المعاصر تحمل في فلسفتها مفهوم الإدارة بلا أوراق وتعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من حاسب آلي إلى شبكات الانترنت وأجهزة علمية تتمثل في الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي وبرمجة واسعة النطاق، ومن أهم الشبكات المعتمد عليها في هذا الصدد هي شبكة الإنترنت التي تعتبر من الركائز الأساسية التي تهدف إلى تحويل العمل الإداري اليدوي إلى نظام معلوماتي، ومن اهم ما نتج عن هذه الشبكات ما يلي:
- نظام البريد الالكتروني: وهو عبارة عن إرسال الرسائل بين مكاتب الإدارة الواحدة أو خارجها بواسطة الحاسب وأجهزة الإدخال والإخراج والخزانات المساعدة والاتصالات.
- نظام التقويم الالكتروني: يعد نظام التقويم الآلي أحد استخدامات النهاية الطرفية للحاسب الآلي ويستخدم هذا النوع في شبكات الحاسب لتخزين واسترجاع وتجديد المواعيد.
- نظام اجتماع الفيديو: يسمح للمشاركين بتبادل المعلومات بالصوت والصورة ويحدث اجتماع عن بعد وفيه يكون النظام مدعوما بمساعدات الكترونية وتكون سمعية ومرئية.
- نظام إدارة الوثائق: يتم نقل صور الوثائق إلى أشكال رقمية حيث يستخدم النظام في تحرير البيانات في قرص التخزين الليزر من أجل توفير المعلومات للمستخدمين الذين يتعاملون مع هذا النظام.

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

■ **نظام الأرشيف الإلكتروني:** هو نظام خاص بتخزين الصور والوثائق والخرائط الهندسية والتوقيع وبصمات الأصابع، وبعد هذا النظام أحد النظم المتكاملة للأرشيف الإلكتروني. (قمار ، 2023، الصفحات 144-146).

ب. المتطلبات المادية:

تتمثل المتطلبات المادية لمشروع الرقمة بالاعتماد على استخدام تقنيات المعلومات، ومميزاتها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى أدنى حد ممكن (العبيسي ، كرشيو، و تجانية، 2021، صفحة 72) كما أن المتطلبات المادية للتحول الرقمي كثيرة ومتعددة وكان أهمها الآتي (بوخاري و يحيوي، 2022، صفحة 459):

■ **الحواسيب:** تعتبر الحواسيب من أهم الأدوات الفعالة والأساسية لمشروع الرقمنة، ومن السمات الواجب توفرها بالحواسيب (الذاكرة الحية نوعية القرص الصلب، قدرة التخزين والعرض...الخ).

■ **الماسحات الضوئية:** هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة، المطبوعة، إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب.

■ **أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية:** وهي آلة إلكترونية تستخدم في التقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل إلكتروني بدلا من استخدام الأفلام مثل آلات التصوير التقليدية

■ **تقنيات التعرف الضوئي على الحروف:** تقوم بالتعرف على محتويات النص حرف بحرف وكلمة بكلمة ومن ثم تحويله إلى ملف نصي يتضمن على بيانات ومعلومات مرمزة

ت. المتطلبات البشرية:

تعتبر الموارد البشرية من أهم عناصر نجاح مشروع الرقمنة، خاصة كوننا في ظل اكتساح التقنيات الرقمية والتكنولوجية كافة المجالات والخدمات، ولهذا فمثل هذه المهمة تستوجب موارد بشرية مؤهلة تتميز بالكفاءة والاحترافية العالية للتعامل مع مختلف عمليات الرقمنة، إذ أنها مكلفة بالتسيير الرقمي والتعامل مع المعدات (كوال و بوفطيمة ، 2022، صفحة 102).

كما ان المورد البشري يمثل جانبا حيويا يصعب على المنظمات التوجه نحو التحول الرقمي بدون، حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير (شاوش، 2023، صفحة 20).

9. الإطار التطبيقي للدراسة: تأثير التحول الرقمي في الحد من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري، دراسة حالة بولاية الاغواط.

1.9. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بولاية الاغواط موزعين على عدة مصالح مختلفة بمديرية الادارة المحلية لولاية الاغواط والبالغ عددهم 430 موظف، و تألفت عينة الدراسة من 94 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية أي بنسبة (21.86%) و الذي سيتم إخضاعها للدراسة، و استغرقت عملية إجراء دراسة الحالة حوالي شهر ابتداء من جوان 2023 إلى غاية 25 جويلية 2023، بدءا بإعداد استمارة الاستبيان وتوزيعها على عينة

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات

العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

البحث وإسترجاع الاستبيانات الذي كان عددها 98 استمارة و بعد فحص الاستبيانات المسترجعة تبين بأن بعضا منها غير صالح للتحليل ،مما أدى إلى استبعاد 4 استمارات و المتبقي 94 .

2.9. متغيرات الدراسة:

1.2.9. الخصائص الديمغرافية : و تشمل الخصائص التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي الخبرة في المجال، التحكم في الاعلام الالي، الوظيفة)

المتغير المستقل: التحول الرقمي.

المتغير التابع : المعوقات الشخصية للاتصال الإداري.

2.2.9. أساليب المعالجة الإحصائية: من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة تم معالجة البيانات باستخدام برنامج

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 23) كما تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في التحليل:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لعرض خصائص العينة.
- الوسط الحسابي من أجل معرفة درجة موافقة أفراد العينة على كل عبارة على حدى و درجة الموافقة على المحور ككل.

الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي

الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات

3.9. ثبات أداة الدراسة:

لقد تم استخدام معامل ألفا كروم باخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج (SPSS 23) لقياس

الثبات (الاتساق الداخلي) وفي الجدول التالي ما تم الحصول عليه من نتائج:

الجدول رقم (01): نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	محور: التحول الرقمي	12	0,715
03	محور: المعوقات الشخصية للاتصال الإداري	14	0,787
	مجموع عبارات الاستبيان	26	0,838

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " 0.838 وهي أكبر من (0,60)، وهي قيمة

مرتفعة وقريبة من الواحد اي الثبات مرتفع مما يثبت لنا انه لو اعيد توزيع ذات الاستبيان لنفس العينة فإنه سيعطينا نفس النتائج.

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات
العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

4.9. عرض خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (02): خصائص عينة الدراسة

النسبة	التكرار	الفئة	
62,8%	59	ذكر	الجنس
37,2%	35	انثى	
100%	94	المجموع	
28,7%	27	من 05 سنوات فأقل	الاقدمية المهنية
31,9%	30	من 06 الى 10 سنوات	
39,4%	37	اكثر من 10 سنوات	
100%	94	المجموع	
9,6%	9	ضعيف	التحكم في الاعلام الآلي
31,9%	30	متوسط	
58,5%	55	جيد	
100%	94	المجموع	
50,0%	47	إطار	المستوى الوظيفي
33,0%	31	عون تنفيذ	
17,0%	16	عون تحكم	
100%	94	المجموع	
33,0%	31	ثانوى فأقل	المؤهل العلمي
61,7%	58	جامعى	
5,3%	5	دراسات عليا	
100%	94	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

يوضح لنا الجدول أن نسبة عالية من أفراد العينة المدروسة فيما يتعلق بالجنس من الذكور حيث بلغ 59 بنسبة 62,8% أما الإناث فكانت بنسبة 37,2% بحيث يعتبر هذا التمثيل مقبولا وهذا راجع لانخفاض مشاركة المرأة في الإدارة لتفضيلهم قطاعات أخرى كالتعليم وغيرها أما قطاع الإدارة فيغلب عليه مشاركة الرجل عن المرأة، فيما يتعلق بتوزيع العينة حسب الخبرة فقد أظهرت النتائج إلى أن أعلى نسبة كانت للموظفين الذين خبرتهم أكثر من 10 سنوات حيث بلغ عددهم 37 فردا بنسبة تقدر 39,4%، ليليها للذين خبرتهم من 06 الى عشر سنوات بنسبة 31,9%، وفي الأخير للذين خبرتهم تقل عن 05 سنوات بنسبة 28,7% ما يفسر أن اغلب عينة الدراسة لهم خبرة لا بأس بها ، كما أن 55 موظف بنسبة 58,5% من افراد العينة تحكهم في الاعلام الآلي جيد و30 موظف بنسبة 31,9% تحكهم في الاعلام الآلي متوسط بمعنى أن أغلب العمال بديرية الإدارة المحلية لهم مهارات تتعلق باستخدام الكمبيوتر، كما يلاحظ أيضا من خلال الجدول اعلاه أن اعلى نسبة للمستوى الوظيفي كانت لفئة الاطارات 47 إطار بنسبة 50% ثم يليها أعوان التنفيذ بنسبة 33% وفي الأخير أعوان التحكم بنسبة 17% ويفسر ذلك لتعدد المصالح والفروع والمهام على مستوى الإدارة المحلية، أما بالنسبة للمستوى التعليمي فقد

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

كان أغلبية أفراد العينة جامعيين حيث قدر عددهم 58 شخص أي ما يعادل 61,7% أما الباقي فقد توزع بين باقي فئات المستوى التعليمي وهذا راجع لطبيعة العمل بهذه المؤسسة.

5.9. نتائج التحليل الوصفي واختبار الفرضيات

1.5.9. نتائج التحليل الوصفي:

تحليل فقرات المحور الأول: الشبكات، يتم التعرف على واقع الشبكات بالمؤسسة ميدان الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي.

الجدول رقم(03): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (الشبكات)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	أعتبر أن شبكة الإنترنت في مؤسستي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية	4,436	,849	موافق بشدة
02	في مؤسستي تعتمد الإدارة بلا أوراق على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	3,670	1,009	موافق
03	يساعدني في الاتصال بشكل جيد استعمالي لنظام البريد الالكتروني و إرسال الرسائل بين مكاتب الإدارة الواحدة أو خارجها	4,212	,701	موافق بشدة
04	أعتبر أن شبكة الإنترنت من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية في مؤسستي	4,319	,750	موافق بشدة
05	يوفر نظام إدارة الوثائق (نقل صور الوثائق إلى أشكال رقمية) المعلومات للجميع بسهولة	3,819	,915	موافق
06	من اسباب عدم تحفز مؤسستي للتحول نحو الرقمنة عدم جاهزيتها من ناحية أمن المعلومات	3,978	1,047	موافق
	متوسط عبارة المحور الأول	4,072	,513	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

من خلال الجدول أعلاه ومن خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ بأن الإجابة على العبارة 03 أكثر تجانسا وأن العبارة 06 أقل تجانس عن باقي العبارات الأخرى وأن المتوسط الحسابي الكلي يتجه إلى موافق. كما يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على محور الشبكات هو (4,072) بدرجة انحراف معياري بلغت (0.513) ما يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات بين أفراد العينة، لذلك فإن درجة الموافقة مرتفعة على هذا المحور، وأن أعلى متوسط حسابي كان لعبارة: " أن شبكة الإنترنت في المؤسسة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية" وذلك بمتوسط حسابي قدره (4,436) وانحراف معياري مقداره (0.849).

تحليل فقرات المحور الثاني: المتطلبات المادية للتحول الرقمي، يتم التعرف على واقع هذه المتطلبات بالمؤسسة ميدان الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي.

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

الجدول رقم(04): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (المتطلبات المادية لعملية التحول الرقمي)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
07	أعتبر ان الحواسيب من أهم الأدوات الفعالة والأساسية لمشروع الرقمنة في مؤسستي	4,648	,542	موافق بشدة
08	اقوم بتحويل البيانات المصورة والمطبوعة إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة بسهولة عن طريق الماسحات الضوئية	3,489	,936	موافق
09	نجاح التحول الرقمي في مؤسستي يعتمد على توفر بنية تحتية تكنولوجية جيدة	4,276	,896	موافق بشدة
10	فشل الرقمنة في مؤسستي ناتج عن ضعف مستوى البنية التحتية التكنولوجية لتطبيق الإدارة الالكترونية	4,297	,715	موافق بشدة
11	اقوم بتأمين المعلومات وحفظها لفترة طويلة عن طريق أجهزة ووسائط	3,925	,941	موافق
12	اعتبر أن صعوبة تعريب أجهزة الحاسوب تؤدي الى عدم تعريب تطبيقاته.	3,372	1,067	محايد
	متوسط عبارة المحور الأول	4,001	,479	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

من خلال الجدول أعلاه ومن خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ بأن الإجابة على العبارة 07 أكثر تجانسا وأن العبارة 12 أقل تجانس عن باقي العبارات الأخرى، وأن المتوسط الحسابي الكلي يتجه إلى موافق. كما يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على محور المتطلبات المادية للتحول الرقمي هو (4,001) بدرجة انحراف معياري بلغت (0.479) ما يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات بين أفراد العينة، لذلك فإن درجة الموافقة مرتفعة على هذا المحور، وأن أعلى متوسط حسابي كان لعبارة: " ان الحواسيب من أهم الأدوات الفعالة والأساسية لمشروع الرقمنة في المؤسسة" وذلك بمتوسط حسابي قدره (4,648) وانحراف معياري مقداره (0.542).

تحليل فقرات المحور الثالث: المعوقات الشخصية للاتصال الإداري، يتم التعرف على واقع هذه المعوقات بالمؤسسة ميدان الدراسة باستخدام نفس طريقة المحور الاول والثاني

الجدول رقم(05): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث (المعوقات الشخصية للاتصال الإداري)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
13	تخضع رسائل الاتصال في مؤسستي إلى كثير من التغيير والتزيف والاضافة أثناء انتقالها عموديا من المسؤولين إلى العمال.	3,638	1,420	موافق
14	تخضع رسائل الاتصال في مؤسستي إلى الكثير من التغيير إذا لم أقم بمتابعتها والحرص والتأكد من سلامة قنوات الاتصال.	4,031	,873	موافق
15	الفروق في الخبرات بيني وبين الموظفين الآخرين تحد من فاعلية الاتصال الإداري في مؤسستي	4,255	,638	موافق بشدة

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات
العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

16	يؤثر العامل النفسي الذي أمر به في مؤسستي على عملية التفاعل الجيد مع مضمون الرسالة	4,117	925,	موافق
17	أجد أن كثرة الاجتماعات والمقابلات في مؤسستي بشأن موضوع ما أمر مقلق وعبء ثقيل	3,638	1,243	موافق
18	قلة الاتصالات في مؤسستي إلا للضرورة القصوى من الأسباب المؤدية إلى غموض وعدم وضوح مضمون الرسالة لي.	3,383	905,	محايد
19	عندما تكون كمية العمل أكثر من طاقتي تؤثر في معالجاتي لأمر مهمة في العمل	4,297	767,	موافق بشدة
20	أجد صعوبة في فهم الرسالة عند استخدام مصطلحات أو كلمات غير محددة أو لها أكثر من معنى من طرف المرسل	3,712	968,	موافق
21	يؤثر بعد المسافة سلبا على عملية الاتصال بيني وبين بقية العاملين في مؤسستي	3,074	1,321	محايد
22	الرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات والاستحواذ عليها بسبب حب الموقع الوظيفي في مؤسستي يشوه عملية الاتصال	4,053	965,	موافق
23	اخلاقيات المهنة ومتطلبات العمل الوظيفي في مؤسستي تتطلب مني التكتم عن بعض المعلومات التي تعيق عملية الاتصال	4,074	779,	موافق
24	عندما يكون هناك شخص متحامل علي في مؤسستي يؤدي ذلك إلى الإحباط في حقوقي	4,276	730,	موافق بشدة
25	أجد أن كثرة الاجتماعات والمقابلات في مؤسستي بشأن موضوع ما مضية لوقت المسؤولين.	3,946	943,	موافق
26	أعتبر أن الفروق في العادات والقيم في مؤسستي ينتج عنه ذهاب تفكير كل منا إلى ناحية مختلفة عن الآخر	3,904	1,006	موافق
	متوسط عبارة المحور الأول	3,886	509,	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

من خلال الجدول أعلاه ومن خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ بأن الإجابة على العبارة 24 أكثر تجانسا وأن العبارة 13 أقل تجانس عن باقي العبارات الأخرى، وأن المتوسط الحسابي الكلي يتجه إلى موافق. كما يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على محور المعوقات الشخصية للاتصال الإداري هو (3,886) بدرجة انحراف معياري بلغت (0.509) ما يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات بين أفراد العينة، لذلك فإن درجة الموافقة مرتفعة على هذا المحور أيضا، وأن أعلى متوسط حسابي كان لعبارة : " عندما تكون كمية العمل أكثر من طاقتي تؤثر في معالجاتي لأمر مهمة في العمل" وذلك بمتوسط حسابي قدره (4,297) وانحراف معياري مقداره (0.767).

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الأغواط

2.5.9. اختبار الفرضيات

بعد أن تطرقنا لنتائج التحليل الوصفي الإحصائي، التكرارات والاتجاه العام لآراء أفراد العينة نقوم باختبار الفرضيات:

1.2.5.9. اختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $0,05 \leq \alpha$

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $0,05 \leq \alpha$

سنقوم بدراسة تأثير التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري من خلال معامل الارتباط لتوضيح العلاقة بين المتغيرين ومعامل التحديد لتوضيح نسبة التباين في المتغير التابع (التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري) الذي يمكن التنبؤ به من خلال المتغير المستقل (التحول الرقمي) وذلك وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم(05): تأثير التحول الرقمي على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري من خلال معامل

الارتباط والتحديد

المتغير	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح	خطأ التقدير
التأثير على المتغير	0.545 ^a	0.297	0.290	0.429

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

من خلال الجدول نجد أن التحول الرقمي والتخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري مرتبطين بنسبة (54.5%)، مما يعني أن (54.5%) من التغير في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري يتم إيعازها إلى التحول الرقمي وبنفس الوقت المتغيرين يفسران حوالي 29.9% من التباين وهذا من خلال معامل التحديد الذي بلغ 0.297، وقيمة الخطأ المقدر بـ 0.429 والذي كل ما كانت قيمته اصغر كلما دل على قلة الخطأ.

والخطوة التالية نختبر فيها معنوية الانحدار من خلال جدول ANOVA من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(06): تحليل التباين ANOVA^a لاختبار معنوية الانحدار

قيمة F	قيمة Sig	مستوى المتغيرات a و b
38.93	0.00 ^b	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الأغواط

من خلال الجدول نجد أن قيمة F بلغت (38.93)، و Sig قيمتها (0.00)، وعليه مستوى الدلالة اقل من 0.05 وهذا يعني أن الانحدار معنوي وغير مساوي لـ 0 ويفسر هذا بأنه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة (الشبكات والمتطلبات المادية) و المتغير التابع (التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري)

جدول رقم (07): معامل خط الانحدار

قيمة B	قيمة Bêta	قيمة t	قيمة Sig	
1.291	/	3,085	0.00	الثابت
0.643	0.545	6,240	0.00	التحول الرقمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

نلاحظ أن معامل الانحدار يساوي (1.291) وأن القيمة الاحتمالية (sig = 0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) و بالتالي نقبل الفرضية:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $0,05 \leq \alpha$
نعبر عن معادلة الانحدار الخطي كالتالي:

$$Y = a * X + b$$

$$X: \text{المتغير المستقل } Y = 0.643 * X + 1.291$$

وعليه نستنتج أن للتحول الرقمي اثر جوهري على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري من خلال العلاقة الطردية الايجابية بمعنى أنه كلما كان هناك تحول رقمي في المؤسسة فان ذلك يؤثر على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بنسبة 64.3 %

2.2.5.9. اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات الفرعية نستخدم الانحدار الخطي البسيط، وذلك باعتبار المتغيرات المستقلة التالية: الشبكات، المتطلبات المادية للتحول الرقمي

والمتغير التابع المعوقات الخسية للاتصال الإداري والجدول الموالي يوضح النتائج التالية:

الجدول رقم(08) يوضح النتائج اختبار الفرضيات الفرعية

نموذج العلاقة	القيمة الاحتمالية	معامل التحديد	المتغير التابع (م3)	المتغيرات المستقلة من 1X إلى 2X
$Y = 0.477 * X_1 + 1.942$	0,000	% 48.1	المعوقات الخسية للاتصال الإداري	الشبكات
$Y = 0.495 * X_2 + 1.907$	0,000	%46.6	المعوقات الشخصية للاتصال الإداري	المتطلبات المادية للتحول الرقمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS 23)

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الأغواط

X₁: المحور الأول (الشبكات)

X₂: المحور الثاني (المتطلبات المادية للتحول الرقمي)

معامل التحديد يعبر عن مقدار التغير في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري الذي يسببه المتغير المستقل التحول الرقمي ببعديه (الشبكات والمتطلبات المادية) من خلال الجدول رقم (08) يمكننا اختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:
اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$

نجد أن Sig أصغر من α و منه فإن نقبل الفرضية: H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$
اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المادية الخاصة بالتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المادية الخاصة بالتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$

نجد أن Sig أصغر من α و منه فإن نقبل الفرضية: H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المادية الخاصة بالتحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$

كما أن البعد الأكثر تأثيرا على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في ولاية الأغواط هو الشبكات لأن معامل التحديد $R^2 = 48.1\%$ أي تؤثر الشبكات بـ 48.1% في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري بولاية الأغواط.

10. خاتمة:

وفي الختام يجدر التنويه أن المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية تعتبر من اصعب المعوقات التي تحد وتؤثر على فعالية الاتصال بصفة عامة، وهذا نظرا لطبيعتها غير الملموسة الناتجة عن مجموع العوامل النفسية والاجتماعية للمرسل أو مستقبل الرسالة والتي يصعب التحكم فيها، الى أنه ونظرا للتطور التكنولوجي ولما لعملية التحول الرقمي في هاته المؤسسات من أهمية أثبتت هذه الدراسة على إمكانية

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

التخفيف من هذه العوائق بحوالي 50% عن طريق الاعتماد والتوجه أكثر نحو التحول الرقمي، كما خلصت هذه الدراسة الى جملة من النتائج كانت كالآتي:

11. نتائج الدراسة:

- يوجد تأثير للتحول الرقمي ببعديه (الشبكات والمتطلبات المادية) على التخفيف المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في ولاية الاغواط. .
- البعد الذي كان له التأثير الاكبر في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في ولاية الاغواط هو الشبكات بنسبة 48.1% .
- تؤثر المتطلبات المادية للتحول الرقمي المتمثلة في (الحواسيب، الماسحات الضوئية، تقنيات التعرف الضوئي على الحروف، أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية) بنسبة 46.6% على التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسة محل الدراسة.
- وجود معوقات شخصية للاتصال الإداري في المؤسسة محل الدراسة كان أهمها تأثير ضغوط العمل، بالإضافة الى الفرق في الخبرات بين الموظفين الذي ينتج عنه عدم التفاعل الجيد مع مضمون الرسالة.
- توفر المؤسسة محل الدراسة على الركائز الأساسية للتحول الرقمي كبنية تحتية تكنولوجية تمثلت في (تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، شبكة الإنترنت، ووسائط التخزين)، بالإضافة الى ما نسبته 58.8% من الموظفين تحكمهم في الاعلام الآلي جيد.

12. المقترحات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة، فإننا نستخلص بعض الاقتراحات التي من شأنها ان تسهم بحل مشكلة البحث وهي كالآتي:
- على المؤسسة محل الدراسة التوجه أكثر نحو التحول الرقمي في جميع العمليات الادارية لزيادة فعالية الاتصال الإداري في المؤسسة عن طريق التقليل أو الحد من المعوقات الشخصية التي تعتبر كتشويش للعملية الاتصالية.
 - الاعتماد اكثر على الشبكات باعتبارها من المتطلبات التكنولوجية المادية للتحول الرقمي والتي اثبتت الدراسة ان لها التأثير الاكبر في التخفيف من هذه المعوقات.
 - يجب على المؤسسة محل الدراسة توفير الحواسيب، الماسحات الضوئية على جميع المكاتب والموظفين بصفتها أدوات تقنية تساعد في عملية التحول الرقمي.

13. قائمة المراجع:

1. المؤلفات:
2. بشير العلاق (2009)، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات

العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الاغواط

3. حريم حسين (2010)، مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال (المجلد 01)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان
4. مصطفى حجازي (1990)، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
5. أمين عبد الله محمد اليزيدي، و د.علي أحمد اليزيدي (2017)، أسس الاتصال الفعّال عند الجاحظ مقارنة في ضوء معطيات علم الاتصال الحديث (الإصدار حولية الآداب والعلوم الاجتماعية)، حضرموت، اليمن.
6. حميد الطائيو د.بشير العلاق (2009)، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الأطروحات:

7. وردة برويس (2010)، طبيعة الاتصال الإداري في المؤسسات التربوية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر .

المقالات:

8. تودي مرقص حنا، و د.أمل حسن حرات (2014)، معوقات الاتصال الإداري بالتعليم الجاعي وسبل مواجهتها، مجلة بحوث التربية النوعية (العدد34).
9. أحمد. مداش(2016)، الاتصال التنظيمي حقل معرفي متميز، مجلة المداد، المجلد 04 (العدد01).
10. أمينة. حسيني، (2022)، آفاق التحول الرقمي في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16 (العدد02).
11. خديجة قمار(2023)، الرقمنة الإدارية في الجزائر- بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق، مجلة المفكر، المجلد 18 (العدد01).
12. خيرة شاوش، (2023)، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، المجلد 05 (العدد 02).
13. فوزي سعد نجم البديري، و د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، (2020)، الاتصالات الإدارية واثرها في فاعلية القرارات الإدارية، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 03 (العدد03).
14. روفيا كوالو فؤاد بوفطيمة(2022)، مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة - الإمارات العربية المتحدة نموذجا، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05 (العدد02).
15. عمر مهدي، (2022)، دور التحول الرقمي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، مجلة التنظيم وعمل، المجلد 11 (العدد01).
16. فائزة. رويم(2012)، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(العدد 01).
17. مليكة بوخاري، و سمير يحيوي، (2022)، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين إداء الإدارة المحلية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16 (العدد03).

أثر التحول الرقمي في التخفيف من المعوقات الشخصية للاتصال الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة بولاية الأغواط

18. نصيرة أوبختيو عيسى نبوية، (2020)، الاتصال الإداري ودوره في ترشيد عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 01 (العدد 02).
19. Bouabdellah, M., & Bouabdellah, H. (2022), Digital Transformation Challenges, Algerian Journal of Economy and Finance, Volume 09(N°02).
20. k. usha , Rani. (2016). communication barriers. journal of english language and literature (joell), Volume 03(N°02).
21. ladjouzi, S., bouazria, S., & ouachemi , M. (2023). La digitalisation d'un processus de reporting projet au sein de Sonatrach . Revue recherche économique contemporaine , Volume 06(N°01).

مواقع الانترنت:

22. طلق عوض الله . السواطو عبد الوه . طلعت، (2021)، معوقات الاتصال الإدارية، تاريخ الاسترداد 15 08, 2023، من الإدارة والاقتصاد: <https://www.almerja.com/reading.php?idm=159589>