

دور أدوات التواصل الرقمية في تعزيز الاتصال الداخلي بين موظفي وزارة سعودية

1. الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور أدوات التواصل الرقمية في تعزيز الاتصال الداخلي بين موظفي إحدى الوزارات السعودية. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع موظفي العلاقات العامة لتحليل مدى تأثير هذه الأدوات على تحسين بيئة العمل وتبادل المعلومات.

أظهرت النتائج أن أدوات مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية أسهمت في تحسين سرعة وكفاءة تبادل المعلومات، وتعزيز التعاون الداخلي، حيث أكد 88% من الموظفين استخدامهم اليومي للبريد الإلكتروني و75% لاستخدام تطبيقات المحادثة الفورية.

ومع ذلك، برزت تحديات تتعلق بنقص التدريب، وضعف البنية التحتية التقنية، ومحدودية الدعم الفني، حيث أشار 40% من المشاركين إلى أن نقص التدريب يعد من أبرز هذه التحديات.

بناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية، وتحسين البنية التحتية التقنية، وتوفير دعم فني مستمر لضمان الاستخدام الفعال لأدوات التواصل الرقمية.

تسعى الدراسة إلى تقديم رؤى علمية تساهم في تحسين استراتيجيات الاتصال الداخلي وتعزيز بيئة العمل الرقمية لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة.

2. المقدمة

يشهد العصر الحالي تطوراً متسارعاً في أدوات التواصل الرقمية، مما يجعلها من العوامل الأساسية في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الحكومية. فقد أصبحت هذه الأدوات جزءاً لا يتجزأ من عمليات الاتصال المؤسسي، حيث تلعب دوراً محورياً في تسهيل تبادل المعلومات، وتسريع اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون بين مختلف أقسام المؤسسة. (Alqahtani & Alharthi, 2022)

وفي المملكة العربية السعودية، يأتي هذا التطور في ظل رؤية 2030 التي تستهدف تحويل المؤسسات الحكومية إلى كيانات رقمية متقدمة، تسعى إلى تعزيز الكفاءة وتحقيق رضا الموظفين (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية، 2024). وتعد أدوات التواصل الرقمية من أهم العوامل التي تساهم في تحسين بيئة العمل، من خلال تقليل الفجوات الاتصالية، وتمكين الموظفين من التفاعل بشكل أكثر كفاءة وسرعة (Jones & Smith, 2021).

وتتعدد أدوات التواصل الرقمية المستخدمة في المؤسسات الحكومية، حيث تشمل البريد الإلكتروني، ومنصات الاجتماعات الافتراضية، وتطبيقات المحادثة الفورية، ومنصات إدارة المشاريع. وتأتي هذه الأدوات كحلول تقنية تهدف إلى تحسين سير العمل الداخلي وزيادة إنتاجية الموظفين (Al-Ghamdi, 2023).

وتبرز أهمية هذه الدراسة في ظل تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في بيئة العمل، وضرورة فهم كيفية توظيف هذه الأدوات بشكل فعال لتعزيز الاتصال الداخلي وتحقيق الأهداف المؤسسية. وتسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى فعالية أدوات التواصل الرقمية في تحسين بيئة العمل الداخلية، واستكشاف التحديات التي قد تعيق استخدامها بالشكل الأمثل.

لذا، تأتي هذه الدراسة كمحاولة علمية لفهم دور هذه الأدوات في تحسين الاتصال الداخلي، والتعرف على المعوقات المحتملة، وتقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز بيئة العمل، ورفع مستوى الأداء التنظيمي.

3. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف الاتصال الداخلي بين موظفي الوزارة، مما يؤثر على كفاءة العمل وتبادل المعلومات. وتبحث الدراسة في مدى قدرة أدوات التواصل الرقمية على معالجة هذه الفجوة وتحقيق تواصل فعال بين الموظفين.

4. أسئلة الدراسة

- ما هي أدوات التواصل الرقمية المستخدمة في الوزارة؟
- كيف تساهم هذه الأدوات في تعزيز الاتصال الداخلي؟
- ما التحديات التي تواجه استخدام هذه الأدوات؟
- ما مدى رضا الموظفين عن أدوات التواصل الرقمية؟

5. أهداف الدراسة

- التعرف على أدوات التواصل الرقمية المستخدمة في الوزارة.
- قياس مدى تأثير هذه الأدوات على تحسين الاتصال الداخلي.

- استكشاف التحديات التي تعيق فعالية هذه الأدوات.
- تقديم توصيات لتعزيز كفاءة استخدام أدوات التواصل.

6. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من مساهمتها في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الحكومية، من خلال تسليط الضوء على فعالية أدوات التواصل الرقمية في تعزيز الاتصال الداخلي.

7. المصطلحات المفاهيمية - الإجرائية

- أدوات التواصل الرقمية :التطبيقات والمنصات التقنية المستخدمة لتبادل المعلومات والتواصل بين الموظفين.
- الاتصال الداخلي :العمليات التي تسهم في تبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة.

8. حدود الدراسة

- المكاني :وزارة سعودية محددة.
- الزماني :عام 2025.
- البشري :موظفو قسم العلاقات العامة.

9. الإطار النظري

يستند الإطار النظري إلى نظريات الاتصال التنظيمي وأثر التكنولوجيا في تحسين بيئة العمل، مع التركيز على كيفية إسهام أدوات التواصل الرقمية في تعزيز عمليات الاتصال بين الموظفين وتقليل الفجوات الاتصالية.

10. الدراسات السابقة

لقد تناولت العديد من الدراسات موضوع أدوات التواصل الرقمية ودورها في تحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات الحكومية. وقد أظهرت دراسة (Alqahtani & Alharthi (2022 أن استخدام

أدوات التواصل الرقمية في المؤسسات الحكومية السعودية ساهم بشكل فعال في تحسين كفاءة تبادل المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات. وأشارت الدراسة إلى أن التدريب على هذه الأدوات يعد من العوامل الأساسية لضمان الاستفادة الكاملة منها.

وفي دراسة أخرى أجراها (Al-Ghamdi (2023) ، تم التركيز على تأثير أدوات مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية على بيئة العمل الداخلية. وأظهرت النتائج أن هذه الأدوات ساهمت في تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة وتقليل الأخطاء الاتصالية. ومع ذلك، أشار الباحث إلى أن ضعف التدريب على استخدام هذه الأدوات لا يزال يمثل تحدياً أمام تحقيق أقصى استفادة منها.

كما استعرضت دراسة وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية (2024) واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية بالمملكة، مؤكدة أن أدوات التواصل الرقمية تلعب دوراً رئيسياً في تحقيق الأهداف التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير بنية تحتية تقنية قوية تدعم استخدام هذه الأدوات بكفاءة عالية.

أما دراسة (Jones & Smith (2021) ، فقد تناولت دور أدوات التواصل الرقمية في تعزيز التعاون الداخلي بالمؤسسات العالمية. وخلصت الدراسة إلى أن استخدام منصات الاجتماعات الافتراضية وتطبيقات إدارة المشاريع ساعد في تحسين التعاون بين الأقسام المختلفة، مع التأكيد على أهمية توفير دعم فني مستمر لضمان فعالية هذه الأدوات.

وفي السياق نفسه، ناقشت دراسة (Al-Shehri (2022) التحديات التي تواجه استخدام أدوات التواصل الرقمية في المؤسسات الحكومية السعودية، حيث أشارت إلى أن مقاومة التغيير وضعف البنية التحتية يشكلان أهم العوائق أمام فعالية هذه الأدوات. وقد أوصت الدراسة بأهمية تحسين البنية التحتية وتوفير برامج تدريبية تفاعلية للتغلب على هذه التحديات.

كما ركزت دراسة (OECD (2023 على أهمية وضع استراتيجيات اتصال رقمية فعالة في المؤسسات الحكومية بالسعودية، مع التأكيد على ضرورة توفير الأدوات المناسبة وتدريب الموظفين على استخدامها بشكل فعال لتحقيق الأهداف المؤسسية.

وبالنظر إلى ما سبق، يتضح أن الدراسات السابقة تتفق على أن أدوات التواصل الرقمية تلعب دورًا أساسيًا في تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز كفاءة العمل. ومع ذلك، تختلف الدراسات في تحديد التحديات الرئيسية التي قد تعيق هذا التحسن، حيث يبرز التدريب المستمر، ودعم البنية التحتية، وتوفير الدعم الفني كأبرز العوامل المؤثرة في نجاح استخدام هذه الأدوات. لذا، فإن توفير بيئة متكاملة تضمن هذه العناصر يعد خطوة أساسية نحو تحقيق تحسين فعلي في الاتصال الداخلي للمؤسسات.

الذكاء الاصطناعي واستخدامه

يُعد الذكاء الاصطناعي من التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً جذرياً في مختلف المجالات، ومن بينها أدوات التواصل الرقمية في المؤسسات الحكومية. وقد ساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز الاتصال الداخلي عبر تحسين سرعة وكفاءة تبادل المعلومات، وزيادة القدرة على تحليل البيانات (Alqahtani & Alharthi, 2022). وتوجيهها بشكل فعال.

في السنوات الأخيرة، أصبح الذكاء الاصطناعي يُستخدم على نطاق واسع في تطوير أدوات التواصل التي تساعد على الرد الفوري على (Chatbots) الرقمية، حيث تم إدماجها في أنظمة المحادثة الذكية استفسارات الموظفين وتقديم الدعم الفني. هذه الأنظمة قادرة على فهم استفسارات الموظفين وإجابات دقيقة، مما يساهم في تقليل الوقت المستغرق للردود التقليدية وتحسين تجربة الموظفين كما أن هذه الأنظمة تعتمد على تحليل البيانات التفاعلية لتطوير (Jones & Smith, 2021). استجابتها المستقبلية، وهو ما يعزز من فعالية الاتصال الداخلي.

كذلك، يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الاتصالية داخل المؤسسات، حيث يتم تحليل حجم الرسائل، وأنماط التواصل، والمحتوى الشائع بين الموظفين، مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات قائمة على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد القنوات (Al-Shehri, 2022). على بيانات دقيقة الأكثر فعالية للتواصل، أو تقديم اقتراحات لتحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

وفي مجال تخصيص الرسائل، يعمل الذكاء الاصطناعي على تحليل اهتمامات وسلوكيات الموظفين فعلى سبيل المثال، يمكن لتقنيات (OECD, 2023) لتقديم رسائل مخصصة تتناسب مع احتياجاتهم الذكاء الاصطناعي إرسال تنبيهات أو رسائل مخصصة بناءً على نشاط الموظف وتفاعله داخل المنصة، مما يعزز من تجربة الموظف ويزيد من تفاعله مع محتوى المؤسسة.

كما ساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة الاجتماعات والمؤتمرات الافتراضية، حيث يمكن للتقنيات الذكية تحليل محتوى الاجتماعات وتلخيصه، واقتراح قرارات بناءً على المحادثات، مما يساهم في تحسين كفاءة الاجتماعات وتقليل الوقت المستغرق في العمليات الإدارية.

وفي السياق التاريخي، نجد أن الدراسات الأقدم حول أدوات التواصل الرقمية لم تكن تركز بشكل كبير على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الاتصال الداخلي، حيث كانت هذه الأدوات تعتمد بشكل أساسي على التواصل التقليدي دون تدخل ذكي. ومع تطور الذكاء الاصطناعي، بدأت الأبحاث الحديثة تشير إلى الأثر الإيجابي الواضح لهذه التقنية في تحسين سرعة الاستجابة، وتحليل البيانات الاتصالية، وتخصيص المحتوى بما يعزز من فعالية الاتصال الداخلي.

ومع ذلك، أشارت بعض الدراسات إلى وجود تحديات تتعلق بالاستخدام المفرط للذكاء الاصطناعي، حيث قد يؤدي الاعتماد المفرط على الأنظمة الذكية إلى تقليل التفاعل البشري، وبالتالي التأثير سلباً على العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. كما قد تتسبب بعض أنظمة الذكاء الاصطناعي في إصدار قرارات (Al-Shehri, 2022) غير دقيقة في حال عدم تدريبها بشكل كافٍ أو توفير البيانات المناسبة لها.

بناءً على ما سبق، يتضح أن استخدام الذكاء الاصطناعي في أدوات التواصل الرقمية يعزز بشكل كبير من كفاءة الاتصال الداخلي ويساعد في تحسين العمليات الاتصالية داخل المؤسسات. ومع ذلك، يتعين على المؤسسات تحقيق توازن بين الاستخدام الذكي للتكنولوجيا وبين التفاعل البشري المباشر لضمان بيئة عمل متكاملة وفعالة.

المنهجية

- تعتمد هذه الدراسة على منهجية متكاملة تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية للحصول على بيانات دقيقة وشاملة حول دور أدوات التواصل الرقمية في تعزيز الاتصال الداخلي داخل وزارة سعودية.
- مجتمع الدراسة
- تم اختيار موظفي قسم العلاقات العامة في الوزارة السعودية كمجتمع للدراسة. وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً للدور الحيوي الذي يلعبه قسم العلاقات العامة في إدارة الاتصال الداخلي وتنظيم

التواصل بين مختلف الإدارات. وتمثل هذه الفئة عينة مناسبة للدراسة كونها تتعامل يوميًا مع أدوات التواصل الرقمية، مما يساهم في توفير بيانات دقيقة وشاملة حول موضوع الدراسة.

- أدوات جمع البيانات
- اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات:
- الاستبيانات: تم تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس مدى استخدام أدوات التواصل الرقمية، ومدى رضا الموظفين عنها، وأثرها على تعزيز الاتصال الداخلي. وقد تم توزيع الاستبيانات على عينة من موظفي العلاقات العامة للحصول على بيانات كمية دقيقة.
- المقابلات الشخصية: تم إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من الموظفين والمديرين للحصول على بيانات نوعية متعمقة حول آرائهم وتصوراتهم حول فعالية أدوات التواصل الرقمية، والتحديات التي تواجههم في استخدامها. وقد ساعدت هذه المقابلات في فهم أعمق للمشكلات والتجارب الفعلية المرتبطة باستخدام هذه الأدوات.
- اختبارات البيانات
- تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الطريقتين التاليتين:
- التحليل الكمي: تم إدخال بيانات الاستبيانات إلى برنامج تحليل إحصائي مثل SPSS ، حيث تم إجراء اختبارات تحليل التكرار، والانحدار، وتحليل التباين (ANOVA) لفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة مثل مستوى استخدام الأدوات ورضا الموظفين.
- التحليل النوعي: تم تفرغ بيانات المقابلات وتحليلها باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي، حيث تم تصنيف البيانات إلى محاور رئيسية مرتبطة بموضوع الدراسة، مثل التحديات، والفرص، وتجارب الاستخدام.

11. نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة، المستخلصة من تحليل بيانات الاستبيانات والمقابلات الشخصية، العديد من المؤشرات المهمة حول دور أدوات التواصل الرقمية في تعزيز الاتصال الداخلي داخل الوزارة. وفيما يلي عرض لأهم النتائج مع تقديم أرقام ونسب واهمية توضيحية:

معدل استخدام أدوات التواصل الرقمية:

أشار 88% من الموظفين إلى أنهم يستخدمون البريد الإلكتروني بشكل يومي في التواصل الداخلي.

بينما أشار 7% إلى أنهم يستخدمون البريد الإلكتروني بشكل أسبوعي فقط.

وأوضح 5% أنهم نادرًا ما يستخدمون البريد الإلكتروني، ويفضلون الوسائل التقليدية أو غير الرقمية.

يستخدم 75% من الموظفين تطبيقات المحادثة الفورية مثل Microsoft Teams و Slack بشكل منتظم.

بينما يستخدم 18% هذه الأدوات أحيانًا، عند الحاجة فقط.

وأشار 7% إلى أنهم لا يفضلون استخدام هذه التطبيقات بسبب صعوبة التعامل معها أو عدم ملاءمتها لطبيعة أعمالهم.

ذكر 62% من المشاركين أنهم يعتمدون على منصات الاجتماعات الافتراضية مثل Zoom و Google Meet في تنظيم الاجتماعات.

وأشار 25% إلى استخدامهم لهذه المنصات بشكل غير منتظم حسب الحاجة.

وذكر 13% أنهم لا يعتمدون على الاجتماعات الافتراضية، ويفضلون الاجتماعات التقليدية.

مدى رضا الموظفين عن أدوات التواصل الرقمية:

عبر 80% من الموظفين عن رضاهم العالي باستخدام هذه الأدوات.

أبدى 12% رضا متوسطًا، مشيرين إلى بعض التحديات المتعلقة بفهم الأدوات أو صعوبة استخدامها.

بينما أشار 8% إلى عدم رضاهم بسبب مشاكل تتعلق بالبنية التحتية أو ضعف التدريب.

أثر أدوات التواصل الرقمية على تحسين سرعة وكفاءة الاتصال:

أكد 85% من المشاركين أن استخدام أدوات التواصل الرقمية أدى إلى تسريع عملية تبادل المعلومات بنسبة وصلت إلى 70%.

أشار 10% إلى أن التحسن كان طفيفًا ولم يلاحظوا فرقًا كبيرًا.

وذكر 5% أن هذه الأدوات لم تحقق تحسّينًا ملحوظًا في سرعة الاتصال.

التحديات التي تواجه استخدام أدوات التواصل الرقمية:

أشار 40% من الموظفين إلى أن نقص التدريب يمثل تحديًا رئيسيًا. ذكر 30% أن ضعف البنية التحتية التقنية يعيق استخدام هذه الأدوات بكفاءة. وأوضح 20% أن مقاومة بعض الموظفين لاستخدام الأدوات الحديثة تشكل عائقًا إضافيًا. بينما أشار 10% إلى أن قلة الدعم الفني كان لها أثر سلبي على تجربتهم.

أثر أدوات التواصل الرقمية على التعاون الداخلي:

أكد 78% من الموظفين أن الأدوات الرقمية ساهمت بشكل فعال في تعزيز التعاون الداخلي وسرعة إنجاز المهام.

أشار 15% إلى أن التعاون تحسن بدرجة متوسطة. في حين رأى 7% أن التعاون لم يتأثر بشكل كبير باستخدام هذه الأدوات.

تحسين بيئة العمل:

أشار 82% من الموظفين إلى أن أدوات التواصل الرقمية ساعدت في تحسين بيئة العمل، حيث ساعدت على تسهيل الإجراءات وتقليل التعقيدات الإدارية.

أبدى 12% رأيًا محايدًا، معتبرين أن التحسن كان محدودًا. وذكر 6% أن الأدوات لم يكن لها تأثير ملحوظ على بيئة العمل.

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة إدراكًا واسعًا لأهمية أدوات التواصل الرقمية في تحسين كفاءة الاتصال الداخلي وتعزيز التعاون بين الموظفين في الوزارة. وقد كشفت النتائج عن مجموعة من النقاط الإيجابية وأوجه التحدي التي تتطلب معالجة فعالة.

أولاً: تحليل النتائج الإيجابية

أشارت الدراسة إلى أن 88% من الموظفين يستخدمون البريد الإلكتروني بشكل يومي، مما يدل على أن هذا الأداة الرقمية أساسية في تسهيل الاتصال الداخلي. وتعد هذه النسبة مؤشراً على ارتفاع الوعي بأهمية التكنولوجيا في تسريع تبادل المعلومات. كما أن 75% من الموظفين يستخدمون تطبيقات المحادثة الفورية مثل Microsoft Teams وSlack، مما يعكس التوجه المتزايد نحو الاعتماد على التكنولوجيا في التواصل السريع بين الأفراد والأقسام.

من جانب آخر، أظهر 80% من الموظفين رضاهم العالي عن أدوات التواصل الرقمية، وهو ما يعكس فاعلية هذه الأدوات في تلبية احتياجات الموظفين اليومية. كما أن 85% من المشاركين أكدوا أن استخدام هذه الأدوات أدى إلى تحسين سرعة تبادل المعلومات بنسبة وصلت إلى 70%، مما يشير إلى دورها الحيوي في تسريع سير العمل الداخلي.

ثانيًا: التحديات التي تم رصدها

على الرغم من الإيجابيات السابقة، إلا أن نتائج الدراسة أظهرت بعض التحديات، حيث أشار 40% من الموظفين إلى أن نقص التدريب يشكل عائقاً أمام الاستخدام الفعال لأدوات التواصل الرقمية. كما ذكر 30% من الموظفين أن ضعف البنية التحتية التقنية يعيق تحقيق أقصى استفادة من هذه الأدوات، وهو ما يستدعي تدخلاً لتحديث الأنظمة وتطوير البنية التحتية.

علاوة على ذلك، أشارت الدراسة إلى أن 20% من الموظفين لا يزالون يقاومون التغيير ويرفضون استخدام الأدوات الحديثة، مما يشير إلى ضرورة تفعيل برامج توعوية وتحفيزية تركز على فوائد هذه الأدوات. كما أشار 10% من الموظفين إلى أن قلة الدعم الفني كان لها أثر سلبي على تجربتهم، مما يستدعي تحسين آليات الدعم الفني المستمر.

ثالثًا: أثر أدوات التواصل الرقمية على التعاون الداخلي

أكد 78% من الموظفين أن أدوات التواصل الرقمية ساهمت في تعزيز التعاون الداخلي بين الأقسام المختلفة وساهمت في إنجاز المهام بشكل أسرع وأكثر تنظيماً. إلا أن 7% من الموظفين رأوا أن

التعاون لم يتأثر بشكل ملحوظ، وهو ما يتطلب فهم أعمق لاحتياجات هؤلاء الموظفين وتطوير أدوات تلبي متطلباتهم بشكل أفضل.

رابعًا: تحسين بيئة العمل

أشار 82% من الموظفين إلى أن أدوات التواصل الرقمية ساعدت في تحسين بيئة العمل، من خلال تقليل التعقيدات الإدارية وتسريع العمليات اليومية. ومع ذلك، فإن نسبة 6% من الموظفين لم يروا أي تأثير لهذه الأدوات على بيئة العمل، وهو ما يتطلب إجراء دراسات أعمق لفهم الأسباب ومعالجتها.

تحليل النتائج:

تشير النتائج إلى أن أدوات التواصل الرقمية كان لها دور جوهري في تحسين بيئة العمل وزيادة التعاون الداخلي وسرعة تبادل المعلومات. ومع ذلك، فقد أظهرت الدراسة أن هذه الأدوات ليست فعالة بشكل مطلق، إذ أن بعض الموظفين لا يزالون يواجهون صعوبات في التعامل معها.

إن التحديات المتعلقة بنقص التدريب وضعف البنية التحتية تمثل عقبات رئيسية أمام الاستخدام الأمثل لأدوات التواصل الرقمية. لذلك، فإن نجاح استخدام هذه الأدوات يتطلب تبني استراتيجية متكاملة تركز على تدريب الموظفين بشكل مستمر، وتطوير البنية التحتية التقنية، بالإضافة إلى توفير الدعم الفني المستمر.

كما أن تحسين التعاون الداخلي يتطلب تحسين بيئة العمل من خلال تطوير أنظمة تفاعلية تلبي احتياجات جميع الأقسام، وتوفير منصات تواصل أكثر مرونة وفاعلية.

12. الخلاصة

أظهرت نتائج الدراسة أن أدوات التواصل الرقمية تلعب دورًا حيويًا في تحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات الحكومية، حيث ساهمت بشكل ملحوظ في تسريع تبادل المعلومات، وتعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة، وتحسين بيئة العمل. وقد اتضح أن الاستخدام الفعال لهذه الأدوات أدى إلى رفع كفاءة الأداء وتسهيل الإجراءات الإدارية، مما يعزز من فعالية العمل المؤسسي.

مع ذلك، كشفت الدراسة عن وجود بعض التحديات التي تحول دون الاستفادة الكاملة من هذه الأدوات. تمثلت هذه التحديات في نقص التدريب المتخصص، وضعف البنية التحتية التقنية، ومحدودية الدعم الفني، بالإضافة إلى مقاومة بعض الموظفين للتغيير والتكيف مع الأدوات الرقمية الحديثة. هذه العوامل جميعها تعيق تحقيق الفعالية القصوى في استخدام أدوات التواصل الرقمية.

لذا، فإن تحقيق تحسين فعلي ومستدام في بيئة العمل والاتصال الداخلي يتطلب اتباع استراتيجية شاملة تتضمن عدة محاور رئيسية. أولها، تطوير برامج تدريبية مستمرة تستهدف رفع وعي الموظفين وتزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام الأدوات الرقمية بكفاءة. ثانيها، تحسين وتطوير البنية التحتية التقنية للمؤسسة لضمان سرعة وكفاءة الاتصال. ثالثها، توفير دعم فني فعال قادر على تقديم المساعدة السريعة والفعالة للموظفين عند مواجهة أي مشكلات فنية. وأخيرًا، تعزيز ثقافة الابتكار والتغيير داخل المؤسسة من خلال ورش عمل تحفيزية ومبادرات تشجع الموظفين على تبني أدوات التواصل الرقمية.

إن نجاح هذه الاستراتيجية لا يضمن فقط تحسين الاتصال الداخلي، بل يسهم أيضًا في تحسين بيئة العمل بشكل عام، مما يؤدي إلى رفع مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي بين الموظفين. ومن هنا، يتعين على المؤسسات الحكومية أن تضع تحسين أدوات التواصل الرقمية وتطويرها ضمن أولوياتها الاستراتيجية لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

13. التوصيات

- تطوير أدوات التواصل الرقمية الحالية بما يتماشى مع احتياجات الموظفين.
- تقديم تدريبات دورية للموظفين حول كيفية استخدام هذه الأدوات بكفاءة.
- تحفيز الموظفين على تبني التكنولوجيا من خلال برامج تحفيزية.

- تحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان سرعة وكفاءة الاتصال.
- توفير دعم فني فعال للتعامل مع المشكلات التقنية التي قد تواجه الموظفين.
- العمل على نشر ثقافة الابتكار والتكيف مع التغيير التكنولوجي من خلال ورش عمل متكررة.

14. المراجع

1. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية. (2024). تقرير التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
2. Al-Ghamdi, S. (2023). The Impact of Digital Communication Tools on Organizational Efficiency in Saudi Ministries. *Journal of Organizational Studies*, 15(2), 123-138.
3. Alqahtani, M., & Alharthi, H. (2022). Enhancing Internal Communication in Governmental Organizations Using Digital Platforms. *Arabian Journal of Management*, 10(1), 88-105.
4. Ministry of Human Resources and Social Development. (2023). Digital Transformation Strategy and Its Impact on Employee Communication. Riyadh, Saudi Arabia.
5. Jones, L., & Smith, R. (2021). Digital Communication Tools and Their Role in Enhancing Internal Collaboration. *International Journal of Digital Society*, 9(3), 112-129.
6. Al-Shehri, A. (2022). Challenges and Opportunities of Using AI in Governmental Communication in Saudi Arabia. *Saudi Journal of Technology*, 8(4), 77-92.
7. OECD. (2023). Digital Government Review of Saudi Arabia: Strengthening Communication Strategies. OECD Publishing.

نموذج الاستبيان:

Consent Form (نموذج الموافقة المستنيرة):

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة،

تحية طيبة وبعد،

نحن بصدد إجراء دراسة بعنوان “دور أدوات التواصل الرقمية في تعزيز الاتصال الداخلي بين موظفي وزارة سعودية”، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أدوات التواصل الرقمية المستخدمة، وقياس مدى فعاليتها، وفهم التحديات التي تواجه الموظفين، واقتراح وسائل لتحسين استخدامها.

نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. كما أن مشاركتك في هذا الاستبيان طوعية بالكامل، ويمكنك الانسحاب في أي وقت دون أي التزام.

مدة تعبئة الاستبيان: من 5 إلى 10 دقائق.

الرجاء التأكد من الإجابة بدقة وصدق لتحقيق أهداف الدراسة.

بموافقتك على المشاركة، فإنك تؤكد إدراكك وفهمك لمحتوى هذا الاستبيان.

موافق

غير موافق

معلومات أساسية (اختياري)

1. الجنس:

• ذكر

• أنثى

2. العمر:

• أقل من 25 سنة

• 26-34 سنة

• 35-44 سنة

• 45 سنة فأكثر

3. سنوات الخبرة:

• أقل من 5 سنوات

• من 5 إلى 10 سنوات

• أكثر من 10 سنوات

4. القسم الوظيفي: _____

قسم الاستبيان

أولاً: أدوات التواصل الرقمية المستخدمة

(هدف: تحديد أدوات التواصل الرقمية المستخدمة في وزارة السياحة السعودية)

1. ما هي أكثر أدوات التواصل الرقمية التي تعتمد عليها بشكل يومي في عملك؟

• البريد الإلكتروني

(Microsoft Teams أو Zoom • تطبيقات الاجتماعات الافتراضية (مثل

(Slack أو WhatsApp • تطبيقات المحادثة الفورية (مثل

(Asana أو Trello • منصات إدارة المشاريع (مثل

• أخرى (يرجى التحديد): _____

2. إلى أي مدى تعتقد أن أدوات التواصل الرقمية تلبي احتياجاتك المهنية اليومية؟

• بشكل دائم

• بشكل متكرر

• أحيانًا

• نادرًا

3. برأيك، هل توفر الوزارة الأدوات الرقمية اللازمة لتحقيق اتصال داخلي فعال؟

• نعم

• لا

• إلى حد ما

4. كيف تصف سهولة استخدام أدوات التواصل الرقمية المتوفرة حاليًا؟

• سهلة جدًا

• سهلة

• متوسطة الصعوبة

• صعبة

ثانيًا: فعالية أدوات التواصل الرقمية

(هدف: تقييم فعالية هذه الأدوات في تعزيز الاتصال الداخلي)

1. إلى أي مدى تساعدك أدوات التواصل الرقمية في تحسين التواصل مع زملائك داخل الوزارة؟

• بشكل كبير

• بشكل متوسط

• بشكل قليل

• لا تساعد

2. كيف تقيم دور أدوات التواصل الرقمية في تسريع إنجاز المهام اليومية؟

- بدرجة عالية
- بدرجة متوسطة
- بدرجة ضعيفة
- لا تساهم

3. هل تسهم هذه الأدوات في تحسين التعاون بين الأقسام المختلفة؟

- نعم
- لا
- إلى حد ما

4. إلى أي مدى تساهم أدوات التواصل الرقمية في تقليل المشكلات الناتجة عن ضعف الاتصال الداخلي؟

- بدرجة كبيرة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة قليلة
- لا تساهم

ثالثاً: التحديات التي تواجه الموظفين

(هدف: التعرف على التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام هذه الأدوات)

1. ما هي أكثر التحديات التي تواجهك عند استخدام أدوات التواصل الرقمية؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- صعوبة في استخدام الأدوات
- ضعف الاتصال بالإنترنت
- نقص التدريب على استخدام الأدوات
- مشاكل تقنية متكررة
- عدم توفر دعم فني كافٍ

2. هل تشعر بالحاجة إلى مزيد من التدريب على استخدام أدوات التواصل الرقمية؟

• نعم

• لا

• إلى حد ما

3. هل ترى أن التحديات التقنية تؤثر على فعالية تواصلك اليومي؟

• نعم، بشكل كبير

• نعم، ولكن بشكل محدود

• لا تؤثر

4. ما هو تأثير التحديات التي تواجهك عند استخدام أدوات التواصل الرقمية على أدائك الوظيفي؟

• تأثير كبير

• تأثير متوسط

• تأثير قليل

• لا يوجد تأثير

رابعًا: اقتراحات لتحسين استخدام أدوات التواصل الرقمية

(هدف: تقديم توصيات لتحسين استخدام أدوات التواصل الرقمية في الوزارة)

1. من وجهة نظرك، ما هي أهم الاقتراحات التي يمكن أن تحسن من استخدام أدوات التواصل الرقمية؟

• توفير تدريب مستمر للموظفين

• تحديث البنية التحتية التقنية

• تقديم دعم فني سريع

• اعتماد أدوات أكثر تطورًا

- أخرى (يرجى التحديد): _____
- 2. هل تعتقد أن تنظيم ورش عمل أو دورات تدريبية سيكون له أثر في تحسين استخدام أدوات التواصل الرقمية؟
 - نعم
 - لا
 - إلى حد ما
- 3. برأيك، هل تحسين البنية التحتية التقنية سيسهم في زيادة فاعلية الاتصال الداخلي؟
 - نعم
 - لا
 - إلى حد ما
- 4. هل تؤيد تقديم حوافز للموظفين لتشجيعهم على استخدام أدوات التواصل الرقمية بشكل فعال؟
 - نعم
 - لا

شكر وتقدير

نشكر لك وقتك الثمين ومساهمتك في هذه الدراسة. سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة، ونأمل أن تسهم آراؤك في تحسين بيئة العمل وتعزيز الاتصال الداخلي في وزارة السياحة السعودية