



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



دور الاتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة
والموظفين داخل المؤسسات الجامعية
دراسة ميدانية بجامعة الجلفة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال جماهيري

إشراف الاستاذ:

د. رقاب محمد

إعداد الطالبة:

- بنكوس فوزية ريان

- بن خيرة هاجر

لجنة المناقشة المكونة من :

رئيسا	جامعة الجلفة	د. صدارة محمد
مشرفا و مقررا	جامعة الجلفة	د. رقاب محمد
عضوا مناقشا	جامعة الجلفة	د. سعدي منصور

الموسم الجامعي: 2026/2025

شكر وعرّفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتيسر الأمور وتُنجز الأعمال.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف رقاب محمد على هذا العمل، الذي لم يبخل عليّ بتوجيهاته العلمية القيمة ونصائحه السديدة، والتي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا الموضوع وإخراجه في صورته النهائية. كما نعبر عن امتناننا لحرصه على المتابعة والتصويب طوال فترة إعداد هذا العمل.

كما نتوجه بجزيل الشكر والعرّفان إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث، وعلى ما سيبدونه من ملاحظات وتوجيهات علمية قيّمة تسهم في إثراء هذا العمل وتحسينه.

ولا يفوتن أن أشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد خلال مسيرتي الدراسية.

وفي الختام، نسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يجزي كل من ساهم فيه خير الجزاء.

إهداء

بكل فخر اهدي تخرجي وفرحتي التي انتظرتها طويلا إلى من كانوا الدعم والعتاء
دائما

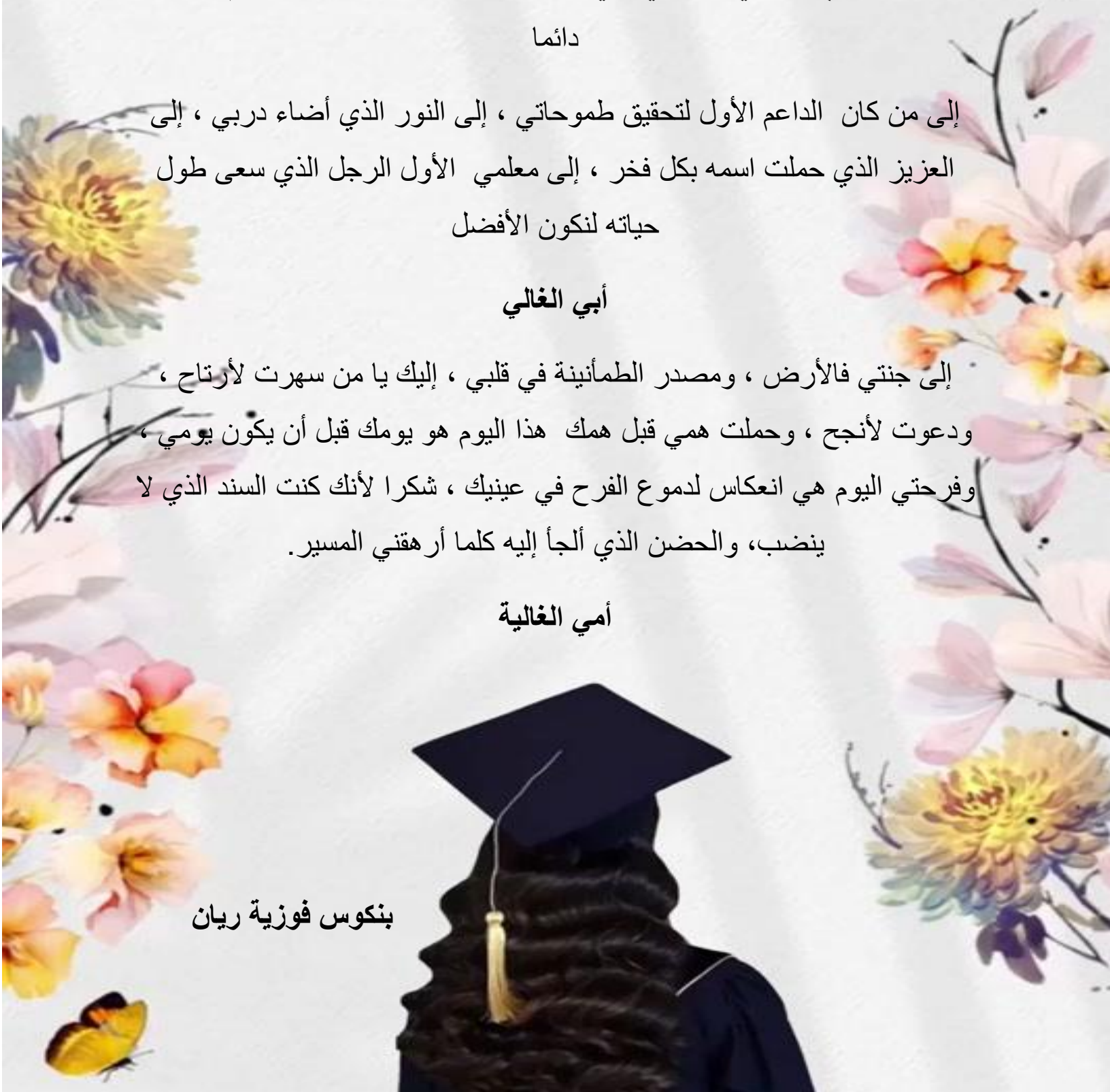
إلى من كان الداعم الأول لتحقيق طموحاتي ، إلى النور الذي أضاء دربي ، إلى
العزير الذي حملت اسمه بكل فخر ، إلى معلمي الأول الرجل الذي سعى طول
حياته لنكون الأفضل

أبي الغالي

إلى جنتي فالأرض ، ومصدر الطمأنينة في قلبي ، إليك يا من سهرت لأرتاح ،
ودعوت لأنجح ، وحملت همي قبل همك هذا اليوم هو يومك قبل أن يكون يومي ،
وفرحتي اليوم هي انعكاس لدموع الفرح في عينيك ، شكرا لأنك كنت السند الذي لا
ينضب، والحضن الذي ألبأ إليه كلما أرهقني المسير.

أمي الغالية

بنكوس فوزية ريان



اهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

(وما توفيقى الا بالله عليه توكلت واليه انيب)

اهدي هذا النجاح لنفسى اولا ثم الى كل من سعى معي لاتمام هذه المسيرة دمنم لي سندا.

الى من لا ينفصل اسمي عن اسمه ذلك الرجل العظيم الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة ، والى من غرس في روحي مكارم الاخلاق

والدي الغالي

الى من جعل الله الجنة تحت اقدامها الى من كان دعاؤها سر نجاحي وقدوتي ومعلمتي الاولى

وصديقة ايامي

والدتي الحبيبة

الى من جاد لي بوقته واكرمني بفضله اقرارا مني بفضله واعترافا بحقه كان خير عون لي وسندا

زوجي الحبيب

والى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين "اخي وحيدي واخواتي"

ولله الشكر كله ان وفقني لهذه اللحظة ، لم تكن الرحلة قصيرة ولم تكن الامور يسيره ولكن بجول

الله ها انا قد وصلت لمشارف التخرج فالحمد لله رب العالمين

بن خيرة هاجر

2026

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين داخل جامعة زيان عاشور بالجلفة من خلال الكشف عن واقع استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي، وبيان مدى مساهمة الوسائط الرقمية في تعزيز فعالية التواصل الإداري والوظيفي، وتحسين كفاءة الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة الجامعية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الميداني، واستخدمت الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة من الموظفين والأساتذة بجامعة الجلفة.

الكلمات المفتاحية بالعربية

الاتصال الرقمي . الاتصال الإداري . المؤسسة الجامعية . الإدارة الجامعية . تكنولوجيا الاتصال . التواصل التنظيمي . جامعة الجلفة . التحول الرقمي

Abstract

This study aimed to identify the role of digital communication in improving communication between the administration and employees at Ziane Achour University of Djelfa. It sought to examine the reality of using digital communication applications and to determine the extent to which digital media contribute to enhancing the effectiveness of administrative and professional communication, as well as improving the efficiency of the organizational structure within the university institution. The study adopted a descriptive field approach and used a questionnaire as the main tool for data collection from a systematic random sample of employees and faculty members at the University of Djelfa.

Keywords: Digital Communication, Administrative Communication, University Institution, University Administration, Communication Technology, Organizational Communication, University of Djelfa, Digital Transformation.

مقدمة

يعد الاتصال نشاطا إنسانيا أساسيا رافق تطور المجتمعات البشرية منذ نشأتها ، أسهم في بناء العلاقات الاجتماعية وتنظيم التفاعل بين الأفراد والمجتمعات . فالاتصال بمختلف أشكاله (اللفظي ، البصري ، القرائي، الرمزي) يمثل محورا رئيسيا في الحياة اليومية ، كونه يتجلى في عمليات إرسال واستقبال الرسائل بين الأطراف المختلفة ، سواء كانت أفرادا أو مؤسسات أو وسائط تقنية . ومع التطور التكنولوجي المتسارع شهد العالم تحولا جذريا في أنماط الاتصال ، تمثل في انتشار تطبيقات الانترنت التي أتاحت للأفراد والجماعات والمؤسسات تدفقا هائلا ومتصاعدا من المعلومات والأخبار غير المقيدة بحدود الزمان والمكان.

وتأتي الانترنت في طليعة هذه التطورات ، لما توفره من تفاعلية كونية لم تسبق لها مثل في أدوات الاتصال التقليدية. فقد أفضى الاتصال الرقمي إلى محطة نوعية في التطور التقني ، تميزت بتجانس المعلومات ، الوسائط ، والأجهزة ، مما اثر في آليات بناء الرسالة ، وتقديمها واسترجاعها .وبذلك أسهمت تكنولوجيا الاتصال في تحرير الإنسان تدريجيا ، وتوسيع دائرة حضوره ، حتى بات وكأنه موجود في أكثر من مكان وفي آن واحد ، وهو ما يعبر عن تحول الثقافة الجغرافية الناتج عن التقنيات الرقمية . وهذا التحول يجعل الفرق شبه منعدم بين التفاعل المباشر والتفاعل عبر مسافات شاسعة ، إذ أصبح تبادل المعلومات بأنماطها المتعددة (نص ، صورة ، صوت) ممكنا عبر وسيط واحد .وبناءا عليه تبرز قيمة الاتصال الرقمي المتزايدة في جميع القطاعات العامة ، بهدف الاستفادة من خصائص التقنيات الحديثة لتطوير وتحسين الخدمات وتنظيمها بشكل مستمر.

ولقد أفضى التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال خلال العقود الأخيرة إلى أحداث نقلة نوعية طالت مختلف مجالات الحياة ، ما استوجب على المؤسسات المعاصرة

التأقلم مع المحيط الجديد . وتتجلى ضرورة إدماج الاتصال الرقمي في المؤسسات كأحد أشكال التجديد التنظيمي، إذ يعد عنصرا فعّالا يفرض تبني أساليب اتصالية متعددة تبعا لطبيعة العلمية الاتصالية ومجالاتها . فلم يعد ميدان يخلو من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، التي أصبحت سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ، خصوصا وان سيرورة العمل تتطلب اتصالا يتسم بالدقة ، المرونة ، والسرعة ، وهي خصائص يوفرها الاتصال الرقمي . وتتدرج مؤسسات التعليم بصفتها وحدات اجتماعية وإدارية منظمة تتألف من أفراد تربطهم علاقات وظيفية ، ضمن هذه الديناميكية ، حيث تسعى إلى تحقيق أهداف متميزة وتطوير البحث العلمي ، وإعداد كوادر بشرية مؤهلة تلبي احتياجات المجتمع المعرفية.

وقد تحول الاتصال الرقمي إلى واقع ملموس في جامعة زيان عاشور بالجلفة ، وذلك رغم حداثة التجربة وما تزال في مراحلها الأولى . وتزداد الحاجة إليه ملحة من اجل تجديد وتحديث وسائل واستراتيجيات الاتصال الرقمي ، التي من شأنها تحقيق أهداف مختلف الأطراف المعنية (أساتذة ، موظفين ، وجهات وصية)، في إطار استشراف مستقبل الجامعة.

ومن هذا المنطق قمنا بدراسة للتعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال بين الإدارة والموظفين داخل جامعة الجلفة وفي إطار تحقيق هذا الهدف قسم البحث إلى :

الإطار المنهجي : وقمنا فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضيات الدراسة ثم تطرقنا إلى تحديد أهداف وأسباب الدراسة ثم قمنا بتحديد المفاهيم والمصطلحات وبعدها تطرقنا إلى منهج الدراسة وأدواته ومجتمع البحث والعينة ثم انتقلنا إلى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية.

أما بالنسبة للإطار النظري : تطرقنا فيه إلى فصلين الفصل الأول الاتصال الرقمي وتناول مبحثين . المبحث الأول ماهية الاتصال والمبحث الثاني ماهية الاتصال الرقمي وفي الفصل

الثاني الاتصال في المؤسسة تناول مبحثين المبحث الأول ماهية الاتصال داخل المؤسسة والمبحث الثاني دور وأهداف الاتصال المؤسسي ومعوقاته.

أما في الإطار التطبيقي : تطرقنا في هذا الفصل الى مبحثين المبحث الاول مدخل تعريفي لجامعة زيان عاشور والمبحث الثاني تحليل نتائج الدراسة

الجانب المنهجي

1- إشكالية الدراسة:

منذ الوعي الإنساني شكل الإتصال عصب الحياة الإجتماعية والتنظيمية . بدء من تجليات التواصل الرمزي من خلال الإشارات و الرسوم و النقش على جدران الكهوف في الحقب الزمنية الأولى مرورا بإختراع الكتابة الذي أحدث نقلة حضارية كبرى ووصولاً إلى عصر الطباعة ليعزز المعرفة المكتوبة , ومع بزوغ فجر الثورة الصناعية برزت الحاجة إلى نظم إتصال أكثر كفاءة داخل المنظمات, مما مهد الطريق لظهور نظريات الإدارة العلمية التي أولت جانب التواصل شكلا هرميا صارما.

ولما كان العالم على أعتاب القرن الحادي و العشرين شهدت الحضارة الإنسانية تحولا جوهريا غير مسبوق تمثل في ثورة المعلومات و الإتصالات , التي تجلت أبرز معالمها في هيمنة الشبكة العنكبوتية العالمية و تطبيقاتها الرقمية , لتصبح الناظم الأساسي للحياة المعاصرة و المشكل الرئيسي لتفاعلاتها , لتدخل البشري حقبة جديدة تمثلت في عصر الاتصال الرقمي الذي يشمل كل التقنيات و الوسائط الرقمية المعتمد عليها في هذا العصر .

وقد انعكست هذه التحولات الجذرية بدورها على طبيعة العمل داخل التنظيمات بمختلف أشكالها و قطاعاتها , ولا سيما نجد المؤسسات الجامعية التي تعد حاضنات للفكر والمعرفة ومراكز إنتاجها , فتحوّلت هذه المؤسسات من هياكل بيروقراطية مغلقة ذات أنظمة جامدة إلى كيانات ديناميكية مفتوحة.

وفي هذا السياق برز الاتصال الرقمي الذي يعد نظامه يضم كل من البريد الإلكتروني و شبكات التواصل الداخلية وغيرها, ليسهل تدفق المعلومات وتحسين التواصل الداخلي داخل المؤسسات .

الجانب المنهجي

وانطلاقاً من هذه الدراسة التي تركز على أهمية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجامعية, يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما دور الاتصال الرقمي في تعزيز فاعلية التواصل بين الإدارة و الموظفين داخل جامعة الجلفة؟

الأسئلة الفرعية:

- 1- ما واقع استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي في الإدارة ؟
- 2- ما دور الوسائط الاتصالية الرقمية في التواصل الإداري و الوظيفي الجامعي ؟
- 3 - ما أهمية تكنولوجيا الاتصال الرقمي في الهيكل الإداري والتنظيمي الجامعي ؟

فرضيات الدراسة:

- 1- الفرضية الرئيسية:يسهم الاتصال الرقمي اسهاما ذا دلالة إحصائية في تعزيز فاعلية التواصل بين الادارة والموظفين داخل جامعة الجلفة.
- 2 - يوجد مستوى مرتفع لاستخدام تطبيقات الاتصال الرقمي في الإدارة الجامعية.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الوسائط الاتصالية الرقمية وفعالية التواصل الإداري والوظيفي داخل الجامعة .
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني تكنولوجيا الاتصال الرقمي ومستوى كفاءة الهيكل الإداري والتنظيمي الجامعي .

أهداف الدراسة:

- 1 - التعرف على دور الاتصال الإداري و الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الجامعية .
- 2 - رصد فاعلية الاتصال الرقمي على جودة الاتصال بين الموظفين و الإدارة .
- 3 - تقديم توصيات عملية لتحسين منظومة الاتصال الرقمي في الجامعة .

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية :

- 1 - سعينا إلى تنمية قدراتنا البحثية و المنهجية في مجال الدراسات الميدانية , خاصة تلك التي تعالج توظيف تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الجامعية (من بينهم الاتصال الرقمي)
- 2 - يندرج هذا الموضوع ضمن اهتمامتنا العلمية و المعرفية . لا سيما في مجال الاتصال التنظيمي الداخلي و الاتصال الرقمي باعتبارهما من المواضيع الراهنة التي تحظى بأهمية متزايدة في الدراسات الاتصالية الحديثة .

- 3 - رغبتنا في الإسهام من خلال هذا البحث في تقديم إضافة علمية متواضعة يمكن أن تفيد مكتبة المؤسسة من خلال النتائج و التوصيات التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة

الأسباب الموضوعية :

- 1 - معرفة التحولات التي أحدثتها التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجامعية .

2 - يساهم الاتصال الرقمي في تحسين فعالية الاتصال الإداري من خلال تسريع تداول المعلومات و تسهيل الوصول إليها , و تقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية مثل (الإعلان الذي تصدره الإدارة).

3 - اختيار جامعة الجلفة كميدان للدراسة يتيح لنا الوقوف على واقع الاتصال الرقمي داخلها.

تحديد المفاهيم

تعريف الاتصال :

لغة : يعود أصل كلمة الاتصال إلى اللغة اللاتينية *communis* الذي يعني عام أو مشترك والذي يعني تأسيس جماعة أو مشاركة ومن الواضح أن اللفظ يدل على المشاركة أو تلاقي العقول , وعلى إيجاد مجموعة من الرموز المشتركة في أذهان المشاركين, وباختصار يدل اللفظ على التفاهم.¹

اصطلاحا : يعرف الاتصال على أنه نقل الرموز الهوائية بين الأطراف المؤثر ومتأثرة , بقصد إحداث تغيير في السلوك أو المواقف.²

عرفه مايكل ويستروول , الاتصال بأنه : نقل المعاني وتبادلها بأسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم.³

¹ - طارق سيد أحمد الخليفي . معجم مصطلحات الإعلام انجليزي عربي (القاهرة دار المعرفة الجامعية 2008) ص 69 70

² - خيضر شعبان , اللسان العربي مصطلحات في الإعلام والاتصال الجزائر دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر 1422 هـ ص 01

³ - بشير العلاق نظريات الاتصال (عمان , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2010 , ص 14

تعريف الاتصال الرقمي :

لغة :هو ذلك الاتصال الذي يتم عن طريق الكمبيوتر computer mediated communication أو الاتصال المدعم computer assisted communication أو الاتصال القائم computer based فكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.¹

اصطلاحا : يعرف الاتصال الرقمي بأنه العملية التي يحدث فيها الاتصال عن بعد بين طرفين أو عدة أطراف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات بواسطة النظم الرقمية , وبعد ذلك يأتي الإرسال و الاستقبال بين مختلف الأفراد.²

التعريف الإجرائي:

يسير الاتصال الرقمي إلى مجموعة التكنولوجيات الاتصالية الرقمية المتقدمة , والتي تشمل الحاسوب و الهاتف النقال والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الرقمية الحديثة التي يستخدمها الموظفون لتبادل المعلومات مع مختلف الأطراف المعينة عبر البيئة الالكترونية.

تعريف الجامعة :

لغة : التجميع والتجمع أما كلمة "كلية " فمصدرها الكلمة اللاتينية colegie وتشير إلى التجميع والقراءة معه. وقد استخدمت في القرن الثالث عشر من قبل الرومان لتدل على مجموعة

¹ - عبد الحميد محمد , الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت الإصدار 1. (2007) . القاهرة , مصر عالم الكتب ص 23

² - عبد الكريم علي جبر الديسي , زهير ياسين الطاهرات الاتصال و التنمية , العدد 6 , دار النهضة العربية بيروت 2012

أو شجار . ثم تم استخدمت في القرن عشر بمعنى كلية في " اكسفورد " لتدل على مكان التجمع المحلي للطالب متضمنا مكان الاقامة المعنية و التعليم.¹

اصطلاحا :

يعرفها أحمد أبو ملحم , بأنها مجتمع علمي يهتم بالبحث عن الحقيقة وتتمثل وظائفها الأساسية بالتعليم والبحث العلمي وقدمه المجتمع الذي يحيط به.²

تعريف الإدارة :

1/ الإدارة لغة : كلمة "إدارة" مشتقة من الفعل "أدار" أي جعل الشيء يدور أو أشرف عليه ووجهه. أدار العمل أي نظمه وسيره³

2/ الإدارة اصطلاحا :

هي عملية تنظيم وتخطيط وتوجيه ومراقبة الموارد (البشرية والمادية) من أجل تحقيق أهداف محددة بكفاءة و فعالية , كما تعرف أيضا بأنها فن استخدام الإمكانيات المتاحة لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف⁴

3/ الإدارة إجرائيا :

تتمثل الإدارة مجموعة من الإجراءات والوظائف الأساسية وهي :

- التخطيط :وضع الأهداف وتحديد الوسائل لتحقيقها

1 - مرسي منير محمد. التعليم الجامعي المعاصر , قضاياها واتجاهاته , القاهرة , مصر دار النهضة العربية 1977

2 - أحمد أبو ملحم (1999) أزمة التعليم العالي الحالي وجهة نظر تتجاوز حدود الافطار ص 21.

3 الشريف , علي : الإدارة المعاصرة , الإسكندرية , المكتب الجامعي الحديث , 1999م

4 المصري , أحمد محمد : الإدارة في الإسلام , الإسكندرية , مؤسسة شباب الجامعة 2004م

- التنظيم : توزيع المهام والمسؤوليات

- التوجيه : قيادة الأفراد وتحفيزهم للعمل

- الرقابة : متابعة الأداء وتصحيح الأخطاء

تعريف الموظفين :

1/ الموظفين لغة :

الموظفين جمع "موظف" , وهي كلمة "وظيفة" , وتعني العمل أو الخدمة التي يكلف بها الشخص . ويقال : وظف الشخص أي أسند إليه عملا محددًا مقابل أجر¹

2/ الموظفين اصطلاحا :

هم الأفراد الذين يشغلون مناصب داخل مؤسسة أو إدارة عمومية أو خاصة , ويؤدون أعمالا محددة وفق قوانين وتنظيمات , مقابل راتب , بهدف ضمان سير العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.²

3/ الموظفين إجرائيا :

يقصد بهم كل شخص تم تعيينه رسميا في منصب معين , ويمارس مهامها يومية ضمن هيكل تنظيمي , مع الالتزام بالتعليمات الادارية , والخضوع للرقابة والتقييم المهني.

¹ بوقرة أم الخير , (تأديب الموظف وفقا لأحكام القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية) , مجلة المفكر , العدد التاسع , ص67 , ص88.

² حورية أورك , (الإجراءات التأديبية للموظف العام في الجزائر) . مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية , العدد الأول,جانفي 2012 , ص138,ص157

منهج الدراسة و أدواته :

يمثل المنهج دورا محوريا في ضبط مسار البحث العلمي و توجيهه , حيث يشكل الإطار المرجعي المنظم الذي تستلهم منه الإجراءات وتقاس في ضوءه النتائج في كل مرحلة من مراحل البحث العلمي إذ يعرف على أنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة و الذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث.¹

وبما أن دراستنا تسعى إلى رصد و معرفة فاعلية أدوات الاتصال الرقمي في تطوير آليات التواصل الداخلي بين مكونات الهيكل الإداري لجامعة الجلفة , فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الميداني الذي يعرف على أنه المنهج المتعمق الذي يصف فيه الباحث العلمي مختلف الظواهر و المشكلات العلمية ويحل المشكلات و الأسئلة التي تقع ضمن دائرة البحث العلمي , ثم يتم تحليل البيانات التي يتم جمعها من خلال المنهج الوصفي² .

كما يعرف على أنه الطريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها .
اعتمدنا على هذا المنهج نظرا لملائمته لطبيعة الموضوع المدروس الذي يهدف إلى وصف و تحليل دور الاتصال الرقمي في تحسين وتعزيز الاتصال بين الإدارة و الموظفين داخل المؤسسة

¹ - محمد سرحان علي المحمدي , مناهج البحث العلمي دار الكتب للنشر, رقم الابداع (561) لسنة 2015 (561) لسنة 2015 3B سنة النشر 2019 ص 47

² - محمد بشير , كتاب المنهج الوصفي التحليلي مع نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي في مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث تم الاطلاع بتاريخ 2025/12/06 من (<https://blog.ajsrp.com/?p=35302>)

الجامعية , ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات المتعلقة بواقع الإتصال الرقمي في جامعة الجلفة ثم تحليلها لاستخلاص العلاقات الموجودة بين متغيرات الدراسة¹.

أدوات جمع البيانات

يستدعي موضوع البحث ومشكلته وأهدافه إنتقاء أدوات جمع البيانات المناسبة لمجتمع الدراسة, بما يتضمن تحقيق النتائج المتوقعة و إنجاز الغايات المرسومة لذا يتم اختيار الادوات التي تتناسب مع المنهج المتبع و هو ما دفعنا إلى الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية نظرا لتوافقها مع طبيعة ومنهج هته الدراسة .

1/الإستبان : تم اختيارنا لهذه لأداة كونها الأداة المناسبة في جمع البيانات الأولية من عدد كبير من افراد العينة بغض النظر عن تجمعهم الجغرافي مما يوسع نطاق التطبيق ودقة النتائج في الدراسة .

حيث يعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة . والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.²

مجتمع البحث وعينته :

1 - مجتمع البحث : يعرف مجتمع البحث على أنه المجتمع الإحصائي الذي تجرى عليه الدراسة ومجتمع البحث يشمل كل أنواع المفردات ويقصد به كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات التي تكون موضوع البحث³.

1 - محمد سرحان علي المحمودي - المرجع السابق ص 58

2 - محمد سرحان علي المحمودي مناهج البحث العلمي 3.b(2019م) دار الكتاب ص126

وبناء على هذه التعريفات فمجتمع البحث في هذه الدراسة يشمل الهيئة الادارية التي تمثل كل الموظفين الاداريين (رؤساء المصالح,المسؤوليين الاداريين , تقنيين مستخدمين)و الهيئة التدريسية (الدكاترة ,الأساتذة....) بجامعة الجلفة باعتبارهم الأطراف الأساسية في العملية الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية , وخاصة فيما يتعلق باستخدام وسائل الاتصال الرقمي.

اما العينة و التي تعرف بأنها مجموعة جزئية يتم اختيارها من مجتمع الدراسة الأصلي وفق أسس وأساليب علمية محددة , بحيث تكون ممثلة له تمثيلا دقيقا , وذلك بهدف دراسة خصائصها وتحليلها ومن ثم تعميم النتائج على المجتمع الكلي, وتعتمد العينة كبديل عن دراسة جميع أفراد المجتمع عندما يكون ذلك غير ممكن بسبب القيود الزمنية أو المادية أو اللوجستية¹.

اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية المنتظمة التي تعرف على أنها حصر عناصر مجتمع الدراسة الأصلي ثم يعطى كل عنصر رقما متسلسلا , ثم تقسم عدد عناصر المجتمع الأصلي على عدد أفراد العينة المطلوبة فينتج رقم معين هو الفاصل بين كل مفردة يتم اختيار الرقم عشوائيا²

وتم تحديد نطاق عينة الدراسة ضمن كليات ومعاهد جامعة زيان عاشور بالجلفة قصد تحقيق تمثيل شامل كأساس رئيسي في البحوث الاجتماعية الكمية .

³ - ذوقان , عبيدات عبد الرحمان ,عديس كاية عبد الحق البحث العلمي مفهومه , أدواته وأساليه - كمان ,دار الفكر 1984 ص

¹ - محمد عبيدات (2003) . منهجية البحث العلمي : القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان : دار وائل للنشر .

² - محمد عبيدات , محمد أبو نصار , منهجية البحث العلمي , القواعد والمراحل والتطبيقات, عمان دار وائل للنشر 2.B

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة ركيزة أساسية في أي بحث علمي ، حيث تمثل الجسر الذي يصل بين المعارف المتراكمة والجهد البحثي الجديد، وتكمن أهميتها في أنها تمكن الباحث من رسم خريطة واضحة لحالة المعرفة الحالية في مجاله ، وتحديد الثغرات والاشكاليات التي لم تحل بعد، مما يبرر وجود دراسته ويبرز إسهامها النظري أو التطبيقي ، كما تسهم هذه الدراسات في صياغة الإطار المفاهيمي ومنهجية البحث. نظرا لوجود دراسات سابقة مشابهة لموضوع دراستنا ، وبعد الاطلاع عليها تم الاعتماد على بعضها ، وسنحاول استعراضها.

- دراسة مشابهة

- **الدراسة الاولى** عنوان الدراسة : الاتصال الرقمي في المؤسسات التعليم العالي - دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداري جامعة أدرار (مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الإعلام والاتصال 2018/2019 بجامعة احمد دراية - أدرار).

- **إعداد الطالبين** : السعدي الذهبي ومحمد معمري.

- **التساؤل الرئيسي** : ماهو واقع وأساليب الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي؟

- **المنهج المستخدم** : اعتمدوا في هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي له أهمية بالغة في معالجة العديد من المواضيع .

- **عينة الدراسة** : كانت لأساتذة وإداري جامعة أدرار (لم يتم اختيار نوع العينة).

- **أدوات الدراسة** : الأداة المنهجية التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة هي استمارة الاستبيان.

- فقد تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة.

من خلال المتغير الأول وهو الاتصال الرقمي والادوات

أوجه التشابه مع الدراسة :

1/ من حيث المنهج :

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث المنهج المتبع , إذ اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي , في حين استندت الدراسة السابقة إلى المنهج المسحي.

2/ من حيث العينة :

لم تحدد الدراسة السابقة نوع العينة , أما الدراسة الحالية فقد اعتمدنا على العينة العشوائية المنتظمة كونها تتوازي مع موضوع بحثنا .

3/ نتائج الدراسة :

- فيما يخص استخدام جامعة أدرار في اتصالها الرقمي للوسائل الإلكترونية , فقد أكدوا على استخدامها بشكل مقبول في الجانب الإداري والتعليمي.

- من بين أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي للجامعة أنه يعمل على ربط الفاعلين بالجامعة وضمان تواصلهم وتدفق مستمر للبيانات و المعلومات والرسائل , فقد تتجلى هذه الخدمات من خلال اقرار الاداريين والاساتذة بوجودها.

وقد ارتكزت الجامعة في ادائها على الاتصال الرقمي كونه محور أساسي لنشاتها فقد ثبت ذلك في اعتراف الاساتذة والاداريين باهمية الاتصال الرقمي واعتماد الجامعة على وسائل مختلفة من اجل رفع وتيرة نشاطها وادائها¹.

الدراسة الثانية : أطروحة دكتوراه

عنوان الدراسة : دور الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية الجزائرية - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

- نوع الدراسة : أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة.

- إعداد الطالب : لماقي نبيل , دفعة 2023/2022.

اعتمدت الدراسة كتساؤل رئيسي في اطروحتها على :

" ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ؟"

حيث اشتركت دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير الاول وهو (الاتصال الرقمي).

¹ - المهدي الذهبي أمحمد السباعي ومحمد معمري , الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي , مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال , تخصص الصحافة المطبوعة والالكترونية , بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية, جامعة أحمد دراية أدرار 2018/2019 ص 13,100

- أوجه التشابه :

- من حيث المنهج :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الرقمي بالمؤسسات الجامعية في تحسين أداء مواردها البشرية وتطويرها , من خلال الاستراتيجية التي تبنتها جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

حيث تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور الاتصال الرقمي في المؤسسات الجامعية فيما يتعلق بتحسين وتطوير أداء الموارد البشرية , وذلك في إطار الاستراتيجية المطبقة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة , وقد تطابقت دراستنا مع هذه الدراسة من خلال المتغير المستقل وهو الاتصال الرقمي.

أوجه التشابه :

من ناحية المنهج : اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج المسحي التحليلي في جمع البيانات , بينما دراستنا الحالية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي .

الأداة : تطابقت دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة باستخدامنا لنفس الأدوات البحثية والتي هي الاستمارة (الاستبيان).

العينة : اعتمدت الدراسة السابقة على العينة العشوائية البسيطة , بينما تمثلت عينة دراستنا الحالية على العينة العشوائية المنتظمة

أهم نتائج الدراسة السابقة : ضعف البنية التحتية , خاصة ما يتعلق بتقنيات تدفق خدمة الانترنت الملحوظة.

نقص الاهتمام بتطوير مختلف القائمين على عملية التحول الرقمي في كافة الادارات الفرعية بشكل كاف¹.

الدراسة الثالثة : مذكرة ماستر

عنوان الدراسة : الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر , دراسة ميدانية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة.

من اعداد الطالبين : شمس الدين عطار وعبد المجيد بوطرقة دفعة 2024/2023. وقد اعتمدوا كتساؤل رئيسي في هذه الدراسة على : ما هو واقع الاتصال الرقمي بجامعة الشهيد العربي التبسي , المصالح الادارية ؟ تمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة , مجموعة من الموظفين على مستوى الادارة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي يبلغ عددهم 116 موظفا يعملون بمختلف المصالح الادارية.

أوجه التشابه بين الدراستين :

1/ من حيث المنهج : تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة بالاعتماد على نفس المنهج , وهو المنهج الوصفي.

2/ من حيث العينة : اعتمدت الدراسة السابقة في دراستها على العينة القصدية بينما لجأنا في دراستنا الحالية إلى استخدام العينة العشوائية المنتظمة.

3/ الاداة البحثية : اعتمدت الدراسة السابقة في جمع المادة العلمية على استمارة الاستبيان والملاحظة , بينما دراستنا الحالية اعتمدنا على استمارة الاستبيان فقط.

¹ - نبيل ماضي , دور الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاتصال خميس مليانة , الجزائر , جامعة الجليلي بونعامة 2023/2022. ص 11.

4/ أهم النتائج التي توصلت إليه الدراسة السابقة:

1/ يعتمد الموظفون في الإدارة المركزية بشكل كبير على القنوات الرقمية للحصول على الأخبار والأحداث والاعلانات ضرورية لاداء المهام بشكل جيد .

2/ معظم الموظفين يقدرون أهمية كبيرة للاتصال الرقمي من أجل رفع الأداء الوظيفي من خلال تقليل من الوقت والجهد والعمل.

3/ الوسائل التي تستخدمها الجامعة في عملية الاتصال الرقمي بشكل كبير هو البريد الالكتروني وكذلك المنصات وتطبيقات جامعية نظرا لسهولة الاستخدام وفعاليتها.

4/ غالبية الموظفين ذوي أقدمية أكثر من 11 سنة خدمة وهذا يبرز مدى محاولة الجامعة للاستفادة أكثر من خبرة مواردها البشرية لاكتسابهم خبرة في التأقلم مع تقنيات الحديثة 1118¹.

المقاربة النظرية: البنائية الوظيفية

في إطار دراستنا المتمثلة بعنوان دور الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال بين الإدارة و الموظفين داخل المؤسسة الجامعية بالجلفة تم الاعتماد على النظرية البنائية الوظيفية بوصفها إطار نظرية ملائمة لتحليل موضوع بحثنا لكونها تنظر إلى المؤسسة الجامعية كنسق اجتماعي متكامل يتكون من مجموعة من البنى و الوظائف المترابطة التي تسعى إلى تحقيق الاستقرار و التوازن التنظيمي , حيث تصور البنائية الوظيفية النظام الاجتماعي على أنه مجموعة من الأدوار الاجتماعية المترابطة التي تنظم مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين و أن البناء

¹ - شمس الدين عطار , عبد المجيد بوطرقة , الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر دراسة ميدانية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي , تبسة مذكرة لنيل شهادة الماستر بقسم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية 2024/2023 ص 100.22.23

هو ذلك التنظيم الذي يربط هذه الأجزاء و يعد الاتصال وفق هذا المنظور وظيفة أساسية تضمن التنسيق بين مختلف مكونات النسق الإداري و البشري و تسهم في تحقيق الانسجام الوظيفي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي كما يبرز الاتصال الرقمي كألية حديثة تؤدي وظيفة تنظيمية تسهل تدفق المعلومات و تدعم عملية اتخاذ القرار, و تعزز التفاعل بين الإدارة و الموظفين .ويؤثر على استمرارية المؤسسة الجامعية وفعاليتها . وعليه فإن اختيار النظرية البنائية الوظيفية تتيح فهم أعمق لكيفية إسهام وسائل الاتصال الرقمي في النسق الجامعي

حدود الدراسة:

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في جامعة زيان عاشور بالجلفة بمختلف كلياتها وإداراتها المركزية والفرعية باعتبارها المجال الذي اجريت فيه الدراسة الميدانية

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تحليل دور الاتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين داخل جامعة الجلفة من خلال التركيز على مختلف الوسائل والتقنيات الرقمية المعتمدة في التواصل الإداري مثل البريد الالكتروني والمنصات الرقمية وتطبيقات التواصل الداخلي كما تقتصر الدراسة على تحليل مدى مساهمة هذه الوسائل في تسهيل تبادل المعلومات وتسريع عملية الاتصال وتحسين التنسيق الإداري بين مختلف المصالح والموظفين داخل جامعة الجلفة

الحدود الزمنية: الفترة الزمنية للدراسة الاستطلاعية انطلقت من لحظة قبول المواضيع والاتصال بالأستاذ المشرف في 04 ديسمبر 2025.

حيث امتدت الفترة الزمنية للدراسة النظرية من شهر ديسمبر 2025 إلى غاية شهر مارس 2026

أما الفترة الزمنية للدراسة الميدانية دامت من شهر أبريل إلى غاية شهر ماي 2026.

الجانب النظري

الفصل الأول : الاتصال الرقمي

تمهيد

المبحث الأول : ماهية الاتصال

المطلب الأول : مفهوم الاتصال

المطلب الثاني : عناصر الاتصال

المطلب الثالث : مراحل تطور الاتصال

المطلب الرابع : خصائص الاتصال

المطلب الخامس : أنواع الاتصال

المبحث الثاني : ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الأول : تعريف الاتصال الرقمي

المطلب الثاني : وظائف الاتصال الرقمي

المطلب الثالث : خصائص الاتصال الرقمي

المطلب الرابع : تقنيات الاتصال الرقمي

خلاصة

تمهيد :

يعد الاتصال أحد أبرز سمات العصر الراهن , فقد شهدت مختلف المجالات وعلى رأسها مجال الاتصال , تطورات متسارعة بفعل توظيف التكنولوجيا الرقمية الحديثة , مما أفضى إلى تحول جوهري في طبيعة الاتصال ليصبح رقميا , وفي هذا الفصل سنسعى إلى تقديم تحليل موضوعي لهذا النمط من الاتصال , من خلال استعراض تعريفه العلمي وتتبع مراحل تطوره التدريجي وصولا إلى التحول الرقمي , وذلك بغية الكشف عن الآليات التي أسهمت بها وسائل الاتصال الرقمية في تسيير التفاعل بين الأفراد.

المبحث الاول : ماهية الاتصال

المطلب الأول : مفهوم الاتصال

يعرف الاتصال بأنه الوصول أو البلوغ وهذا هو المعنى القديم لهذه الكلمة . أما معناها العصري فهو مأخوذ من اللغة الأجنبية وهي communication ولها عدة معاني مثل المواصلات والاتصال وغيرها واستخدمها علماء النفس و الاجتماع الذين يرون أن الاتصال عبارة عن عملية تبادل للمعاني فيها الطرفان مرسل ومستقبل ولا يحدث تبادل إلا إذا وقع بين شخصان أو أكثر فإن وقع بين شخصين فإنه يسمى الاتصال الفردي أو الشخصي وهو اتصال بدائي وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنه يسمى الاتصال الجماعي أو الجماهيري وهو الاتصال المتطور.¹

وقد عرف جون ديوي الاتصال على أنه "عملية مشاركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد"²

لقد ظهر تعريفات عديدة لا يمكن حصرها المفهوم الاتصال من قبل الباحثين و المتخصصين في علوم الإعلام و الاتصال , عكست في معظمها أهميته , و دوره في الحياة الإنسانية و المكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن هذه التعريفات³ :

- هو العملية التي تنتقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أكثر بهدف تغيير السلوك.

¹ - زهير احdden . مدخل لعلوم الاعلام والاتصال . 4b ديوان مطبوعات الجامعة. الجزائر 2014 ص 9

² - عبد الحافظ محمد سلامة. وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم 6b دار الفكر للنشر والتوزيع . عمان 206 ص 32

³ - أمير علي محمد, الاتصال التربوي , الدار العالمية للنشر والتوزيع , 2006 , ص 25

- هو بث وثائق واقعية كالمعلومات و الأخبار .

- هو استعمال اللغة و الإشارات و نقل المعلومات و المعاني للتأثير على السلوك¹.

و كلمة الاتصال كمصطلح أساسي يقصد بها العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي عنها كافة أوجه النشاط الإعلامي و الدعائي و التوعوي , بالإضافة إلى أنشطة العلاقات العامة و المعلومات و التي تتفق جميعها فيما بينها في أنها عمليات اتصال بال جماهير وان كانت تختلف من حيث أهدافها ووظائفها , ووسائلها و جماهيرها, وجوانب التأثير الناتجة عنها.

كما توجد تعريفات أخرى للاتصال نذكر منها :

- تعريف تشازلز كولي CHARKS COLLY: عالم الاجتماع الشهير حيث يقول بان الاتصال ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم و تتطور , وأمکن من خلاله لرموز العقل الإنساني وبين الجمهور الداخلي و الخارجي و ذلك من اجل تحقيق الترابط و التعاون , و تبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل و مشاكله بما يحققه الفهم و التجاوب المطلوب بين العاملين .

ويعرفه أيضا جورج ليندرج GEORGS LINRERGD: الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز التي تعمل كمنبه أو مثير ينشر سلوكا معينا عند المتلقي .

- كما يعرفه كارل هوفلاند HAFFLAND: على أنه عملية يقوم بمقتضاها المرسل لارسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغيير

¹ - محمد جمال الفار , المعجم الاعلامي , دار أسامة للنشر والتوزيع و عمان , الاردن , ط1 , 2006 , ص 08

المطلب الثاني : عناصر الاتصال

ترتكز العملية الاتصالية على خمس عناصر وهي : المرسل , المستقبل , الرسالة , الوسيلة ,
و التغذية العكسية :

1- المرسل أو المصدر :

هو الشخص أو مجموعة من الأشخاص أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين
بشكل معين , ليشاركوه في أفكاره أو اتجاهات معينة .

وهو المسؤول عن القيام بوظيفتين أساسيتين : أولهما في تحديد الفكرة و ذلك عن طريق
جمع المعلومات المناسبة عنها و تنظيمها و تبويبها و تحديد اختيار الأسلوب أو الشكل أو
الوسيلة أو اللغة المناسبة , و ثانيهما هي قيامه بالشرح و توضيح هذه الفكرة أو المهارة لأنهما
في حاجة إليه عن طريق اللغة و الوسيلة التي اختارها في وقت معين .

ولكي تتحقق هاتين الوظيفتين على المرسل مراعات مجموعة من الاعتبارات وهي :

- يجب أن يعرف المرسل ما يريد توصيله .

- يجب أن يتأكد المرسل من معرفته للمعني الذي يريد إيصاله للآخر .

- ينبغي عليه تحديد الطريقة السليمة لتوصيل الرسالة بجميع أشكالها (منطوقة , مرسومة و
مكتوبة).

- يجب اختيار الكلمات أو أي وسيلة تعبير بصورة مناسبة بحيث يستطيع الشخص الآخر أن
يفهمها .

- يجب على المرسل أن تكون لديه فكرة عن المستقبل لكي يكون الاتصال فعال .
- ينبغي على المرسل تشجيع رجوع الصدى .
- مراعاة عوائق الاتصال عند القيام بالرسالة الاتصالية¹.

2/ المستقبل :

هو الفرد أو الجماهير التي يوجه إليها المرسل رسالته , فيقوم بحل رموزها للوصول إلى تفسير محتوياتها وفهم معانيها , وهو بذلك يتلقى أو يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المرسل .

وللمستقبل نوعان من الخصائص التي تؤثر في عملية الاستجابة وهي:

خصائص متعلقة بالجوانب الديمغرافية (المستوى التعليمي , الدخل , الجنس.....الخ).

وخصائص متعلقة بالجوانب البسيكولوجي و الاجتماعي (الاتحاد نحو أفكار مستحدثة , الكفاءة , الشعور بالسيادة²).

3/ الرسالة :

يشير "جون ادير" إلى الرسالة هي الموضوعات أو الأفكار أو الحقائق ذات الأهداف

المحددة و الموجهة التي تجمل المعاني التي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل .

¹ - ابراهيم عبد العزيز شيجا , أصول الادارة العامة , منشأة المعارف الاسكندرية , 1993 , ص 383

² - د. محمد قاسم القريوتي , السلوك التنظيمي : دراسة للسلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان الاردن , الطبعة الثانية , 2000 , ص 191

فهو بذلك الموضوع المراد توصيله إلى المستقبل بغرض التأثير في سلوكه سواء كان هذا المستقبل فردا أو جماعة أو مجتمع , فالرسالة تمثل محتوى الاتصال و على أساس الاختلاف سوف نميز بين أربع أنواع من الرسائل و هي :

أ- الرسالة الوظيفية :

و هي التي تنقل معلومات عقلانية فنية أو عملية أو قانونية أو اجتماعية أو اقتصادية , أي الرسائل الوظيفية هي التي تنقل الجانب الموضوعي الخارجي من المعلومات , و تركز حول العمل أساسا.

ب - الرسائل الواقعية :

و نعني بها مجموعة الإخبار و المعلومات و التعليمات التي تدور حول الأحداث وتنشرها الصحف , وتذيعها الإذاعات المسموعة و المرئية.

ج - الرسائل العاطفية :

وهي التي تعبر عن المشاعر و الانفعالات و تتوجه إلى العلاقات أساسا.

د- الرسائل الخيالية:

ويقصد بها القصص و المسرحيات والتمثيلات و الأغاني والأساليب الفنية التي تعتمد على الواقع , والملاحظ أن الرسائل الوظيفية والواقعية غالبا ما تكون وظيفتها إنتاجية , بينما الرسائل العاطفية و الخيالية غالبا ما تكون وظيفتها استهلاكية¹.

¹ - محمد العمري أبو النجا , الاتصال في الخدمة الاجتماعية , دار المعرفة الجامعية , 1996 , ص 28 - 29.

4/ وسيلة أو قناة الاتصال:

الاتصال عملية تفاعل بين الطرفين , يتم خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل عن طريق قناة اتصالية , إذ تقوم بدور أساسي و محوري في عملية الاتصال و المتمثل في توصيل الرسالة بين المرسل و المستقبل , سواء كان كل منهما شخصان أو المرسل شخص , والمستقبل جماعة أو جماعتين أو مؤسسة و ذلك في إطار سلوك ينظم العملية الاتصالية وما يترتب عليها من ردود فعل واستخدام لهذه الرسالة كما قد تعني مختلف الطرق التي تنقل بها الرموز أو الأفكار بين الناس¹ .

5/ رجع الصدى أو التغذية العكسية :

هو عملية إرجاع الأثر الذي يقوم به المستقبل عندما تستجيب لرسالة جوانبه حيث يتحول إلى مرسل وهذه العملية تضبط سلوك المرسل وتوجهه في المرحلة اللاحقة لاستكمال رسالته.

المطلب الثالث : مراحل تطور الاتصال

أولاً : المرحلة البدائية :

وهي عصر الإشارات والاتصال غير اللفظي كان الإعلام عبارة عن الأخبار التي ينقلها شخص إلى شخص فكان الكلام الوسيلة المواتية لذلك وكان الخبر يحتوي في الغالب على تنقلات العبيد وعلى حركات العدو أو غيرها.

وإضافة إلى الكلام قد استعمل الشخص كذلك في هذه المرحلة وسائل أخرى تقوم مقام الكلام وهي علامات يقع الاتفاق عليها مسبقاً , كإشعال النار على قمم الهضاب وكصوت

¹ - محمد العمري أبو النجا , مرجع سابق ذكره , ص 43

الدف للإشعار بالخطر أو الفرغ . وهذه الوسائل كانت تعتبر اكتشافات لأن الإنسان لم يستعملها إلا بعد فترة طويلة من حياته الاجتماعية .

ثانيا : عصر التخاطب والاتصال اللفظي

انتقل الإنسان في مرحلة التخاطب والاتصال اللفظي من بدائيات العهد الحجري في التواصل , نحو الاستقرار التدريجي , وقد معقول من التواصل بين البشر , بدافع حب البقاء , وما يستلزم ذلك من اتصالات بين البشر لتنظيم شؤون حياتهم اليومية , وكانت الرسومات المنقوشة على الحجارة والجلود هي أدوات التواصل والتعبير.

ثالثا: مرحلة الاكتشافات

لقد اتسمت هذه المرحلة باكتشاف الكتابة ثم الورق ثم الطباعة بحيث أصبح الخبر يكتب ويوزع على عدة جهات وأصبح الاتصال بهذه الكيفية اتصالا جماعيا , وقد تنقسم هذه المرحلة إلى قسمين القسم الأول يمتاز ب :

- ترقية وتطوير وسيلة اللسان والكلام وخصوصا استعمال الخطاب و الشعر والرواية فصار الاتصال جماعيا أكثر من أنه شخصيا وصارت تقام النوادي والأسواق من نواحي مختلفة .

- ظهور الكتابة وتسجيل الأحداث وحفظها ونقلها بين الأجيال , فتوسعت شبكة الاتصال وسهل نقل الأخبار و انتشرت المعرفة وكثر التعارف بين الأمم.

أما القسم الثاني فيمتاز بظهور الطباعة واستعمال الصحافة كوسيلة حديثة كبرى للإعلام والاتصال بالجمهور فسهل نقل الخبر ونشره إلى نطاق واسع.

رابعاً: عصر الإعلام والاتصال الجماهيري

فقد شهدت بداية القرن 19 ثورة في الاتصال الجماهيري والتي كانت الثورة الصناعية أحد الأسباب , نظراً لأن صاحبها فتح أسواقاً جديدة , كانت بحاجة إلى الاتصال الغير مباشر خارج الحدود ما بين المنتجين والموزعين والمستهلكين وواكب ذلك ظهور الاختراعات الحديثة مثل , التلفزيون عام 1941 , في حين اختراع السينما قد ذاع وانتشر ما بين 1895 , فاكتملت بذلك معادلة الاتصال الجماهيري

خامساً : عصر الانترنت والاتصال التفاعلي

بفعل تتابع الاختراعات الإلكترونية تم التواصل إلى البث الفضائي بالاعتماد على التكنولوجيا الأقمار الصناعية والتي بدأ ظهورها بإطلاق الاتحاد السوفياتي لقمر الاصطناعي الأول عام 1957 ولقد كان الاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعية وتكنولوجيا الكمبيوتر بمثابة قمة لها أنتجه العقل البشري من اختراعات حيث أطلقت الانترنت ودخلت البشرية في عصر الاتصال التفاعلي دون قيود.¹

المطلب الرابع : خصائص الاتصال

1/ الاشتراك والمشاركة في المعنى :

بالرغم من أن الباحثين في الاتصال قد اتفقوا على أنه مرتبط باستخدام الرمز , إلا أنهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال حيث ذهب فريق منهم إلى أن الاتصال يستهدف توصيل المعلومات ونقل الأفكار , بينما اعتقد الآخرون منهم أن الاتصال يستهدف خلق المعنى عندما يتصل الإنسان ببيئته أن يعثر على معاني تلك المنبهات المختلفة التي تتبع من داخله ومن حوله

¹ - زهير احdden . مدخل لعلوم الاعلام والاتصال 4b ديوان مطبوعات الجامعة الجزائرية 2014 ص 19 - 20

, ونظرا لاستحالة الإنسان بكل ما يحيط به من حوادث ومنبهات في لحظة معينة من الزمان فإنه يقوم بتطوير أساليب معينة للاستجابة لتلك المنبهات , نحو انتقاء مستخدم في ذلك التصنيف لتنظيفها, وكلما تزايدت خبرات الإنسان واتسعت علاقاته بالأشياء من حوله اتسع من طرف ما يحدث في عالمه وأصبح هذا النطاق يشمل معنى أكبر¹

2/ استمرارية الاتصال:

يمتد الاتصال من الماضي مرورا بالحاضر متجها نحو المستقبل وليس له بداية أو نهاية واضحة , فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته وكلما تدبر الإنسان وتغير من حوله ممن يتفاعل معهم , والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة ولذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية, وفي هذا المقام يشير دون فابون : انه ليست هناك خبرة تبدأ في لحظة معينة ولكن هناك دائما شيئا ما يسبقها وأن يبدأ حقيقة هو معرفتنا أو وعينا بأن هناك شيء يحدث ولكل سلوك اتصالي جذور في الماضي , حيث يتعود الإنسان على أن يحدث بطريقة معينة عن الأشياء وينكر بطرق تملئها عليه عاداته ويخطط لما ينبغي أن يحدث فيؤثر اتصاله على المحصلة النهائية لفكره , وتخطيطه وفي معظم الأحيان يقوم رأي الإنسان على خبرة سابقة فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه , ولذلك فإن القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الإنسان اتصالي فإنه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة وقيمه وخبراته , وافتراضاته ومعتقداته وبالتالي فإنه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه في الماضي.²

¹ - رحيمة الطيب عيشاني مدخل إلى علم الإعلام والاتصال 1b . عالم الكتب الحديث الأردن , 2008

² - المرجع السابق ص 39 - 38

3/ انتشار الاتصال في الزمان والمكان :

يعيش الناس في عالم اتصالي وينظرون إلى اتصاليهم هذا على أنه منحة مستحقة وشيء ضروري لا غنى عنه ولذلك فهم يفقدون الاتصال لو انتشلوا منه فجأة وتعتبر الخاصية الانسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز، خاصية متطورة إلى ابعد حدود في بعض المجتمعات ، بينما لا تكون مجتمعات أخرى ومع ذلك فإن استخدام الرموز فهو ما يربط بين الناس وبين أنشطتهم ، وينطوي معظم السلوك الانساني على استخدام نسق رمزي ، فنحن نتحدث كرموز شفاهية أو منطوقة ونكتب برموز مدونة أو مكتوبة ، من أجل أن نعبر كما نريد أمام شخص آخر والانسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ، ولا يستخدمه فقط بل أنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية فهو قد يستيقظ في الصباح على صوت الساعة أو ربما على صوت أحد ينبهه للاستيقاظ وفي كل هذه الحالات فإنه يكون قد تلقى رسالة أو معنى يشير إليه بالاستيقاظ ، ويتعرض الانسان لمزيد من الاتصال لمجرد خروجه من منزله ، فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعاني طوال اليوم ولا يستطيع أن يجد للاتصال بديلا.¹

¹ . عبد الحميد عطية ، الاتصال اتجاهات نظرية وأساس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية ، دار الكتب والوثائق القومية

المطلب الخامس : أنواع الاتصال

يمكن تصنيف الاتصال إلى أنواع مختلفة

أولاً: أنواع الاتصال حسب عدد المشاركين

- اتصال ذاتي : يحدث هذا النوع داخل الفرد حيث يتحدث مع نفسه ويتضمن أفكاره وتجاربه كما يعتبر علماء الاتصال أن فهم هذه العملية التي تحدث داخل الفرد هو أساس فهم الاتصال ونجاحه .

- اتصال شخصي : هو تلك العملية التي تحدث بين شخصين أو أكثر وتستهمل فيها الحواس الخمس ويتبع هذا النوع من اتصال التفاعل بين المرسل والمستقبل.

- اتصال جماعي : هو اتصال فرد مع مجموعة مثل المحاضرات أو حديث عام أو الخطبة أو كلمة العامة الجماهيرية وغيرها .

- اتصال جماهيري : ما يميزه هو اختلاف وكثرة عدد المستقبلين من نواحي متعددة اقتصادية اجتماعية بالإضافة إلى الاختلاف الديمغرافي وانتشارهم في بقع جغرافية متباعدة وتستهمل لهذا الاتصال وسائل الإعلام الجماهيرية.¹

ثانياً : أنواع الاتصال من حيث اللغة المستعملة

1- الاتصال اللفظي : أن استخدام اللفظ يعتبر كوسيلة لنقل الرسالة على أن يكون اللفظ منطوقاً مما يؤدي إلى فهم المستقبل له , فهذا النوع من الاتصال يركز على اللغة و التي ترمز إلى

¹ - مازن سليمان الحوش, الاتصال وتأثيره على المؤسسة الإعلامية , دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس , باتنة, دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة

المعاني وكلمات يفهمها الأفراد و ويعتمدون على دلالات لغوية ورموز في تنظيم علاقتهم , بحيث تكون هذه الرموز مناسبة لتوعية الرسالة الموجهة التي قد تحدث تأثير على المستقبل ولكي يكون الاتصال اللفظي فعالا لابد من امتلاك أطراف الاتصال لمهارات الاتصال اللفظي ومن هذا المنطلق يمكن تصنيف الاتصال اللفظي إلى :

- الاتصال الشفهي : يتم إيصال المعلومة عبر هذا النوع من الاتصال عن طريق النطق ويستقبل عبر حاسة السمع فهو عبارة عن نقل رسالة صوتية من مرسل إلى مستقبل بغرض الحصول على استجابة.

- الاتصال الكتابي : يعتبر من أهم طرق الاتصال يعمل على نقل المعلومة إلى عدد كبير من الأشخاص ويمكن الاستعانة به مستقبلا , وهي وسيلة خاصة تستعمل في المراسلات.

2 - غير اللفظي : وهو النوع الذي يعتمد على تشغيل الحواس الخمس وهو نوع الاتصال الذي يحدث بين البشر بطرق أخرى غير منطوقة تتمثل في الاشارات و الاماءات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل تعبيرات الوجه¹.

ثالثا : أنواع الاتصال من حيث درجة التأثير

1 - الاتصال المباشر : ونعني به العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات بين الأشخاص و الأفراد بالطريقة المباشرة , أي وجه لوجه دون وسائل وسيطة , بحيث أنه يصبح المرسل والمستقبل على اتصال فيما بينهما وفي مكان معين.

2- الاتصال الجماهيري : ويعني به العملية التي من خلالها يتم نقل الأفكار ووجهات النظر إلى عدد من الأفراد وذلك باستخدام وسيلة أو عدة وسائل الاتصال الجماهيري².

¹ - خليل خيرى الجليل , الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية دار الكتب الامعي الحديث , مصر , 1985 ص 32

المبحث الثاني : ماهية الاتصال الرقمي**المطلب الأول : تعريف الاتصال الرقمي**

يعرف كريستي الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكسبها الفرد في إطار المفاهيم والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم , حيث ان الاتصال الرقمي هو القدرة عللا خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية.¹

- ويعرف الاتصال الرقمي بأنه العملية التي تحدث فيها الاتصال عن بعد بين طرفين أو عدة أطراف يتبادلون بينهم المعلومات ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات بواسطة النظم الرقمية وبعد ذلك يأتي الارسال والاستقبال بين مختلف الافراد.²

- كما يعرف الاتصال الرقمي على أنه الخدمات والنماذج الاتصالية الجديدة التي تتيح نشأة وتطوير محتوى وسائل الاتصال آلية أو شبه ألي في العملية الاتصالية باستخدام التقنيات الالكترونية الحديثة الناتجة عن نماذج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كقوئل إعلامية غنية بإمكانيتها في الشكل والمضمون

المطلب الثاني : وظائف الاتصال الرقمي

1/ تجاوز قيود العزلة : التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسوب أو الشبكات , حيث لا يتم الاتصال وجه لوجه ولكن من خلال المحادثات و

² - رحيمة الطيب عيشاني مدخل إلى علم الاعلام و الاتصال , 1b عالم الكتب الحديث الاردن 2008 ص 33

¹ - ياسر خضر البياتي , الاتصال الرقمي , أمم صاعدة ص 23

² - عبد الكريم علي جبر الديسي , زهير ياسين الطاهرات مجلد الاتصال والتنمية , العدد 6 دار النهضة العربية, بيروت 2012 ص 4 - 3

الحوارات والبريد الالكتروني حيث لا يعرف أطراف التواصل بعضهم بعضا ولكن تجميع نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الأفراد دائرة علاقتهم.

2/ تنشأ في اطار الوظيفة السابقة ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع افرادها حول أهداف اخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الافراد , مثل مناهضة العنصرية , الدعوة الديمقراطية تحرير الجنس والنوع الخروج عن طريق المفاهيم والمبادئ المشفرة للمجتمعات ونظم الحكم وغيرها من أهداف وغايات التي تجمع حولها هذه المجتمعات الجديدة.

3/ الاعلام بجانب المواقع الاعلامية المعروفة التي أفرزها الاتصال الرقمي تقوم الآلاف من المواقع الاخرى بتقديم معلومات حول الوقائع والاحداث العالمية في اطار الخدمة الاعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع تلتمسها في مواقع التواصل الاجتماعي

4/ وفي جانب آخر نجد توسعا في استخدام الحاسوب في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسوب وبرامجه في التعليم واعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي أو التعليم الذاتي وانتشار المفاهيم الخاصة بالتعلم القائم على الكمبيوتر أو التعلم بمساعدة الكمبيوتر¹.

المطلب الثالث : خصائص الاتصال الرقمي

1/ تجاوز وحدة المكان و الزمان : من الأبعاد الأكثر تجديدية في الاتصال الرقمي , تمكين المتفاعلين ضمن فضائها من تجاوز الاكراهات الفيزيائية المرتبطة بسياقات الحضور وطقوس المكان , فقد تخطت الانترنت كل الحواجز الزمكانية.

¹ - فضيل ديلو , التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال 1b دار الثقافة للنشر والتوزيع , عمان 2010 ص 100

2/ التفاعلية : تعني أن الاتصال يكون في اتجاهين يقوم فيه أطراف العملية الاتصالية يتبادل الأدوار

3/ التنوع و التكامل : يتوقف استخدام هذه الادوات حاجات المتلقي من هذا الاستخدام مثل الحاجة إلى الاتصال طلبا للشرح والتفسير , أو التعليق , أو تدعيم الآراء ونشرها بين المتلقين أو طلب المساعدة أو التصويت على الموضوعات أو الشخصيات أو أفكار معينة , أو التدخل بالتعديل أو التغيير في المحتوى المنشور¹.

4/ الاندماج الثقافي : لقد كانت الطبيعة تهيمن وتخضع الانسان لقواها في المرحلة الأولى , ثم بدأت الثقافة مع ظهور الحداثة والحضارة الصناعية في إخضاع الطبيعة , أما اليوم وبسبب ارتباط التطور التاريخي بالتحول التكنولوجي فإننا نعيش نمطا ثقافيا خالصا للتفاعل والتنظيم الاجتماعي.

5/ تشكيل الهوية الافتراضية : لقد أصبح ممكنا الحديث إلى الآخرين ومحاورتهم بطريقة تتيح للفرد التكم التام على هويته الفعالة والحضور الغير جسدي , وتضاف في هذا التبادل صيغة تزامنية إلا أن حامله وهو صوت يفضح شخصية المتحاور بحيث نعرف من خلال الصوت جنسه وحالته النفسية.

6/ الاستغراق في الاتصال : شجعت انخفاض التكلفة في عملية الاتصال والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في الاطار الفردي

¹ - أمينة يحي نبیح (2018) , الاتصال الرقمي والاعلام الجديد الفيسبوك نموذجا , عمان , الاردن , دار غيداء للنشر والتوزيع.

7/ قابلية التحويل : حيث أتاح الاتصال الرقمي امكانية تحويل الاشهارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة¹ .

المطلب الرابع : تقنيات الاتصال الرقمي

أولاً : الحاسوب

توظف أنظمة الحوسبة في المؤسسات لأداء المهام الإدارية وتحقيق مخرجات تشغيلية في أزمنة استجابة قصيرة , مقارنة بالعمليات اليدوية التي تتسم بارتفاع زمن التنفيذ واستنزاف الجهد البشري .

كما تسهم في تسهيل الاتصال بقواعد البيانات وزيادة كفاءة تبادل المعلومات . وتستند مزايا استخدام الحاسوب إلى المؤشرات التالي :

- الموثوقية الحسابية (computational reliability) : حيث يبلغ معدل الخطأ قيماً متدنية جداً

(تقترب من الصفر) مقارنة بالمعالجة البشرية المباشرة , بشرط سلامة الخوارزميات المدخلة.

- كفاءة التكلفة (Cost Efficiency) : تقل التكلفة الحدية للحصول على وحدة المعلومات

باستخدام الحاسوب بشكل معنوي عن نظيرتها في الطريقة اليدوية , مما يحقق وفورات حجم واضحة.

- قابلية التوسع (Scalability): يمتاز الحاسوب بمرونة تشغيلية تسمح له باستيعاب الأحمال

المتزايدة الناتجة عن النمو المؤسسي السريع , دون الحاجة إلى إضافة موارد بشرية بنفس النسبة

(علاقة لاخطية بين حجم العمل والموارد البشرية).

ثانياً : شبكة الانترنت

وتعرف الانترنت بأنها جزء من ثورة الاتصالات , ويعرفها البعض بأنها شبكة الشبكات ,

في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة².

¹ - مكايي عماد حسن تكنولوجيا الاتصال الحديث في عصر المعلومات الاصدار 5, 2009, القاهرة مصر دار المصرية

اللبنانية ص 106 , 107

خدماتها:

البريد الالكتروني أو ما يشار له بالاختصار (Email): أنه عبارة عن خدمة يمكن من خلالها إرسال واستقبال رسائل الكترونية عبر شبكة اتصالات معينة , وقد تحتوي رسالة البريد الالكتروني على ملفات مضمنة بداخلها, أو صور , أو نصوص كتابية.

ثالثا : نظام الدردشة/ التخابط الفوري: هي أداة التفاعل المتزامن في برنامج تعلم مهارات المعالجة الرقمية للصور والرسومات التعليمية , ويسمح للأشخاص بأن يرتبطوا معا مهما تباعدوا عبر المسافات لإجراء مناقشات حية عبر الانترنت ولا تقتصر على شخصين فقط¹.

رابعا : شبكة العنكبوتية العالمية : أحدث خدمات الانترنت التي تعتمد على تفاعل العميل مع جهاز الخدمة , وشاعت شهرة هذه الشبكة على نطاق واسع بعد الاعلان عنها وتوفيرها للجمهور العادي , ثم تم اعداد عدد التطبيقات المختلفة لخدمة العميل , ومعظم برامج العملاء الخاصة بالشبكة العنكبوتية العالمية².

خامسا : الشبكات الخارجية : هي شبكة الشبكات التي تضم الحواسيب المرتبطة بالانترنت حول العالم والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبادل الحزم باتباع بروتوكول , تقدم الانترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العالمية³.

² - البياتي ياسر خضر , 2015 الاتصال الرقمي , امم صاعدة امم مندهشة (الاصدار 1) عمان الاردن , دار البادية ص 108.102

¹ - ماهر عودة الشمالية , محمود عزت اللحام , مصطفى يوسف كافي, 2015 الاعلام الرقمي الجديد , الاصدار 1 عمان , الاردن دار الاعصار العلمي , ص 49

² - شاهين بهاء , الانترنت والعولمة, ط1 القاهرة مصر دار عالم الكتب الصفحات 46.44

³ - عبد الحميد محمد, نظريات الاعلام واتجاهات التأثير , ط3 , القاهرة مصر , عالم الكتب الصفحات 117 - 119

خلاصة :

في ختام هذا الفصل , نكون قد استعرضنا الأسس النظرية المؤسسة لمفهوم الاتصال بمختلف أبعاده , بدءا من تحديد ماهيته وتقنيك عناصره الأساسية , مرورا بمراحل تطوره التاريخية , وصولا إلى خصائصه المتعددة وتصنيفاته المتنوعة . وقد أتاح هذا التمهيدي النظري الانتقال إلى صلب الموضوع المتمثل في الاتصال الرقمي , حيث تبين أنه يمثل نقلة نوعية في مسيرة الاتصال البشري , تعتمد على توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية , كما تجلت خصوصية هذا النمط من الاتصال في وظائفه المتجددة وخصائصه الفريدة , كالحظية والتفاعلية واللامكانية , والتي تستند إلى مجموعة من التقنيات المتطورة . إن هذا الفصل يشكل إطار مفاهيميا ضروريا لفهم التحولات العميقة التي أحدثتها الرقمنة في عمليات الاتصال , ويمهد الطريق لتحليل أبعادها التطبيقية في الفصول الموالية.

الفصل الثاني: الاتصال المؤسسي

تمهيد

المبحث الأول : ماهية الاتصال داخل المؤسسة

المطلب الأول : تعريف الاتصال المؤسسي

المطلب الثاني : علاقة الاتصال باتخاذ القرارات والتخطيط

المطلب الثالث: أهمية الاتصال المؤسسي

المبحث الثاني : دور وأهداف الاتصال المؤسسي ومعوقاته

المطلب الأول : دور الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة الجامعية

المطلب الثاني : أهداف الاتصال الداخلية والخارجية

المطلب الثالث: معوقات الاتصال المؤسسي

خلاصة

تمهيد:

يعد الاتصال من الركائز الأساسية التي تقوم عليها مختلف الأنشطة داخل المؤسسة , حيث يشكل حلقة الوصل بين الأفراد والإدارات , ويساهم في تنسيق الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة. ومع تطور بيئة الأعمال وتعقد الهياكل التنظيمية , أصبح الاتصال أكثر من مجرد تبادل للمعلومات , بل عملية استراتيجية تهدف إلى تحسين الأداء وتعزيز الانسجام الداخلي وبناء صورة إيجابية للمؤسسة.

فالنجاح المؤسسي اليوم لا يعتمد فقط على الموارد المادية أو الكفاءات البشرية , بل يرتبط بشكل وثيق بمدى فعالية نظام الاتصال المعتمد داخل المؤسسة , سواء كان اتصالاً داخلياً بين الموظفين و الإدارة , أو خارجياً مع مختلف الفاعلين كالجماهير والشركاء , كما يلعب الاتصال دوراً مهماً في اتخاذ القرارات , وحل النزاعات , وتحفيز العاملين , ونشر ثقافة تنظيمية قائمة على الشفافية والتعاون.

وانطلاقاً من هذه الأهمية , يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على مفهوم الاتصال في المؤسسة , وإبراز دوره في تحسين الأداء المؤسسي , مع التطرق إلى أهم الوسائل والاستراتيجيات المعتمدة في تحقيق اتصال فعال.

المبحث الاول : ماهية الاتصال داخل المؤسسة

المطلب الاول: تعريف الاتصال المؤسسي

إن المنتبغ للتراث المعرفي في هذا المجال يجد هناك أنه يستهدف المجالات المختلفة لاتصال المؤسسة وأبعاده الداخلية والخارجية ، حيث هناك من يشخصه في المجال الإداري أو في المؤسسات عموما . يشير مفهوم الاتصال الإداري أو التنظيمي إلى تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرارية العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة ، صاعدة ، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بهدف تسيير عملية التواصل المطلوب بين مختلف الأطراف¹.

وامتدادا للاتصال التنظيمي أو الاتصال في المؤسسات نجد اتصال المؤسسة الذي يتحدد مجاله ضمن الاتصال التنظيمي ولكن مع التركيز على بعده الوظيفي والداخلي ، وهناك من يركز في تعريفه على البعد الخارجي الخاص بتنظيم المؤسسة لعلاقتها بمحيطها وفي هذه الحالة يكون الاتصال عبارة عن دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها(فاتصال المؤسسة غير الاتصال داخل المؤسسة فهو أوسع منه ، وبالتالي يقصي هذا التعريف الاتصال الوظيفي ، الإعلام الآلي، الهاتف ويتجاوز الاتصال الإداري أو الاتصال في المؤسسة ، ومن جهة أخرى يشير إلى ثلاث تخصصات اتصالية(الإشهار، العلاقات العامة مع الصحافة.

¹ - فضيل دليو ، الاتصال مفاهيمه،نظرياته ،ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الجزائر ،2003 ص 17

المطلب الثاني: علاقة الاتصال باتخاذ القرارات

1- الاتصال واتخاذ القرارات :

" يقوم الاتصال بوظيفة حيوية في مجال توفير المعلومات بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات وعلى جانبي المشاعر والتأثير في الاتصال ، حيث ركز البحث التجريبي في مجال الاتصال على العمليات الخاصة بمعالجة المعلومات وسبل تحسين دقة القنوات في نقل المعلومات المطلوبة والقرارات من قبل الأفراد والجماعات ¹.

المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى من المستويات الإدارية، بحيث إذا توقف تدفق تلك المعلومات بسبب أو آخر ، فان صانع القرار يقف عاجزاً أمام المواقف الإدارية التي يتطلب تصرفاً من نوع ما.

والاتصال ضروري لبقاء المؤسسة واستمراريتها ، كما أن له الأثر في الحكم على القرارات التي اتخاذها ، فعندما يكون هذا العنصر الحيوي ضعيفاً أو لا يتم في الوقت المناسب قد يكون القرار المتخذ غير مناسب.

إلى جانب ذلك ، يتوقف نجاح عملية اتخاذ القرارات كذلك على مدى توصيل المتخذ إلى المعنيين بتنفيذه .

2- الاتصال والتخطيط :

يعتبر التخطيط أحد وظائف إدارية الموارد البشرية ، ويتطلب التخطيط وضع برامج معينة ، ويعتمد في ذلك على توافر المعلومات والبيانات سواء كانت بيانات كمية أو وصفية وبعد توفير

¹ - صبرينة رماش ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، ط

هذه المعلومات بمسؤولية الاتصال ، فان الاتصال الجيد يساعد القائمين على وضع واعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة البشرية والمادية الموجودة في المؤسسة ، كذلك المؤشرات الإحصائية التي تتوقف عليها صحة التنبؤ ، وبالتالي صحة التخطيط.

المطلب الثالث : أهمية الاتصال المؤسسي

تكمن أهمية الاتصال بالنسبة للمنظمات في كونه أساس لقيام العلاقات الإنسانية داخلها فهو يقوم بتوجيه العلاقات والتفاعلات التي تحقق درجة عالية من التماسك بين الأفراد والجماعات سواء بين الرؤساء والمرؤوسين مما يؤدي إلى إيجاد روح معنوية طيبة لديهم ، وهذا الأمر يحتاج إلى وجود نظام سليم للاتصال يجعل العاملين متفهمين للأوامر والتوجيهات التي تصلهم مما يساعدهم على اداء أعمالهم بنجاح وكفاءة. وللرؤساء أيضا دور في تقوية العلاقات الإنسانية من خلال قدراتهم ومهاراتهم في نقل وتوجيه المعلومات إلى مرؤوسيهم بشكل جيد، فالرئيس يعتبر حلقة وصل بين أطراف متعددة تربطه خطوط اتصال بها وتسمى هذه الخطوط بخطوط العلاقات الإنسانية.¹

ويعد الاتصال الفعال والواعي هو عماد العلاقات الإنسانية والتي يكون الهدف منها هو العمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد داخل المؤسسة وبالتالي فهو أحد الدعائم الأساسية لهذه العلاقات ذلك أن معظم الأعمال والمهام تقوم على البيانات والحقائق المتبادلة بين الأفراد على إختلاف مستوياتهم داخل التنظيم ، مما يساعد على تجميع وجهات النظر والمعتقدات قصد إقناع العاملين والتأثير في سلوكهم .

¹ - رواية حسن: السلوك الانساني في التنظيمات ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، 1999 ، ص 267

إيجابيا نحو عملهم وعليه فأهمية الاتصال في هذا المجال تظهر في إيجاد طرق للعمل أكثر شمولاً كتشجيع المشاركة العمالية وجعل المؤسسة تتميز بالحوار والمناقشة التي تزيد من دافعية العمال للعمل والابداع والابتكار في أداء الأعمال والحرص على التعاون مع المسؤولين ومع بعضهم البعض لوضع طرق ونظم للعمل جديدة أو تعديل القديمة ، وحل المشاكل المطروحة ومحاولة تجاوزها والتفوق عليها كما يقرب وجهات النظر ويقضي على التناقضات فيزداد الاهتمام بتطوير المؤسسة.¹

¹ - بلباش وداد: دور العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية حالة المديرية الجهوية للمؤسسة الوطنية لتسويق

المبحث الثاني : دور وأهداف الاتصال المؤسساتي ومعوقاته

المطلب الأول : دور الاتصال المؤسساتي داخل المؤسسة الجامعية

1- تنظيم وتنسيق العمل الإداري :

يعد الاتصال المؤسساتي من أهم الآليات التي تعتمد عليها المؤسسة الجامعية لضمان حسن سير العمل الإداري وتنظيم مختلف الأنشطة والمهام . فهو يساهم في نقل المعلومات والتعليمات والقرارات الإدارية بين مختلف المستويات التنظيمية داخل الجامعة ، سواء من الإدارة العليا إلى الموظفين (الاتصال الهابط)، أو من الموظفين إلى الإدارة (الاتصال الصاعد)، أو بين المصالح والأقسام المختلفة (الاتصال الأفقي). ويساعد ذلك على تحقيق الانسجام والتنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية وتجنب الازدواجية في العمل.

كما يسهم الاتصال المؤسساتي في تحسين إدارة الوقت من خلال تسريع تداول المعلومات وتقليل التأخير في انجاز المعاملات الإدارية ، إضافة إلى الحد من انتشار الشائعات وسوء الفهم الناتج عن نقص المعلومات . ويفضل الاتصال الفعال تصبح اجراءات التسجيل واصدار الوثائق ومعالجة ملفات الموظفين والطلبة أكثر سرعة ودقة وفعالية.

2- دعم العملية الأكاديمية والبيداغوجية :

يلعب الاتصال المؤسساتي دورا محوريا في دعم العملية التعليمية والبيداغوجية داخل الجامعة ، حيث يساعد على ايصال المعلومات الضرورية للطلبة المتعلقة بالتسجيل ، وبرنامج الدراسة، ومواعيد الامتحانات والاعلانات البيداغوجية المختلفة ، ويسهم ذلك في تسهيل اندماج الطلبة في الحياة الجامعية وتمكينهم من متابعة مسارهم الدراسي في ظروف أفضل.

ومن جهة أخرى ، يدعم الاتصال المؤسساتي النشاط العلمي والبحثي من خلال توفير قنوات تواصل فعالة بين الأساتذة والباحثين، مما يسهل تبادل المعارف والخبرات العلمية، والتنسيق لانجاز المشاريع البحثية المشتركة، والمشاركة في الملتقيات والمؤتمرات العلمية الوطنية والدولية. كما يساعد في نشر نتائج البحوث وابرار الانتاج العلمي للجامعة.

3 - تعزيز المناخ التنظيمي والثقافة الجامعية:

يساهم الاتصال المؤسساتي في بناء مناخ تنظيمي ايجابي داخل الجامعة قائم على الثقة والتعاون والاحترام المتبادل بين مختلف الفاعلين من أساتذة وموظفين واداريين وطلبة. فكلما كانت قنوات الاتصال واضحة ومفتوحة، زادت درجة التفاهم والتعاون بين أفراد المؤسسة، مما ينعكس إيجابيا على الأداء والانتاجية.

كما يساعد الاتصال المؤسساتي في تعزيز الانتماء للمؤسسة وترسيخ قيمها وثقافتها التنظيمية، من خلال نشر الرؤية والأهداف المشتركة بين جميع أفراد الجامعة. إضافة إلى ذلك يمثل أداة فعالة لمعالجة النزاعات والخلافات التي قد تنشأ داخل المؤسسة، حيث يوفر فضاءات للحوار والتشاور والاستماع إلى مختلف الآراء والانشغالات ، الأمر الذي يساهم في إيجاد حلول توافقية والحفاظ على الاستقرار التنظيمي.

4 - بناء الصورة المؤسساتية للجامعة:

يعتبر الاتصال المؤسساتي وسيلة أساسية لبناء وتعزيز الصورة الذهنية الايجابية للجامعة لدى مختلف الجماهير الداخلية والخارجية. فمن خلال الأنشطة الاتصالية المختلفة ، تستطيع الجامعة التعريف برسالتها وأهدافها وإنجازاتها العلمية والأكاديمية، مما يساهم في تعزيز مكانتها وسمعتها.

كما يشكل الاتصال المؤسسي حلقة وصل بين الجامعة ومحيطها الخارجي، بما في ذلك المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبحثية، ويساعد على إقامة شركات وتعاونات تخدم أهداف التنمية والبحث العلمي. ويساهم أيضا في الترويج للإنجازات الأكاديمية والابتكارات العلمية والنجاحات التي تحقها الجامعة، الأمر الذي يعزز قدرتها على استقطاب الطلبة والباحثين والشركاء، ويرفع من مستوى تنافسيتها واشعاعها العلمي على المستويين الوطني والدولي.¹

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الداخلية والخارجية

أهداف الاتصال الداخلي :

أ- الأهداف الاتصالية بالنسبة للقائمين على إدارة المؤسسة:

تساعد الأهداف الاتصالية القائمين على الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة و هذا بفضل المعلومات التي يوفرها الاتصال الداخلي.

كما يعمل هذا الأخير على إيصال آراء ووجهات نظر الإدارة للعمال , يمكن الإداريين من الاطلاع و التعرف على مشاكل العمال واحتياجاتهم , بالإضافة إلى هدفين أساسيين يلخصان باقي الأهداف المحتملة وهما:

1. تنمية المعلومات و الفهم الضروري للجهود الجماعي بإزالة العوائق و الحواجز التي تعترض العملية الاتصالية , بحيث يستطيع المدير ورجاله أن يتصلوا ببعضهم البعض حتى يتمكنوا من أداء مهامهم على أحسن وجه.

¹ - موقع المجلة على البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP)

<https://www.asjp.cerist.dz/en/presentationRevue/305>

2. تهيئة الاتجاهات الضرورية للتعاون و الإشباع المهني , ولهذا لها أهمية قصوى حيث أن هناك شواهد كثيرة تشير على أن مشكلات العمل الحديث ترتبط ارتباطا وثيقا بالاتجاهات داخل المؤسسة أكثر من ارتباطها بالمهارات الأساسية و المعرفة المهنية.¹

ب - الأهداف الاتصالية بالنسبة للعمال :

تهدف الاتصالات من خلال الاتصال الداخلي بالنسبة للعمال إلى تعريفهم بما تحتويه المؤسسة , و هذا ما يؤدي على زيادة التفاهم و الثقة بين الرؤساء و المرؤوسين , مما ينعكس بالإيجاب على سير العمل وزيادة المردود , كما أن تزويد العمال بقدر كاف من المعلومات يؤدي إلى التحليل من الإشاعات وكذا تضييع الوقت , و في هذا الشأن نميز ثلاث مجالات لتقديم المعلومات و هي كآآتي:

- معلومات عن قرارات المؤسسة .

- معلومات عن سياسة المؤسسة المتصلة بوظائف العمال .

- معلومات خاصة ببعض المشاكل التي تواجه المؤسسة.²

هذه الأهداف تخص كل من القائمين على إدارة المؤسسة و العمال داخلها , لكن هناك

أهداف أخرى كثيرة منها:

¹ - ديجريت , السلوك الانساني في العمل , ترجمة عبد الحميد و محمد اسماعيل , (القاهرة : دار المنهضة للطباعة و النشر), 1974, ص 515-516.

² - خيرى جميل الحليل , الاتصال ووسائله و الخدمة الاجتماعية, القاهرة , الكتاب الجامعي الحديث , ط 2 , 1985 , ص

تحقيق التنسيق بين الأفعال و القرارات:

يمكن الاتصال من التنسيق بين القرارات وأفعال وأجزاء المؤسسة ,وبدونه تصبح عبارة عن مجموعة من الأفراد يعملون و هم منفصلين عن بعضهم البعض, فبدون الاتصال تفتقد التصرفات التنظيمية على التنسيق , كما يؤدي غيابه إلى استغلال المؤسسة من أجل تحقيق أغراض شخصية على حساب مصلحتها وأهدافها المسطرة¹.

المشاركة في المعلومات :

يساعد الاتصال على تبادل المعلومات العامة لتحقيق أهداف و التي تساعد هذه الأخيرة في :

- توجيه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف .

- توجيه الأفراد لمهامهم و تعريفهم بواجباتهم .

- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

- اتخاذ القرارات :إن وضع أهداف اتصالية تعتبر خطوة جد مهمة في عملية اتخاذ القرار لأنه يتطلب من الأفراد الحصول على معلومات معينة لتحديد التبادل وتنفيذ القرارات ثم بتقييم نتائجها.

- التعبير عن المشاعر الوجدانية : يساعد الاتصال الداخلي على التبادل و المشاركة الوجدانية و التعبير عن سعادتهم وأحزانهم , ومخاوفهم الخ , و الطريقة المثلى لتحقيق

¹ Dimminique Beau et S.Daudel dtrategie d'entreprise(paris:1912)p 10 11

الأهداف الإدارية للمؤسسة لا تكون إلا عن طريق الاتصال , وهذه العملية تحمل في محتواها أهداف محدودة خاصة بالإستراتيجية الاتصالية و المفروض أن تكون متعبة داخل المؤسسة ¹ .

- تحديد و تدريب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف و الرسائل الاتصالية التي نستعملها.

أهداف الاتصال الخارجي:

على الرغم من أن نشاط الاتصال الخارجي نشاط تمارسه المؤسسات كافة صغيرها و كبيرها , إلا أن استحداث إدارة متخصصة الدارة هذا النشاط يرتبط بعوامل مختلفة منها:

- حجم المؤسسة .

- إمكانية المؤسسة المالية.

- موقف الإدارة العليا من هذه الوظيفة.

أما أهداف الاتصال الخارجي تتمثل في :

- كسب ثقة العملاء .

- كسب تأييد المجتمع وجذب أكبر عدد من الزبائن الجدد.

- تسوية العلاقة مع رجال الإعلام.

- نشر الوعي الصحي و الصناعي و الأمني.

- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة .

¹ PIERRE Gregory. Jean Marclilin; **marketing publicite**(Bardanne; sept;1994) p 9

- الحصول على أكبر حصة ممكنة من السوق .
- إيجاد تفاعل بين المنشأة و المجتمع الخارجي.
- معرفة الرغبات و الأهواء و التغيرات في حاجة العملاء.
- تعمل على الإلحاق بركب التطور في الوسائل بالنسبة إلى عمل المؤسسة من أجل تحسين ورفع كفاءة الإنتاج.¹

المطلب الثالث: معوقات الاتصال المؤسسي

تواجه عملية الاتصال في كافة المجالات معوقات قد تعيق أو تعطل استمرارية العملية أو تحد من إحداث التأثير المرغوب حدوثه على الرغم من اتفاق علماء الإدارة والإعلام على أهمية معوقات الاتصال وخطورة تأثيره على تبادل الأفكار والاتجاهات بين الأفراد والمنظمات، إلا أنهم يختلفون في تحديد معوقات الاتصال من مجال إلى آخر ومن جهاز إلى جهاز آخر ومن بيئة لأخرى وكذلك تختلف تصنيفات تلك المعوقات من مكان لآخر حسب نظرة واهتمام كل كاتب لطبيعة ومضمون هذه المعوقات، وقد تختلف تلك المعوقات داخل الأقسام التي تعمل في جهاز معين لأن الأهداف والإجراءات والأعمال تختلف من وحدة إدارية إلى وحدة أخرى. ومن خلال ذلك تظهر لنا معوقات الاتصال من خلال عدة أبعاد وهي:

1- المعوقات الإدارية: الإدارة عبارة عن عملية صناعية مستمرة تتسم بالديناميكية والحركة حيث التفاعل والتداخل والتكامل بين أنشطتها المختلفة في صورة ما يعرف بعملية الإدارة المتكاملة معتمدة في ذلك على جمع البيانات ودراسة المتغيرات والظروف المحيطة وتحليلها وتغيير

¹ - منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، (مصر: المكتب الجامعي الحديث، 2001)، ص 63.

المسارات حسب المواقف الإدارية من خلال العلاقات الداخلية بين السياسات والأنشطة المتبادلة، وتأثير كل منها على الأخرى.¹

2. معوقات الاتصال الخاصة بالعمل: يواجه الاتصال العديد من المعوقات الخاصة بالعمل ومن هذه المعوقات ما يلي:

أولاً: معوقات الاتصال المتعلقة بطبيعة العمل: ومن أهمها ما يلي:

- تدخل الاختصاصات في العمل وعدم وضوحها .
- عدم تحديد الأهداف بدقة.
- صعوبة وجود نظام لقياس الانتاجية.
- سوء الاتصال بين أفراد الجماعة الواحدة.
- عدم وضوح المصطلحات التي تتضمنها لوائح نظام العمل للعاملين، وعدم تزويدهم بكتيبات توضحه.
- عدم وجود وصف وظيفي يحدد أبعاد العمل.²

¹ - محمد بن علي المانع: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الاداء، رسالة ماجستير في العلوم الادارية،كلية الدراسات العليا جامعة تاييف العربية السعودية،2006،ص25

² - سمير محمد حسين، الاعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، القاهرة،1984،ص 22

ثانيا: معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب البيئي للعمل : ومن بينها:

- عدم تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات اللازمة المرتبطة بالبدايل المختلفة عند التقاعد وعدم تهيئتهم لذلك.

- زيادة الفجوة في الفروق الثقافية بين العاملين وتمثل الفرق الثقافية بيئة مناسبة لسوء الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

- صعوبة اللغة المستخدمة إذا كانت اللغة المستخدمة في الاتصال بسيطة وسهلة فإنها تساهم في نجاح عملية الاتصال بينما إذا كانت معقدة وصعبة فإنها تعوق عملية الاتصال.

ثالثا:معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب البيئي للعمل:ومن بينها:

- عدم ملائمة مكان العمل من حيث الحجم أو طريقة التنظيم.

- عدم ملائمة درجة الحرارة.

- عدم ملائمة الإضاءة.

- عدم الانسجام والاختيار الأمثل لفترة الراحة.¹

رابعا: معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب الاجتماعي للعمل:

- عدم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

- عدم اتفاق نوعية العمل مع الدراية العلمية والخبرة العلمية.

- عدم تنمية قدرات ومهارات الأفراد.

¹ - أحمد خاطر : مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي الحديث، القاهرة، 1982 ، ص 139

- انعدام التنسيق بين جهود الأفراد.

- المشكلات المرتبطة بإدراك الإنسان ونظريته للآخرين ومشاعره نحوهم.

- المشكلات المرتبطة ببرامج التدريب وتنمية مهارات الأفراد.

خامسا: معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب النفسي والذهني للعمل:

- قلة التفاعل بين الإدارة والعاملين.

- عدم الاحساس بالانتماء إلى جماعة العمل.

- إهمال المديرين للعوامل النفسية المرتبطة بالصحة العقلية على حساب العوامل الفنية والتنظيمية.

سادسا: معوقات الاتصال المتعلقة بالعاملين:

- عدم وجود مقاييس للإنتاجية.

- إهمال أهمية العنصر الإنساني.

- عدم إدراك دوافع المرسل.

- اختلاف القول عن الفعل.

- عدم فهم الرسالة المعطاة.

الخلاصة:

يعتبر الاتصال في المؤسسة عملية أساسية تهدف إلى نقل المعلومات وتبادلها بين مختلف الأفراد والمستويات التنظيمية.

يساهم الاتصال الفعال في تحسين الأداء , وتسهيل اتخاذ القرارات , وتقوية العلاقات المهنية , إضافة إلى دوره في حل المشكلات ونشر ثقافة تنظيمية إيجابية , كما يعتمد نجاحه على وضوح الرسالة , واختيار الوسيلة المناسبة والتفاعل الجيد بين أطراف العملية الاتصالية.

وبالتالي فإن تطوير نظام اتصال فعال داخل المؤسسة يعد عنصرا حاسما في نجاحها واستمراريتها في بيئة عمل متغيرة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث:

لمحة عن مؤسسة التعليم العالي جامعة زيان عاشور

المبحث الأول : مدخل تعريفي لجامعة زيان عاشور.

-المطلب الأول: تعريف للمؤسسة الجامعية زيان عاشور

-المطلب الثاني: أهداف جامعة زيان عاشور

-المطلب الثالث: مهام جامعة زيان عاشور

المبحث الثاني: تحليل نتائج دراسة

-استبيان

-تحليل النتائج

-النتائج العامة لدراسة

تمهيد

يتطرق هذا الفصل إلى التعريف بميدان الدراسة والى عرض وتحليل المعطيات التي جمعت عن طريق الدراسة الميدانية المتعلقة ب: دور الاتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة و الموظفين، موضوع الدراسة هذا يكمن في تدعيم الدراسة النظرية بمعطيات ميدانية، حيث كان له الفضل الكبير في رسم المسار العلمي للدراسة وفهم عدة جوانب كانت معالمها غامضة وغير واضحة في الجانب النظري.

ولتحقيق هذا المسعى، وبعد تطبيق الاستمارة المعدة بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة وجمعها وبعد المراقبة التقنية لها من خلال التأكد مما تم استرجاعه منها، ومراقبة مدى احترام المبحوثين للتعليمات، قمنا باستبعاد الاستمارات التي لم تتوفر فيها الشروط العلمية والموضوعية، و تم الاعتماد على التكرارات وحساب النسب المئوية لتفسير وتحليل الواقع المدروس لبعض الجداول، واستخدام الأسلوب الإحصائي المناسب باستخدام معامل الارتباط سبيرمان.

المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الجامعية " جامعة زيان عاشور بالجلفة"

تعتبر جامعة زيان عاشور بالجلفة من بين أهم مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، حيث تلعب دورا أساسيا في تكوين الطلبة وتطوير البحث العلمي وخدمة المجتمع. تقع الجامعة بولاية الجلفة وسط الجزائر، وقد شهدت تطورا كبيرا منذ نشأتها، مما جعلها قطبا هاما يستقطب آلاف الطلبة من مختلف ولايات الوطن.

تعود بدايات الجامعة إلى سنة 1990 عندما تم إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي للإلكترونيك، والذي كان يهدف إلى تكوين الطلبة في المجالات التقنية والعلمية، ومع تزايد عدد الطلبة والتخصصات، تم تحويله إلى مركز جامعي سنة 2000، ثم تمت ترقيته رسميا إلى جامعة سنة 2009 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09.09 المؤرخ في 04 جانفي 2009.¹

وقد سميت الجامعة باسم الشهيد "زيان عاشور"، أحد ابرز قادة الثورة التحريرية الجزائرية بمنطقة الجلفة، تخليدا لنضاله وتضحياته في سبيل استقلال الجزائر .

تضم الجامعة عدة كليات ومعاهد تغطي تخصصات متنوعة، منها العلوم الإنسانية والاجتماعية، الحقوق، العلوم الاقتصادية، العلوم والتكنولوجيا، الإعلام الآلي، علوم الطبيعية والحياة، والآداب واللغات .

¹ ar. Wikipedia.org-

كما تعتمد الجامعة على نظام "ل . م . د" (ليسانس، ماستر، دكتوراه) ، وتسعى إلى مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة من خلال تحديث برامجها التعليمية وتطوير هياكلها البيداغوجية.¹

وتوفر الجامعة أيضا مرافق عديدة لخدمة الطلبة والأساتذة، مثل المكتبات الجامعية، المخابر العلمية، الاقامات الجامعية، والمنصات الرقمية الخاصة بالتعليم الالكتروني، مما يساهم في تحسين المستوى العلمي والبيداغوجي.

المطلب الثاني: أهداف جامعة زيان عاشور

تهدف جامعة زيان عاشور إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التي تتماشى مع رؤية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، وتتمثل أبرزها في :

1- تقديم تعليم عالي الجودة : تسعى الجامعة إلى توفير تعليم متميز للطلاب، وبرامج تدريبية حديثة في مختلف المجالات " التكنولوجيا، العلوم الإنسانية، الفنون، اللغات....." ، وتزويدهم بالمهارات العملية اللازمة لسوق العمل .

2- تكوين إطار بشري مؤهل : تهدف الجامعة إلى تأهيل العنصر البشري وجعله أولوية قصوى ليكون قاطرة للتنمية المحلية والوطنية، من خلال تخريج جيل من المتخصصين القادرين على المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.²

3 - التميز في البحث العلمي : تسعى الجامعة إلى ترسيخ البحث العلمي كركيزة أساسية، من خلال دعم المخابر البحثية 22 مخبر، وتشجيع الابتكار والمشاريع البحثية.

www.univ djelfa.dz 1

WWW uni djelfa dz ²

4 - تعزيز روح الابتكار والمقاوالاتية : تهدف الجامعة إلى تشجيع الطلبة على الابتكار وتحويل الأفكار إلى مشاريع ريادية عبر حاضنة الأعمال المعتمدة CDE، التي رعت منذ إنشائها 27 مشروعا ونظمت 85 مشروعا شارك فيها 188 طالبا.

5 - الانفتاح الدولي : تسعى الجامعة إلى تعزيز التعاون وبناء شراكات دولية تسهل التبادل الأكاديمي والتعاون العلمي مع مؤسسات وطنية ودولية، وتشجع التنقل الدولي للطلاب والأساتذة.

6. خدمة المجتمع والتنمية المحلية : تهدف الجامعة إلى لعب دور محوري وفاعل في التنمية الفكرية والاجتماعية والاقتصادية للمنطقة والوطن، من خلال شراكات مع مختلف المؤسسات والهيئات المحلية.

المطلب الثالث : مهام جامعة زيان عاشور

تضطلع جامعة زيان عاشور بمجموعة من المهام الجوهرية لتحقيق أهدافها الإستراتيجية، والتي تنبثق أساسا من مهام الجامعة التقليدية، وتتمثل فيما يلي:

1. التدريس والتكوين

- توفير برامج تكوين متنوعة في مراحل : الليسانس، الماستر، والدكتوراه، ضمن 13 ميدانا للتكوين، وتقديم تعليم عن بعد منصة Moodle.

- تنظيم التكوين في أطوار مختلفة : التدرج، والتدرج الجامعي لما بعد التدرج، والتكوين المستمر.

- السهر على ضمان جودة التكوين الأكاديمي والمهني¹.

2 - البحث العلمي والتطوير التكنولوجي

- تطوير البحث العلمي الأساسي والتطبيقي في مختلف التخصصات، من خلال 22 مخبر بحثي وفريقيين بحثيين مختلطين.

- متابعة ودعم مشاريع البحث، وتنظيم الفعاليات العلمية للأساتذة والطلاب .

- تطوير الابتكار ودعم المقاولاتية عبر مرافق مثل حاضنة الأعمال .

- المساهمة في تطوير ونقل التكنولوجيا وخدمة المجتمع.

3 - خدمة المجتمع

- المساهمة الفاعلة في التنمية المحلية والوطنية.

- تقديم الخبرة الجامعية واستشارات للمؤسسات والهيئات العمومية والخاصة ، وإنجاز دراسات في

مختلف المجالات " الهندسة المدنية ، التنمية المستدامة ..."

- تنظيم برامج التعليم المستمر لرفع كفاءة الموظفين والعمال².

¹ . [www.uni_djelfa dz /presentato/ missions](http://www.uni_djelfa.dz/presentato/missions) .

² . [www univi_ djelfa/fdsi](http://www.univi_djelfa/fdsi) .

4. الانفتاح والتعاون الدولي

- إقامة علاقات تعاون وشراكات مع الجامعات والمؤسسات الأجنبية .
 - المشاركة في برامج التبادل الطلابي والأكاديمي مثل: برنامج Erasmus.
 - تعزيز مكانة الجامعة دوليا من خلال استقبال الطلبة الدوليين لحوالي 50 طالبا دوليا.
- وتشمل المهام التنظيمية والإدارية الأخرى: ضمان الشؤون البيداغوجية كالتسجيلات، المناهج، الامتحانات، تطوير الموارد البشرية والمالية، إدارة وصيانة الهياكل الجامعية، ورقمنة الخدمات الجامعية وتحديثها .

المبحث الثاني : عرض وتحليل النتائج

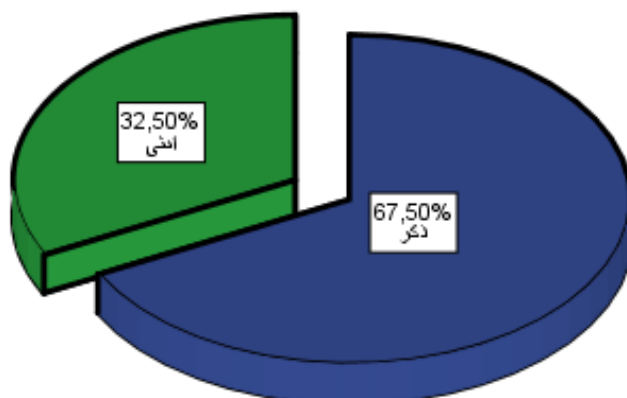
المطلب الأول: البيانات العامة الخاصة بالمبحوثين

الجدول رقم: 01: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

المتغير	العدد	% النسبة
ذكر	27	67.5
أنثى	13	32.5
المجموع	40	100

تشير البيانات في الجدول أعلاه الموضح لمتغير الجنس، أن أغلبية أفراد العينة الممثلة لمجتمع البحث " الموظفين الإداريين والتقنيين والأساتذة بجامعة الجلفة " هم ذكور بنسبة 67.5%، في حين نجد نسبة الإناث تقدر بـ 32.5%. وهو الأمر الذي يؤكد حقيقة البحث الميداني داخل الإدارات التابعة للجامعة، وأيضا يفسر طبيعة الوظائف في البيئة الجامعية التي تقبل فئة الذكور بشكل أكبر على عكس فئة الإناث لعدم تحملهم لطبيعة المنصب، والتي ربما تتطلب تواجدا ميدانيا مستمرا أو ربما التواجد لعدد ساعات عمل أطول. كذلك نجد أن الاهتمام بالاتصال الرقمي تهيم عليه فئة الذكور مما يمنح مؤشرا أن التوجه نحو تبني أدوات الاتصال الرقمي وتسييرها قد يتأثر بالخصائص الديموغرافية للموظفين، وهذا ما أكدته بعض الدراسات السابقة بوجود تفاوت في الاهتمام بالتقنيات الرقمية بين الجنسين.

الشكل رقم 01: تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: مخرجات برنامج spss V20 على ضوء نتائج الاستبيان

الجدول رقم 02 : يوضح التكرارات والنسب لمتغير المستوى التعليمي لأفراد العينة المبحوثة

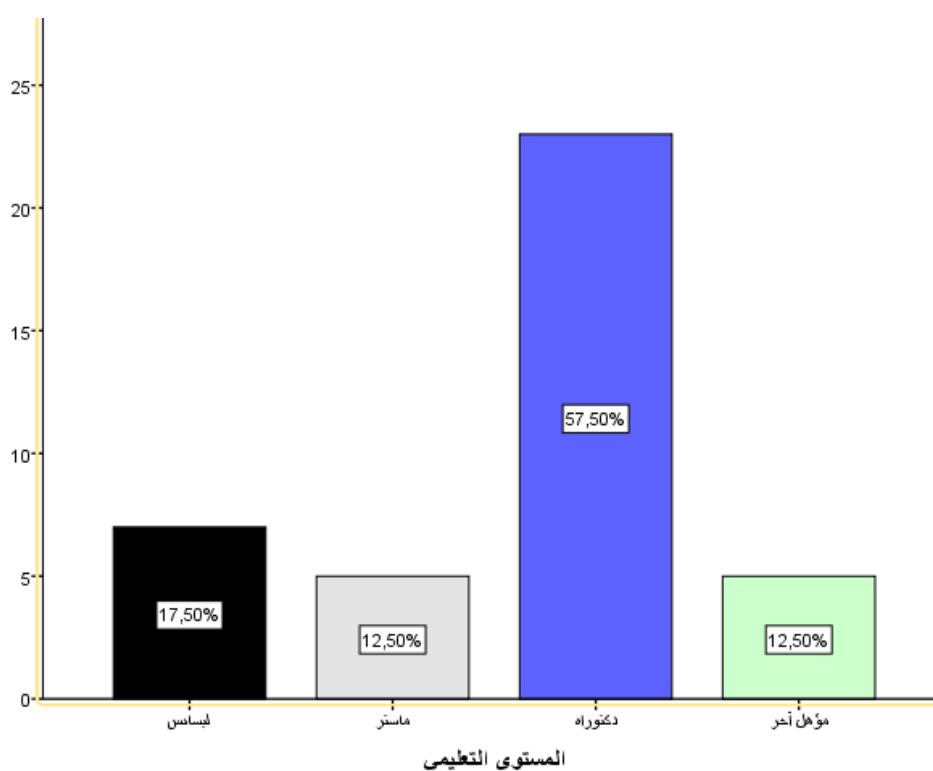
المستوى التعليمي	التكرار	% النسبة
ليسانس	7	17.5
ماستر	5	12.5
دكتورا	23	57.5
مؤهل آخر	5	12.5
المجموع	40	100

في أول وهلة ما يسترعي انتباهنا عند تحليلنا للجدول الخاص بالمستويات التعليمية لأفراد العينة والمقدرة بـ 3 مستويات بالإضافة إلى فئة أخرى، فقد جاءت نتائجها الموضحة أعلاه في الجدول كما يلي: نجد ان المستوى التعليمي دكتوراه 23 مفردة بنسبة 57.5 % وهو المستوى الأكثر نسبة بين المستويات الأخرى، يليها مستوى الليسانس المكرر 07 مرات بنسبة 17.5%،

في حين تكرر مستوى ماستر 05 مرات فقط بنسبة 12.5%. أيضا نجد 05 مبحوثين لديهم مستويات أخرى لها مثل تقني سامي، وبعض المستويات التي لها علاقة بالتكوين وبجامعة التكوين المتواصل.

ولهذا نستنتج أن المستوى التعليمي لهذه العينة أنها تشمل أكثر الفئات التي تتمتع بمستوى تعليمي عال. وهذا ما يفسر طبيعة الإدارة في المؤسسة الجامعية أنها تعتمد بشكل أساسي على النخب الأكاديمية وحملة الشهادات العليا مثل الدكتوراه. أيضا نجد ان استخدام الاتصال الرقمي وكل ما يتعلق بالقدرة المعرفية والتقنية العالية لاستيعاب واستخدام تطبيقات الاتصال الرقمي الحديثة يرتفع عندما يرتفع المستوى التعليمي أكثر.

الشكل رقم 02: المستوى التعليمي لعينة الدراسة



المصدر: مخرجات برنامج spss V20 على ضوء نتائج الاستبيان

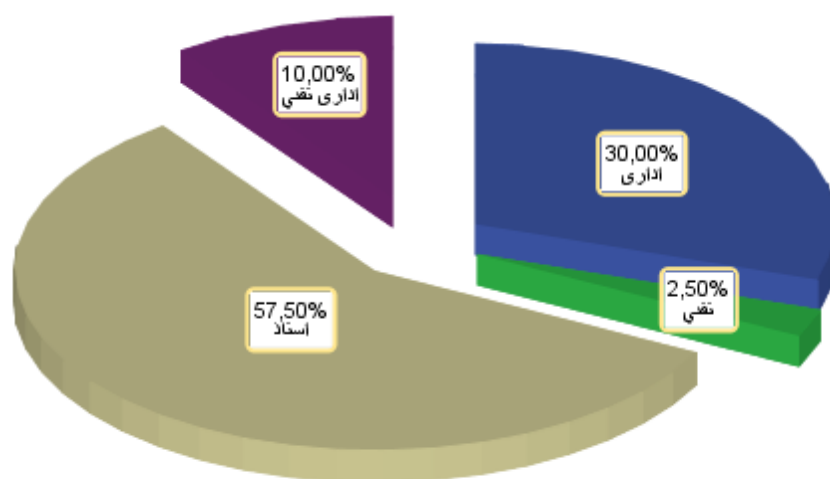
الجدول رقم 03: يمثل طبيعة المنصب

النسبة %	التكرار	طبيعة المنصب
30	12	إداري
2.5	01	تقني
57.5	23	أستاذ
10	04	إداري - تقني
100	40	المجموع

من خلال الجدول رقم 03 والذي يوضح طبيعة المنصب المشغول لدى العينة، فقد تبين أن أغلبية أفراد العينة المدروسة ينتمون إلى فئة الأساتذة، بنسبة 57.5% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالفئات الأخرى، تليه فئة الإداريين بنسبة 30%.

يمكن تفسير ذلك أن الخصوصية التنظيمية للجامعة تفرض فئة الأساتذة بشكل أساسي والذي يقع على عاتقهم الدور الأكبر في تسيير الهياكل البيداغوجية والعلمية والإدارية بصفة عامة، أيضا نجد أن فئة الأساتذة والإداريين هم الفئة الأكثر استخداما وتعاملا مع الأنظمة الرقمية الحديثة والمنصات الالكترونية والمراسلات الإدارية والبيداغوجية داخل الجامعة.

الشكل رقم 03 : عينة الدراسة حسب طبيعة المنصب



المصدر: مخرجات برنامج spss V20 على ضوء نتائج الاستبيان

الجدول رقم 04: سنوات الخبرة في العمل لمجتمع البحث

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	12	30
من 5 إلى 10 سنوات	14	35
من 11 إلى 15 سنة	9	22.5
أكثر من 15 سنة	5	12.5
المجموع	40	100

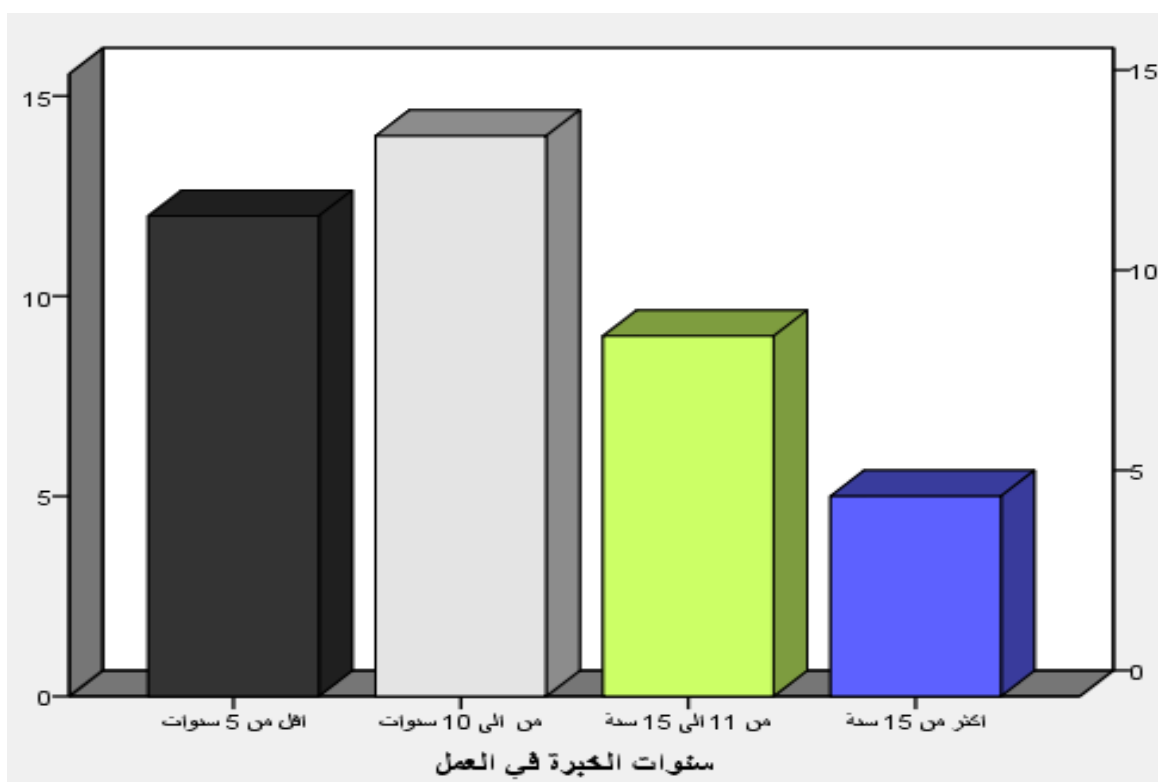
نجد أن الدراسة الحالية من خلال قراءتنا للمعطيات المدونة في الجدول المتعلقة بمجتمع الدراسة وفق متغير الاقدمية في العمل نلاحظ من بين المبحوثين الذي بلغ عددهم 40 فردا بنسبة 100% أن الفئة التي تراوح خبرتها المهنية من 5 إلى 10 سنوات جاءت في المرتبة الأولى إذ بلغ عدد أفرادها 14 مفردة بنسبة 35% ما يدل على أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون

خبرة مهنية متوسطة تسمح لهم بالإلمام باليات العمل الإداري والاتصالي داخل الجامعة، الأمر الذي يعزز من مصداقية آرائهم المتعلقة بموضوع الدراسة.

كما أظهرت النتائج أن فئة أقل من 5 سنوات خبرة احتلت المرتبة الثانية بنسبة 30% وبعدها 12 مفردة وهو ما يعكس وجود نسبة معتبرة من الموظفين الجدد نسبية داخل المؤسسة ممن لا يزالون في مرحلة اكتساب الخبرة والتكيف مع بيئة العمل الجامعي.

أما فئة الخبرة الممتدة من 11 إلى 15 سنة فقد بلغت نسبتها 22.5% بعدد 5% أفراد فقط، وهو ما يدل على محدودية تمثيل أصحاب الخبرة الطويلة جدا داخل العينة.

الشكل رقم 04: سنوات الخبرة في العمل



المصدر: مخرجات برنامج spss V20 على ضوء نتائج الاستبيان

المطلب الثاني : اختبار الثبات:

حساب الثبات يختص دائماً بمدى الوثوق بالدرجات التي نحصل عليها من تطبيق الاختبار، أي بمعنى أن هذه الدرجات أو النتائج يجب ألا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة الاختبار أو اتساقه.

وفي هذه الدراسة فقد تم اختبار الثبات لهذا الاستبيان باستخدام مقياس ألفا كرونباخ، الذي يحدد مدى ثبات الظاهرة المدروسة وفقاً لما يلي:

- يصبح ثبات الظاهرة المراد دراستها مقبولاً في حالة كانت النتيجة أقل من 60%
- يصبح ثبات الظاهرة المراد دراستها مقبولاً إذا كانت النتيجة محصورة بين 60% و 70%.
- يصبح ثبات الظاهرة المراد دراستها جيداً إذا كانت النتيجة محصورة بين 70% و 80%.
- يصبح ثبات الظاهرة المراد دراستها ممتازاً إذا كانت النتيجة أكبر من 80%.

1- اختبار الثبات للمحور الأول :

عدد الفقرات Nombre d'element	قيمة ألفا كرونباخ Alpha de Cronpach	المؤشر
05	0.960	المحور الأول

من خلال الجدول المبين أعلاه تظهر لنا مؤشرات الخاصة بمعامل ثبات أداة الدراسة " الاستبيان " للمحور الأول المكون من 05 عبارات، فقيمة معامل ألفا كرونباخ قد بلغت

0.960 أي بنسبة 96% ، وهي أكبر من 80% مما يدل على ثبات عالي جداً لل فقرات المدرجة في المحور الأول من الاستبيان " ممتازاً " و مما يضمن دقة وصلاحيه الاستبيان للتطبيق الميداني والتحليل الاستدلالي دون وجود اي تناقضات في اجابات المبحوثين، وكذلك لا تتأثر بأخطاء الصدفة التي قد تحدث،

2- اختبار الثبات للمحور الثاني :

عدد الفقرات Nombre d'element	قيمة ألفا كرونباخ Alpha de Cronpach	المؤشر
04	0.975	المحور الثاني

يتضح لنا من خلال الجدول التالي أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.975 أي 97.5%، وهي أكبر من 80% ، مما يدل على أن ثبات الفقرات المدرجة ضمن المحور الثاني من الاستبيان " ممتازة " وأيضاً مدى تماسك وموثوقية أداة الدراسة في محورها الثاني البالغ عدد فقراته 04 فقرات.

3- اختبار الثبات للمحور الثالث :

عدد الفقرات Nombre d'element	قيمة ألفا كرونباخ Alpha de Cronpach	المؤشر
05	0.940	المحور الثالث

الجدول الأخير لاختبار الثبات ألفا كرونباخ الخاص بالمحور الثالث والمكون بـ 05 فقرات، حيث بلغت قيمته 0.940 أي بنسبة 94%، وتدلل هذه النتيجة العالية على أن إجابات

الأفراد جاءت منسجمة بشكل كبير مما يؤكد قوة التماسك البنيوي لعبارات المحور وأهليته الكاملة للتحليل الاستدلالي.

وخلاصة لما سبق تبين أن نتائج الاختبارات الإحصائية التي خضع لها الاستبيان سواء من جانب الصدق أو الثبات تدلي بصلاحيته للاستخدام في محاولة دراسة ومعرفة الدور الحاسم للاتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين في المؤسسات الجامعية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

الاستبيان المتعلق بـ الاتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة و الموظفين، على 14 فقرة مقسمة على 03 محاور، يعنى كل محور بدراسة كل من واقع استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي في الإدارة، ودور الوسائط الاتصالية الرقمية في فاعلية التواصل، أيضا أهمية توظيف تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمليات الإدارية والهيكل التنظيمي.

وسوف نستخدم في تحليل البيانات المجمعة ميدانياً مقياس ليكارت الخماسي الذي يعمل على أساس المعايير المبنية في الجدول أدناه.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ومنه تكون طول الفترة المعبرة عن كل اجابة وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى العام}}{\text{عدد الفئات}}$$

وبالتالي يصبح طول الفئة : $(1-5) \div 5 = 0.8$ ، وتكون مجالات المتوسطات

المرجحة المقابلة لكل إجابة وفقا لما يلي:

غير موافق بشدة [1.00 - 1.80]

غير موافق [1.80 - 2.60]

محايد [2.60 - 3.40]

موافق [3.40 - 4.20]

[4.20 - 5.00] موافق بشدة

المطلب الأول : واقع استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي في الإدارة

الجدول رقم 05 : يمثل التواصل الداخلي في الإدارة الذي يعتمد على البريد الالكتروني

شدة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الفقرات
موافق	0.974	3.78	-	-	غير موافق بشدة
			17.5	7	غير موافق
			7.5	3	محايد
			55	22	موافق
			20	8	موافق بشدة
			100	40	المجموع

من خلال نتائج الجدول الذي يمثل التواصل الداخلي في الإدارة والذي يعتمد على البريد الالكتروني، نلاحظ أن نسبة 55% من أفراد مجتمع الدراسة كانوا موافقين على أن الإدارة تعتمد على البريد الالكتروني في عملية التواصل الداخلي، تليها نسبة 20% من المبحوثين الذين كانوا موافقين بشدة، وهو ما يدل على وجود توجه ايجابي نحو استخدام البريد الالكتروني كوسيلة أساسية لتبادل المعلومات والتعليمات داخل الإدارة.

في المقابل، بلغت نسبة 17.5% من أفراد العينة غير موافقين، بينما بلغت نسبة 7.5% من المبحوثين محايدين، في حين لم تسجل أي نسبة لفئة غير موافق بشدة.

ومن خلال هذه النتائج يمكننا استنتاج أن الإدارة محل الدراسة تعتمد بشكل واضح على البريد الإلكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين والإدارة، وذلك لما يوفره من سرعة في نقل المعلومات، وسهولة في تبادل الوثائق والقرارات الإدارية، إضافة إلى دوره في تسهيل التنسيق بين مختلف المصالح والأقسام داخل المؤسسة، مما يسهم في تحسين فعالية الاتصال الإداري ورفع مستوى الأداء التنظيمي.

الجدول رقم 06 : يبين استخدام مجموعات الفيس بوك رسمية او غير رسمية كوسيلة للتواصل بين الإدارة والموظفين

الفقرات	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاتجاه
غير موافق بشدة	2	7.5	3.13	1.244	محايد
غير موافق	11	27.5			
محايد	12	30			
موافق	6	15			
موافق بشدة	8	20			
المجموع	40	100			

يبين هذا الجدول اتجاهات أفراد العينة حول استخدام مجموعات "الفيس بوك" الرسمية أو غير الرسمية كوسيلة للتواصل بين الإدارة والموظفين داخل جامعة الجلفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.13 بانحراف معياري قدره 1.244 وهي قيم تدل على أن اتجاه أفراد العينة جاء في المستوى المحايد. ويعكس ذلك وجود تباين نسبي في آراء المبحوثين حول فعالية مجموعات الفيس بوك كوسيلة للتواصل الإداري.

وتظهر نتائج الجدول أن أعلى نسبة سجلت لفئة "محايد" ب 30% وتكرار بلغ 12 مفردة، ما يشير إلى أن شريحة معتبرة من الموظفين لا تمتلك موقفا واضحا او حاسما اتجاه استخدام هذه المجموعات في التواصل المهني، وقد يفسر ذلك بتفاوت درجة الاعتماد عليها بين مختلف المصالح الإدارية أو بعدم انتظام استخدامها بشكل رسمي ومستمر.

في المقابل، بلغت نسبة الذين ابدوا موقفا سلبيا نسبيا من استخدام هذه المجموعات، من خلال فئتي "غير موافق" و"غير موافق بشدة"، ما مجموعة 35% بتكرار إجمالي قدره 13 مفردة، وهي نسبة تفوق نسبيا نسبة الموافقين، ويعكس ذلك وجود بعض التحفظات لدى الموظفين اتجاه استعمال الفيس بوك كأداة للتواصل الإداري، ربما بسبب ضعف الموثوقية، أو الخوف من تسرب المعلومات، أو غياب الطابع الرسمي في بعض المجموعات غير المنظمة.

أما الاتجاه الايجابي، فقد سجلت فئتا "موافق" و"موافق بشدة" نسبة إجمالية قدرها 35% تكرار بلغ 14 مفردة، ما يدل على أن جزءا معتبرا من أفراد العينة يرى أن مجموعات الفيس بوك تسهم في تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بين الإدارة والموظفين، خاصة من حيث السرعة وسهولة الوصول إلى الأخبار والتعليمات الإدارية.

ومن خلال هذه النتائج يمكن القول أن استخدام مجموعات الفيس بوك داخل الجامعة كوسيلة للاتصال الإداري لا يزال محل تباين في وجهات النظر بين الموظفين K حيث لم يتحقق إجماع واضح حول فعاليتها.

ويستنتج أن نجاح هذه الوسيلة يرتبط بمدى تنظيمها ورسميتها ، إضافة إلى ضرورة وضع ضوابط تضمن الاستخدام المهني والفعال لها بما يعزز جودة الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم 07 : يبين مدى فعالية البريد الالكتروني في تبادل الوثائق والمذكرات الرسمية

الفقرات	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاتجاه
غير موافق بشدة	-	-	4.13	0.757	موافق
غير موافق	2	5			
محايد	3	7.5			
موافق	23	57.5			
موافق بشدة	12	30			
المجموع	40	100			

يبين مدى فعالية البريد الالكتروني في تبادل الوثائق والمذكرات الرسمية من وجهة نظر أفراد العينة البالغ عددهم 40 مفردة، وتظهر النتائج أن أغلبية المبحوثين لديهم موقف ايجابي اتجاه فعالية البريد الالكتروني، حيث بلغت نسبة الذين وافقوا على ذلك 57.5% بتكرار قدره 23 فردا، في حين بلغت نسبة الموافقين بشدة 30% بتكرار 12 فردا، وبذلك تصل نسبة الآراء الايجابية مجتمعة إلى 87.5%، وهي نسبة مرتفعة تعكس اقتناعا واسعا بأهمية البريد الالكتروني كوسيلة فعالة لتبادل الوثائق والمراسلات الرسمية داخل المؤسسة.

في المقابل سجلت فئة غير موافق نسبة ضعيفة بلغت 5% فقط بتكرار 2 أفراد، بينما بلغت نسبة المحايدین 7.5% بتكرار 3 أفراد، في حين لم تسجل فئة غير موافق بشدة أي استجابة 0%. كما بلغ المتوسط الحسابي 4.13 من أصل 5، وهو متوسط يقع ضمن مستوى الموافقة، مما يدل على تقييم مرتفع لفعالية البريد الالكتروني. أما الانحراف المعياري البالغ

0.757 فيشير إلى وجود درجة منخفضة نسبيا من التشتت بين إجابات أفراد العينة ، ما يعكس تقارب آرائهم واتفاقهم حول هذه الفعالية.

وعليه يمكن الاستنتاج أن البريد الإلكتروني يعد أداة اتصال إدارية فعالة في تبادل الوثائق والمذكرات الرسمية، لما يوفره من سرعة في إرسال واستقبال المعلومات، وسهولة في حفظ الوثائق واسترجاعها، فضلا عن مساهمته في تحسين كفاءة العمل وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية التقليدية. وتؤكد هذه النتائج الدور المحوري للبريد الإلكتروني في دعم الاتصال الإداري الحديث وتعزيز انسيابية تداول المراسلات الرسمية داخل المؤسسات.

الجدول رقم 08: يمثل تطبيق الفيس بوك كأسرع وسيلة للإعلان عن المستجدات

الفقرات	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاتجاه
غير موافق بشدة	-	-	4.08	0.797	موافق
غير موافق	2	5			
محايد	5	12.5			
موافق	21	52.5			
موافق بشدة	12	30			
المجموع	40	100			

يبين هذا الجدول المتعلق بتمثيل تطبيق الفيسبوك كأسرع وسيلة للإعلان عن المستجدات أن اتجاه أفراد العينة كان ايجابيا نحو هذه العبارة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.08 من 5 ، وهو يقع ضمن فئة موافق، مما يدل على اقتناع المبحوثين بان الفيسبوك يعد وسيلة فعالة وسريعة لنشر الأخبار والمستجدات كما سجل الانحراف المعياري 0.797، وهي قيمة

منخفضة نسبياً تعكس وجود درجة جيدة من التجانس والتقارب في آراء أفراد العينة وعدم وجود تباين كبير بينهم.

ومن خلال توزيع التكرارات، نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لفئة موافق ب 21 فرداً 52.5%، تليها فئة موافق بشدة ب 12 فرداً 30%، أي أن ما مجموعه 82.5%، من أفراد العينة لديهم موقف إيجابي اتجاه دور الفيسبوك في الإعلان عن المستجدات. في المقابل بلغت نسبة المحايدون 12.5% أي 5 أفراد بينما لم تتجاوز نسبة غير الموافقين 5% ولم تسجل أي استجابة ضمن فئة غير موافق بشدة.

يمكن القول وجود اتفاق واسع بين أفراد العينة على أن تطبيق الفيسبوك يمثل إحدى أسرع الوسائل للإعلان عن المستجدات ونشر المعلومات، وهو ما يعكس مكانته كمنصة اتصال فعالة وسريعة الوصول إلى الجمهور، كما أن ارتفاع نسبة الموافقة وانخفاض نسبة الرفض يشيران إلى الثقة الكبيرة التي يمنحها المبحوثون للفيسبوك في متابعة المستجدات وتلقي الأخبار في الوقت المناسب.

الجدول رقم 09: يوضح فعالية البريد الإلكتروني والفيس بوك في تحسين الاتصال الإداري

الفقرات	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاتجاه
غير موافق بشدة	4	10	3.50	1.261	موافق
غير موافق	6	15			
محايد	4	10			
موافق	18	45			
موافق بشدة	8	20			
المجموع	40	100			

يبين هذا الجدول المتعلق بفعالية البريد الالكتروني والفيسبوك في تحسين الاتصال الإداري أن اغلب أفراد العينة يتجهون نحو الموافقة على فعالية هذه الوسائل الحديثة في تعزيز الاتصال داخل الإدارة. فقد جاءت فئة "موافق" في المرتبة الأولى بنسبة 45% وتكرار بلغ 18 مفردة ، تلتها فئة "موافق بشدة" بنسبة 20% وتكرار 8 أفراد، وهو ما يدل على وجود اتجاه ايجابي واضح لدى المبحوثين نحو استخدام البريد الالكتروني والفيسبوك كوسيلتين فعاليتين في تسهيل التواصل الإداري وتسريع تبادل المعلومات. وفي المقابل بلغت نسبة غير الموافقين 15% بتكرار 6 أفراد، بينما سجلت فئة "غير موافق بشدة" نسبة 10% بتكرار 4 أفراد، وهي نسب اقل مقارنة بالفئات المؤيدة، مما يعكس محدودية الاتجاه السلبي اتجاه هذه الوسائل. كما جاءت فئة "محايد" بنسبة 10% وتكرار 4 أفراد، ما يشير على وجود بعض الأفراد الذين لم يحسموا موقفهم من فعالية هذه الوسائل .

ومن خلال هذه النتائج يمكن تفسير هذه المعطيات بأن البريد الالكتروني والفيسبوك يسهمان بدرجة معتبرة في تحسين الاتصال الإداري، من خلال تسهيل نقل المعلومات وتعزيز سرعة التواصل بين العاملين، وهو ما يعكس أهمية توظيف وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة داخل المؤسسات الإدارية للرفع كفاءة الأداء وتحقيق فعالية اكبر في التواصل الداخلي.

المطلب الثالث: تحليل نتائج الفرضية الثانية (حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون).

الجدول رقم 10 : يمثل المحور الثالث للفرضية الثانية

مضمون الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاتجاه
01- توفير الإدارة لوسائل الاتصال بالشبكة وبرامج محدثة تسهل عملية التواصل	-	5	12	18	5	3.58	0.874	موافق
	%	-	12.5	30	45			
02- معظم الموظفين لديهم الوسائل التي تمكنهم من الرد خارج أوقات العمل الرسمية	-	6	8	23	3	3.58	0.844	موافق
	%	-	15	20	57.5			
03- استخدام الهاتف من مكالمات صوتية ومراسلات يجعل حل المشكلات أسرع	التكرار	2	3	10	20	3.58	0.984	موافق
	%	5	7.5	25	50			
04- توجد صعوبات أثناء تواصلك الرقمي مع الإدارة	التكرار	3	4	7	24	3.58	1.011	موافق
	%	7.5	10	17.5	60			

المحور الثاني	المحور الاول			
0.921**	1.000	معامل الارتباط	المحور الأول	معامل الارتباط سبيرمان Rho de spearman
0.000	-	مستوى الدلالة Sig		
40	40	حجم العين (N)		
1.000	0.921**	معامل الارتباط	المحور الثاني	
-	0.000	مستوى الدلالة Sig		
40	40	حجم العين (N)		

يتضح من خلال نتائج الجدول الخاص بالمحور الثاني للفرضية الثانية ، والمتعلق بدور الاتصال الرقمي في تحسين التواصل الإداري داخل الجامعة، أن أفراد العينة كانت اتجاهاتهم في اغلب الفقرات ايجابية، حيث جاءت معظم الإجابات ضمن خانة "موافق"، وهو ما يعكس إدراك الموظفين لأهمية وسائل الاتصال الرقمي في تسهيل العمل الإداري وتحسين التفاعل بين الإدارة والموظفين، ففي الفقرة الأولى المتعلقة بـ "توفير الإدارة لوسائط الاتصال بالشبكة وبرامج محدثة تسهل عملية التواصل"، جاءت النتائج بدرجة موافقة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.58 والانحراف المعياري 0.844، كما بلغت نسبة الموافقين 45% مقابل 30% للمحايدين و12.5% للموافقين بشدة، ما يدل على أن الإدارة تسعى إلى توفير الوسائل الرقمية الحديثة التي تساعد على تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية.

أما الفقرة الثانية الخاصة بـ "امتلاك معظم الموظفين لوسائط تمكنهم من الرد خارج أوقات العمل الرسمية"، فقد أظهرت كذلك اتجاهها ايجابيا نحو الموافقة، بمتوسط حسابي قدره 3.58 وانحراف معياري بلغ 0.844، حيث سجلت فئة الموافقين أعلى نسبة بـ 57.5%، وهو

ما يشير إلى أن الموظفين يعتمدون بشكل كبير على الوسائط الرقمية التي تضمن استمرارية التواصل الإداري حتى خارج أوقات العمل الرسمية، وفيما يخص الفقرة الثالثة المتعلقة بـ "استخدام الهاتف والمكالمات الصوتية والمراسلات في تسريع حل المشكلات"، فقد سجلت أعلى درجات الاتفاق، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.58 والانحراف المعياري 0.984، مع نسبة موافقة بلغت 50% و12.5% موافقة بشدة مما يؤكد أن وسائل الاتصال الرقمية تساهم بشكل فعال في تسريع معالجة المشكلات الإدارية وتحسين سرعة الاستجابة داخل الجامعة، أما الفقرة الرابعة المرتبطة بـ "وجود صعوبات أثناء التواصل الرقمي مع الإدارة"، وقد أظهرت النتائج أيضا اتجاهها نحو الموافقة بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 1.011، حيث بلغت نسبة الموافقين 60%، وهو ما يدل على أن بعض الموظفين ما زالوا يواجهون عراقيل وصعوبات أثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي سواء تعلق الأمر بالمشكلات التقنية أو ضعف التفاعل أحيانا.

بالنسبة للتحليل الاستدلالي الخاص بجدول اختبار معامل ارتباط سبيرمان المتعلق بالفرضية الثانية تبين بوجود علاقة ارتباطية طردية ايجابية قوية جدا تكاد تكون كاملة بين المحور الأول والمحور الثاني، أي بين استخدامات تطبيقات الاتصال الرقمي وبين دور الوسائط الاتصالية الرقمية في فاعلية التواصل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.921^{***} .

وبالنسبة لمستوى الدلالة الإحصائية sig نلاحظ أنها قدرت بـ 0.000 وهي القيمة الدالة إحصائيا لأنها أقل بكثير من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية وقبولها.

الاستنتاج

من خلال النتائج السابقة يمكن الاستنتاج أن الاتصال الرقمي يلعب دورا مهما وفعالا في تحسين عملية الاتصال بين الإدارة والموظفين داخل جامعة الجلفة، من خلال تسهيل تبادل المعلومات وتسريع حل المشكلات وتحقيق استمرارية التواصل، كما تبين أن الإدارة تعتمد بدرجة معتبرة على الوسائط الرقمية الحديثة، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود بعض الصعوبات التقنية والتنظيمية التي قد تعيق التواصل الرقمي في بعض الأحيان، مما يستدعي العمل على تطوير البنية الرقمية وتحسين استخدام وسائل الاتصال الحديثة داخل الجامعة.

المطلب الرابع: تحليل نتائج الفرضية الثالثة (حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون).

الجدول رقم 11: يمثل المحور الرابع للفرضية الثالثة

مضمون الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاتجاه		
									التكرار	%
01- يساهم الاتصال في تسريع وثيرة انجاز العمل	-	6	5	24	5	3.70	0.88	موافق	3	
	%	15	12	60	12.5					
02- تدفق المعلومات أصبح أسرع بفضل	-	3	4	29	4	3.85	0.70	موافق		

	0		10	72	10	7.5	-	%	الأدوات الرقمية
موافق	0.69 4	3.68	3	23	12	2	-	التكرار	03-الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز الشفافية داخل الإدارة
			7.5	57.5	30	5	-	%	
موافق بشدة	1.04 2	4.13	19	11	7	2	1	التكرار	04-الإدارة العليا في الكلية تحفز في استخدام التكنولوجيا الرقمية في جميع العمليات الإدارية
			47.5	27.5	17.5	5	2.5	%	
موافق بشدة	0.46 4	4.70	28	12	-	-	-	التكرار	05-توظيف تكنولوجيا الاتصال الرقمي يحسن من كفاءات العمليات الإدارية ومرونة الهيكل التنظيمي
			70	30	-	-	-	%	

المحور الثالث	المحور الأول			
0.941**	1.000	معامل الارتباط	المحور الأول	معامل الارتباط سبيرمان Rho de spearman
0.000	-	مستوى الدلالة Sig		
40	40	حجم العين (N)		
1.000	0.941**	معامل الارتباط	المحور الثالث	
-	0.000	مستوى الدلالة Sig		
40	40	حجم العين (N)		

البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والخاص بالفرضية الثالثة والتي ترى بأن اتجاهات أفراد العينة نحو دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة الهيكل التنظيمي والإداري، ومن خلال هذه البيانات تبين:

أن الفقرة الأولى والثانية بان الاتصال يسرع من وتيرة انجاز العمل وتدفق المعلومات: حظيت الفقرتان بمتوسطات حسابية مرتفعة قدرت بـ 3.70 و 3.85 وبانحراف معياري منخفض وهذا ما يؤكد تجانس الإجابات، حيث تبين أن 60% من المبحوثين اتفقوا على أن الاتصال الرقمي يزيد من سرعة العمل، بينما وافق 72% من أفراد العينة أن تدفق المعلومات أصبح أسرع وأفضل وذلك بفضل الأدوات الرقمية المتاحة في الجامعة. فهذه القيم المرتفعة تدل على وجود رغبة حقيقية لدى الموظفين الإداريين والتقنيين في التخلص من الروتين الكلاسيكي والتقليدي ومن ثقل الأوراق، وأيضا تقليص المسافات التي ربما تعيق من سرعة الاستجابة في المؤسسة الجامعية.

أما بالنسبة للفقرة رقم 03 "الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز الشفافية داخل الإدارة" حصلت على موافقة بنسبة 57.5% وبمتوسط حسابي قدر بـ 3.68، وهذا ما يبرر فضل دور التكنولوجيا في التقليل من البروقراطية وفي حجب المعلومات داخل المؤسسات الجامعية. وهذا ما يفسر بأن الرقمنة بصفة عامة والمنصات الالكترونية المتداولة تفرض نوع من الرقابة والوضوح وخاصة في معالجة الملفات، وهذا ما يقلل من تعسف الإدارة والتقليل من بعض تسلط بعض المسؤولين. وتساهم في خلق مناخ تنظيمي يسوده الوضوح والشفافية والعدالة.

الفقرة الرابعة والخامسة فقد أبرزت نتائجها أعلى المعدلات بمتوسطات حسابية 4.13 و 4.70، أي أن الإدارة العليا تحفز استخدام التكنولوجيا و إن التكنولوجيا تساهم في تحسين من كفاءات العمليات الإدارية، وهذه القيم هي التي توضح أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة قد اتفقت على اتجاه معين والذي أوضحته قيمة المتوسط الحسابي والذي يشير إلى (موافق بشدة). كراي غالب بالنسبة لمضمون الفقرتين.

- أما بالنسبة للتحليل الاستدلالي الخاص بجدول اختبار معامل ارتباط سبيرمان تبين بوجود علاقة ارتباطية طردية ايجابية كذلك قوية جدا تكاد تكون كاملة بين المحور الأول والمحور الثالث، أي بين استخدامات تطبيقات الاتصال الرقمي وبين كفاءة الهيكل التنظيمي والإداري، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.941^{**} .

وبالنسبة لمستوى الدلالة الإحصائية sig نلاحظ أنها قدرت بـ 0.000 وهي القيمة الدالة إحصائيا لأنها أقل بكثير من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة وقبولها.

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة

- 1 - كشفت الدراسة أن أغلبية أفراد العينة من الذكور العاملين بالإدارة الجامعية، وهو ما يعكس طبيعة المناصب الإدارية والتقنية داخل الجامعة واعتمادها بشكل أكبر على العنصر الذكوري.
- 2 - بينت نتائج الدراسة أن فئة الموظفين الحاصلين على شهادة الدكتوراه هي الفئة الأكثر حضوراً داخل الإدارة الجامعية ، مما يدل على اعتماد المؤسسة على الكفاءات العلمية والأكاديمية في تسيير مختلف المصالح .
- 3 - أظهرت الدراسة أن أغلبية الموظفين يمتلكون خبرة مهنية متوسطة تتراوح بين 5 و 10 سنوات، وهو ما يساعدهم على فهم آليات العمل الإداري والتواصل الرقمي داخل الجامعة.
- 4 - أكدت النتائج أن البريد الإلكتروني يعد من أهم وسائل الاتصال الرقمي المعتمدة داخل الإدارة الجامعية، نظراً لفعاليتها في تسهيل تبادل الوثائق والمراسلات الرسمية بسرعة ودقة.
- 5 - أوضحت الدراسة أن استخدام الفيسبوك كوسيلة للتواصل الإداري لا يزال محل تباين بين الموظفين، حيث يرى البعض أنه وسيلة فعالة وسريعة ، بينما يحتفظ آخرون بسبب غياب الطابع الرسمي أو ضعف الموثوقية.
- 6 - أظهرت النتائج وجود اتجاه إيجابي لدى أغلبية أفراد العينة نحو فعالية وسائل الاتصال الرقمي في تحسين الاتصال الإداري وتسهيل تبادل المعلومات داخل المؤسسة الجامعية.
- 7 - بينت الدراسة أن تطبيقات الاتصال الرقمي ساهمت بشكل واضح في تسريع تدفق المعلومات وإنجاز الأعمال الإدارية والتقليل من الإجراءات التقليدية والروتين الإداري.

- 8 - كشفت النتائج أن الاتصال الرقمي يعزز الشفافية داخل الإدارة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين وضوح المعاملات الإدارية وتقليل البيروقراطية.
- 9 - أكدت الدراسة أن الإدارة العليا تشجع على استخدام التكنولوجيا الرقمية في مختلف العمليات الإدارية ، وتسعى إلى تطوير وسائل الاتصال الحديثة داخل الجامعة .
- 10 - أظهرت النتائج أن توظيف تكنولوجيا الاتصال الرقمي يسهم في رفع كفاءة الهيكل التنظيمي والإداري وتحسين الأداء والمرونة داخل المؤسسة الجامعية.
- 11 - بينت نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي وتحسين كفاءة الهيكل التنظيمي والإداري، مما يؤكد صحة فرضيات الدراسة.

الخاتمة

خاتمة

توصلنا من خلال دراستنا إلى إبراز أهمية الاتصال الرقمي ودوره الفعال في تحسين الاتصال الإداري داخل المؤسسة الجامعية، وعلى وجه الخصوص داخل جامعة زيان عاشور بالجلفة، حيث أصبح الاتصال الرقمي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة الحديثة في تسيير مختلف الأعمال والمهام اليومية. وقد فرضت التطورات التكنولوجية المتسارعة على المؤسسات الجامعية ضرورة مواكبة الرقمنة واعتماد وسائل اتصال حديثة تساهم في تسهيل تبادل المعلومات وتحسين الأداء الإداري.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها، تبين أن البريد الإلكتروني والفيسبوك من أكثر الوسائل الرقمية استخداما داخل الإدارة الجامعية، لما يوفرانه من سرعة في نقل المعلومات وتسهيل التواصل بين الإدارة والموظفين ، إضافة إلى دورهما في تسريع إنجاز الأعمال وتقليل الجهد والوقت مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية. كما أظهرت الدراسة وجود اتجاه إيجابي لدى أغلبية أفراد العينة نحو فعالية الاتصال الرقمي في دعم التواصل الإداري وتحقيق الانسجام داخل المؤسسة الجامعية .

كما كشفت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي يساهم بشكل كبير في تعزيز الشفافية الإدارية وتحسين تدفق المعلومات ورفع كفاءة الهيكل التنظيمي والإداري، وهو ما يعكس أهمية التحول الرقمي في تطوير الإدارة الجامعية ومواكبة متطلبات العصر الحديث.

ورغم النتائج الإيجابية التي حققتها الجامعة في مجال الاتصال الرقمي، إلا أن الدراسة أظهرت وجود بعض الصعوبات والتحديات التي تعيق الوصول إلى رقمنة شاملة، من بينها ضعف البنية التحتية الرقمية أحيانا، ومشكلات شبكة الإنترنت والانقطاعات المتكررة، إضافة

إلى الحاجة المستمرة لتطوير مهارات الموظفين وتكوينهم في مجال استخدام الوسائل الرقمية الحديثة.

وفي الأخير، يمكن القول أن الاتصال الرقمي أصبح ضرورة حتمية داخل مؤسسات التعليم العالي، لما له من دور فعال في تحسين جودة الاتصال الإداري ورفع مستوى الأداء والكفاءة داخل الجامعة، الأمر الذي يستوجب مواصلة دعم مشاريع الرقمنة وتطوير الوسائل التقنية وتوفير بيئة رقمية فعالة تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة وتحقق أهداف المؤسسة الجامعية في المستقبل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم

أولاً: المعاجم والقواميس:

1. خيضر ، شعبان ، اللسان العربي مصطلحات في الإعلام والاتصال الجزائر دار اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر 1422هـ
2. طارق سيد احمد الخليلي. معجم مصطلحات الإعلام انجليزي عربي (القاهرة دار المعرفة الجامعية 2008)
3. محمد جمال الفار المعجم الاعلامي دار اسامة للنشر والتوزيع وعمان الاردن ط1, 2006,

ثانياً: الكتب:

1. ابراهيم عبد العزيز شيحا , اصول الادارة العامة , منشأة المعارف الاسكندرية ، 1993
2. احمد أبو ملحم (1999) أزمة التعليم العالي الحالي وجهة نظر تتجاوز حدود الإفطار
3. أحمد خاطر: مقدمة في ادارة المؤسسات الاجتماعية ، دار الكتاب الجامعي الحديث، القاهرة 1982.
4. امير علي محمد الاتصال التربوي الدار العالمي للنشر والتوزيع 2006
5. أمينة يحي نبيح (2018) ، الاتصال الرقمي والاعلام الجديد الفيسبوك نموذجا ، عمان ، الاردن، دار غيداء للنشر والتوزيع
6. بشير العلاق نظريات الاتصال (عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2010

7. البياتي ياسر خضر ، 2015 الاتصال الرقمي ، امم صاعدة امم مندهشة (الاصدار 1)
عمان ، الاردن ، دار البادية
8. خليل خيري الجليل ، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية دار الكتب الامعي
الحديث ، مصر ، 1985
9. ديجريت ، السلوك الانساني في العمل ، ترجمة عبد الحميد ومحمد اسماعيل ، (القاهرة:
دار النهضة للطباعة والنشر)، 1974.
10. ذوقان ، عبيدات عبد الرحمان ، عدس كاية عبد الحق البحث العلمي مفهومه
،ادواته واساليبه - كمان ، دار الفكر 1984
11. رحيمة الطيب عيشاني مدخل الى علم الاعلام والاتصال ، 1b عالم الكتب
الحديث الاردن 2008
12. زهير احdden ، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال 4b ديوان مطبوعات الجامعية
الجزائر 2014
13. سمير محمد حسين: الاعلام والاتصال الجماهيري والراي العام، عالم الكتب،
القاهرة،1984.
14. شاهين بهاء ، الانترنت والعولمة ، ط1 ، القاهرة مصر دار عالم الكتب
الصفحات
15. الشريف ، علي : الإدارة المعاصرة ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ،
1999م
16. عبد الحافظ محمد سلامة ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم 6b دار
الفكر للنشر والتوزيع عمان 206

17. عبد الحميد عطية ، الاتصال اتجاهات نظرية واساس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية ، دار الكتب والوثائق القومية الاسكندرية 2012
18. عبد الحميد محمد ، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت الإصدار 1. (2007). القاهرة ، مصر عالم الكتب
19. عبد الحميد محمد ، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ، ط3 ، القاهرة مصر ، عالم الكتب
20. عبد الكريم علي جبر الديسي ، زهير ياسين الطاهرات الاتصال والتنمية ، العدد 6، دار النهضة العربية بيروت 2012
21. عبد الكريم علي جبر الديسي ، زهير ياسين الطاهرات مجلد الاتصال والتنمية ، العدد 6 دار النهضة العربية ، بيروت 2012
22. فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال 1b دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان 2010
23. فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للتعليم والاتصال ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2010
24. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه ووسائله ، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر،2003.
25. ماهر عودة الشمالية ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافي 2015 الاعلام الرقمي الجديد ، الاصدار 1 عمان الاردن دار الاعصار العلمي،
26. محمد العمري ابو النجا ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 1996

27. محمد بشير ، كتاب المنهج الوصفي التحليلي مع نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي في مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث تم الاطلاع بتاريخ 2025/12/06 من (<https://blog.ajsrp.com/?p=35302>)
28. محمد سرحان علي المحمدي ، مناهج البحث العلمي دار الكتب للنشر ، رقم الإبداع (561) لسنة 2015 (561) لسنة 2015 3b سنة النشر 2019
29. محمد سرحان علي المحمودي مناهج البحث العلمي 3,b (2019م) دار الكتاب
30. محمد عبيدات (2003) منهجية البحث العلمي : القواعد والمراحل والتطبيقات عمان: دار وائل للنشر
31. محمد عبيدات ، محمد ابو نصار ، منهجية البحث العلمي ، القواعد والمراحل والتطبيقات ، عمان دار وائل للنشر 2,b 1999
32. محمد قاسم القريوتي ، السلوك التنظيمي : دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، الطبعة الثانية 2000
33. مرسي منير محمد. التعليم الجامعي المعاصر ، قضاياه واتجاهاته ، القاهرة ، مصر دار النهضة العربية 1977
34. المصري ، احمد محمد : الإدارة في الإسلام ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة 2004م
35. مصطفى حجازي ،"الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والادارة" ، بيروت ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، 2000 .
36. مكايي عماد حسن تكنولوجيا الاتصال الحديث في عصر المعلومات الاصدار 5 ، 2009 ، القاهرة مصر دار المصرية اللبنانية

ثالثا: المجالات

1. بوقرة ام الخير ،(تأديب الموظف وفقا لاحكام القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية) ،
مجلة المفكر، العدد التاسع ،ص 67 ، ص 88
2. حورية أورك ، (الاجراءات التأديبية للموظف العام في الجزائر) مجلة الاجتهاد للدراسات
القانونية والاقتصادية ، العدد الأول ، جانفي 2012

رابعا : الاطروحات والمذكرات:

1. بلحاجي وهيبة: الاتصال المؤسساتي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع حالة المجلس
الشعبي الوطني - دراسة وصفية استطلاعية 2000-2002، مذكرة لنيل شهادة
الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم السياسية والاعلام قسم علوم
الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر ، السنة الجامعية 2002/2003
2. شمس الدين عطار ، عبد المجيد بوطرقة ، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي
في الجزائر دراسة ميدانية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي ، تبسة مذكرة لنيل شهادة
الماستر بقسم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي بكلية العلوم الانسانية
والاجتماعية 2023/2024
3. مازن سليمان الحوش ، الاتصال وتأثيره على المؤسسة الاعلامية دراسة ميدانية بمؤسسة
اذاعة الاوراس ، باتنة ، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية
العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة 2006/2005
4. محمد بن علي المانع: تقنيات الاتصال ودورها في تحسي الاداء رسالة ماجستير في
العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية السعودية ،2006،ص 25

5. المهدي الذهبي امحمدا لسباعي ومحمد معمري ، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص الصحافة المطبوعة والالكترونية ، بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية ،جامعة احمد دراية ادرار 2019/2018

6. نبيل ماضي ، دور الاتصال الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاتصال خميس مليانة ، الجزائر ، جامعة الجيلالي بونعامة 2023/2022

خامسا: المراجع الاجنبية

1. Dimminique Beau et s.Daudel dtrategique d'entreprise (paris:1912)
2. <https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue>
3. PIERRE Gregory.Jean Marclilin; marketing publicite (bardanne; sept ; 1994)

الملاحق

بسم الله ارحمن الرحيم

جامعة الجلفة

استبيان حول : " دور الإتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة و الموظفين "

دراسة ميدانية بجامعة الجلفة

الأخ/ الأخت الموظف(ة) المحترم (ة)

نقوم بإجراء دراسة أكاديمية لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال , تهدف إلى التعرف على دور الإتصال الرقمي في تحسين التواصل بين الإدارة و الموظفين بجامعة الجلفة لذا , يرجى التفضل بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بدقة و موضوعية , علما أن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي . إسهامكم هذا له بالغ الأثر في إنجاز هذه الدراسة .

شكرا جزيلا لتعاونكم معنا .

المحور الأول : البيانات الشخصية :

1/ الجنس:

- ذكر ()

- أنثى ()

2/ المستوى التعليمي :

- ليسانس ()

- ماستر ()

- دكتوراه ()

- مؤهل آخر ()

3/ طبيعة المنصب:

- إداري ()

- تقني ()

- أستاذ ()

- إداري تقني ()

4/ سنوات الخبرة في العمل:

- أقل من 5 سنوات ()

- من 5 إلى 10 سنوات ()

- من 11 إلى 15 سنة ()

- أكثر من 15 سنة ()

- المحور الثاني : واقع إستخدام تطبيقات الإتصال الرقمي في الإدارة

1- يعتمد التواصل الداخلي في الإدارة بشكل أساسي على البريد الإلكتروني الرسمي للكلية.

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

2- استخدم صفحات أو مجموعات الفيسبوك (رسمية أو غير رسمية) كوسيلة للتواصل بين الإدارة و الموظفين.

() دائما () أحيانا () نادرا

3- أجد أن البريد الإلكتروني هو الأداة الأكثر فعالية لتبادل الوثائق و المذكرات الرسمية بدلا من الوسائل التقليدية (المراسلات الورقية) .

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

4- أعتبر تطبيق الفيسبوك (المسنجر أو المجموعات المغلقة) أسرع وسيلة للإعلان عن المستجدات اليومية .

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

- هل ترى بأن البريد الإلكتروني و الفيسبوك لهما فعالية في تحسين الاتصال الاداري ؟

() نعم () لا () لا () دائما إذا كانت اجابتك لا لماذا.

- المحور الثالث : دور الوسائط الإتصالية الرقمية في فاعلية التواصل:

1- توفر الإدارة الوسائط المتصلة بالشبكة و برامج محدثة تسهل عملية التواصل .

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

2- يمتلك معظم الموظفين في الإدارة الوسائط التي تمكنهم من الرد على المراسلات الفورية خارج أوقات العمل الرسمية .

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

3- استخدام الهاتف (المكالمات الصوتية أو تطبيقات المراسلة) يجعل حل المشكلات الإدارية الطارئة أسرع.

() دائما () أحيانا () نادرا

- ما أبرز التحديات التي تواجهها أثناء تواصلك الرقمي مع الإدارة (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

- تأخر الردود من قبل الإدارة على الاستفسارات ()

- ضعف البنية التحتية للإنترنت أو التقنية المستخدمة ()

- كثرة المنصات المعتمدة (تشتت) ()

- غياب الخصوصية أو الأمان في قنوات التواصل ()

أخرى أذكرها :

- **المحور الرابع** : أهمية توظيف تكنولوجيا الإتصال الرقمي في العمليات الإدارية و الهيكل التنظيمي .

1- ساهم الإتصال الرقمي في تسريع وتيرة إنجاز العمل.

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

2- أصبح تدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية (الرئيسي و الفرعي) أسرع بفضل الأدوات الرقمية .

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

3- يساهم الإتصال الرقمي في تعزيز الشفافية داخل الإدارة .

() غير موافق بشدة () غير موافق () محايد () موافق () موافق بشدة.

4. تحفز الإدارة العليا في الكلية لإستخدام التكنولوجيا الرقمية في جميع العمليات الإدارية.

() دائما () أحيانا () لا تشجع بشكل فعال

- هل ترى أن توظيف تكنولوجيا الاتصال الرقمي يحسن كفاءة العمليات الادارية ومرونة الهيكل التنظيمي

() نعم () لا . إذا كانت اجابتك لا لماذا ؟

الفهرس

شكر وعرّفان	..	//
اهداء	..	//
ملخص	..	//
الفهرس	..	//
مقدمة	..	أ

الجانب المنهجي

1- إشكالية الدراسة:	5
الأسئلة الفرعية:	6
فرضيات الدراسة:	6
أهداف الدراسة:	7
أسباب اختيار الموضوع:	7
- الأسباب الموضوعية :	7
تحديد المفاهيم	8
منهج الدراسة و أدواته :	12
الدراسات السابقة:	15
حدود الدراسة:	21

الجانب النظري

الفصل الأول : الاتصال الرقمي

تمهيد :	24
المبحث الاول : ماهية الاتصال	25
المطلب الأول : مفهوم الاتصال	25
المطلب الثاني : عناصر الاتصال	27
المطلب الثالث : مراحل تطور الاتصال	30
المطلب الرابع : خصائص الاتصال	32

35	المطلب الخامس : أنواع الاتصال
37	المبحث الثاني : ماهية الاتصال الرقمي
37	المطلب الأول : تعريف الاتصال الرقمي
37	المطلب الثاني : وظائف الاتصال الرقمي
38	المطلب الثالث : خصائص الاتصال الرقمي
40	المطلب الرابع : تقنيات الاتصال الرقمي
42	خلاصة :

الفصل الثاني: الاتصال المؤسسي

44	تمهيد:
45	المبحث الأول : ماهية الاتصال داخل المؤسسة
45	المطلب الأول: تعريف الاتصال المؤسسي
46	المطلب الثاني :علاقة الاتصال باتخاذ القرارات
47	المطلب الثالث : أهمية الاتصال المؤسسي
49	المبحث الثاني : دور وأهداف الاتصال المؤسسي ومعوقاته
49	المطلب الأول : دور الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة الجامعية
51	المطلب الثاني: أهداف الاتصال الداخلية والخارجية
55	المطلب الثالث: معوقات الاتصال المؤسسي
59	الخلاصة:

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

62	تمهيد
63	المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة
63	المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الجامعية " جامعة زيان عاشور بالجلفة"
64	المطلب الثاني: أهداف جامعة زيان عاشور

65	المطلب الثالث : مهام جامعة زيان عاشور
68	المبحث الثاني : عرض وتحليل النتائج
68	المطلب الأول: البيانات العامة الخاصة بالمبحوثين
74	المطلب الثاني : اختبار الثبات:
77	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان.....
78	المطلب الأول : واقع استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي في الإدارة
	المطلب الثالث: تحليل نتائج الفرضية الثانية (حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون).....
85	المطلب الرابع: تحليل نتائج الفرضية الثالثة (حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون).....
88	المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة.....
92	خاتمة
95	قائمة المصادر والمراجع.....
98	الملاحق.....
105	

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
66	الجدول رقم: 01: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس	01
67	الجدول رقم 02 : يوضح التكرارات والنسب لمتغير المستوى التعليمي لأفراد العينية المبحوثة	02
69	الجدول رقم 03: يمثل طبيعة المنصب	04
70	الجدول رقم 04: سنوات الخبرة في العمل لمجتمع البحث	05
76	الجدول رقم 05 : يمثل التواصل الداخلي في الإدارة الذي يعتمد على البريد الالكتروني	06
77	الجدول رقم 06 : يبين استخدام مجموعات الفيس بوك رسمية او غير رسمية كوسيلة للتواصل بين الإدارة والموظفين	07
79	الجدول رقم 07 : يبين مدى فعالية البريد الالكتروني في تبادل الوثائق والمذكرات الرسمية	08
80	الجدول رقم 08: يمثل تطبيق الفيس بوك كأسرع وسيلة للإعلان عن المستجدات	09
81	الجدول رقم 09: يوضح فعالية البريد الالكتروني والفيس بوك في تحسين الاتصال الإداري	10
83	الجدول رقم 10 : يمثل المحور الثالث للفرضية الثانية	11
86	الجدول رقم 11: يمثل المحور الرابع للفرضية الثالثة	12

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
67	الشكل رقم 01: تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس	01
68	الشكل رقم 02: المستوى التعليمي لعينة الدراسة	02
70	الشكل رقم 03 : عينة الدراسة حسب طبيعة المنصب	04
71	الشكل رقم 04: سنوات الخبرة في العمل	05