

جامعة محمد بوضياف المسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



الرقمنة وتسهيل آليات الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية  
دراسة ميدانية بثانوية الشهيد تيطوم يحي "ونوغة"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف:  
غزال عبد الرزاق

إعداد الطلق:  
بلغروم لهاللي  
سلماني طارق

السنة الجامعية 2022/2021



# الإهداء

إلى

من زرعوا في نفسي حب العلم أُمِّي وأبي الأَعْزَاء حَفْظَهُم اللهُ

إلى زوجتي الكريمة وأولادي

إلى إخوتي وأبناءهم وزوجاتهم

إلى أخواتي وأبنائهم وأزواجهم

إلى جميع العائلة والأصدقاء إلى كل من أعاننا سواء من قريب أو بعيد

أهديكم جميعاً ثمرة عملنا.

طارق - لهالي



# شكر

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الموجه والمرشد والمعين الذي رافقنا طيلة مدة الدراسة الأستاذ

المشرف - غزال عبد الرزاق -

إلى كل الأساتذة الكرام اللذين رافقونا طيلة الفترة الدراسية وقدموا لنا يد العون رغم

الفترة الصعبة التي قضيناها ( كوفيد 19 )

إلى كل زملاء الدراسة إخواننا وأخواتنا الطلبة وفقنا الله جميعا إن شاء الله

إلى كل زملاء العمل وأخص بالذكر السيدة المديرية التي سهلت لنا مزولة الدراسة

إلى كل من قدم لنا كلمة طيبة من بعيد أو قريب

مشكورين ووفقكم الله لخير الأعمال



## الملخص

نحن نعش عصر زيادة العلم والتطور، عصر أصبح فيه العلم حق لكل إنسان، وكان للرقمنة دورا بارزا في تسارع هذا التطور نظرا لإستخدامها في جميع المجالات إذ لا نجد أي مؤسسة تخلو من قواعد التكنولوجيا العصرية، ونتيجة لذلك إنتقلت المؤسسة التربوية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى أساليب الرقمنة. ولهذا فقد كان من الضروري إدخال الرقمنة في مجال التعليم أي في المؤسسة التربوية لأنها تتفق معها في عملها وتحقيق أهدافها ويكون ذلك عبر إستعمال وسائل تكنولوجيا متطورة بإعتبارها النافذة التي يتواصل بها الموظفون، ويعتبر هذا أو التواصل عملية دينكامية تعمل على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والخبرات بين شخصين أو أكثر، ومن خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى الرقمنة وآليات الاتصال الداخلي في المؤسسة باعتبار هذا الأخير جانبا مهما ومؤثرا على أداء الموظفين حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول كيفية مساهمة الرقمنة في تحسن الإتصال الداخلي للمؤسسات التربوية وقد تمثلت التساؤلات الفرعية لهذه الدراسة في:

- ماهي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسات التربوية؟
  - ماهو مستقبل المؤسسات التعليمية في ظل إستخدام الرقمنة؟
  - ماهي المعوقات التي تواجه استخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية الجزائرية؟
  - هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية؟
  - كيف غيرت الرقمنة في طرق التواصل الداخلي بالمؤسسة التربوية ؟
- وكان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو الكشف والتعرف على مدى مساهمة الرقمنة داخل المؤسسة التربوية في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسة . بينما تكونت الدراسة من أربع فصول:

1 - الإطار العام للدراسة

2 - تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات التعليمية

3 - الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية الجزائرية

4 - الدراسة الميدانية

في حين تم إعتداد خطوات منهج المسح في شق المسح الشامل في إجراء الدراسة الميدانية، بعينه متمثلة في

مؤسسة تربوية في بلدية ونوغة ( ثانوية الشهيد تيطوم يحي) على كل الموظفين أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد إخترت إستمارة إستبيان لنصل في الأخير إلى نتائج عامة نذكر منها

مشروع الرقمنة وكيفية مساهمة في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية حقق أهدافه المسطرة بحيث أن هناك دوافع أساسية أدت إلى استخدام الرقمنة لأن أهمية الرقمنة تمكن في مواكبة مسيرة التعليم مما أدى إلى الإبتعاد عن الأشكال التقليدية خصوصا في المؤسسة التربوية

- مستقبل المؤسسات التعليمية في ظل إستخدام الرقمنة فسوف نجد أنها تقدم أفضل الخدمات باعتبارها فضاء واسع تسعى من خلاله إلى تحسين التعليم

- لقد غيرت الرقمنة في طرق التواصل الداخلي في المؤسسة التربوية وهذا عن طريق إستعمال وسائل حديثة متطورة وتساعد على سهولة الاتصال بالمنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي واتساب..... إلخ وهذا ماسهل طريقة العمل بين الموظفين. وعليه يمتحن القول أن الرقمنة تعمل على تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية.

الكلمات المفتاحية الرقمنة، المؤسسة التربوية ، الاتصال الداخلي، العلم، التطور

## Summary

We live in an era of increased science and development, an era in which science became a right for every human being, and digitization played a prominent role in accelerating this development due to its use in all fields. Paperwork and routine procedures to digitization methods. Therefore, it was necessary to introduce digitization in the field of education, i.e. in the educational institution, because it agrees with it in its work and achieve its goals, and this is through the use of advanced technological means as the window through which employees communicate, and this or communication is a dynamic process that works to transfer and exchange information, ideas and experiences between Two or more people, and through this study, digitization and the internal communication mechanisms in the institution were addressed, as the latter is an important and influential aspect on the performance of employees. The problem of the study centered on how digitization contributes to improving the internal communication of educational institutions.

What are the internal means of communication used in educational institutions?

What is the future of educational institutions in light of the use of digitization?

What are the obstacles facing the use of digitization in Algerian educational institutions?

Does digitization contribute to achieving the goals of the Algerian educational institution?

- How has digitization changed the ways of internal communication in the educational institution?

The main objective of this study was to detect and identify the contribution of digitization within the educational institution to improving the internal communication in the institution. While the study consisted of four chapters:

- 1- The general framework of the study
- 2- Digitization technology in educational institutions
- 3- Internal communication in the Algerian educational institution
- 4- Field study

While the steps of the survey method were adopted in the part of the comprehensive survey in conducting the field study, represented by an educational institution in the municipality of Nouga (Martyr Tatoum Yahya High School) on all employees.

The digitization project and how to contribute to improving the internal communication of the educational institution achieved its established objectives, as there are basic motives that led to the use of digitization because the importance of digitization was able to keep pace with the education process, which led to a move away from traditional forms, especially in the educational institution

- The future of educational institutions in light of the use of digitization, we will find that they provide the best services as a wide space through which they seek to improve education

- Digitization has changed the ways of internal communication in the educational institution, and this is through the use of modern and advanced means that facilitate communication, such as digital platforms, social media, WhatsApp, etc., and this facilitates the way of working among employees. Accordingly, it is tested that digitization improves the internal communication of the educational institution.

Keywords digitization, educational institution, internal communication, science, developmen

# مقدمة

تشهد الجزائر على غيرها من الدول إختلافًا وتطورًا كبيرًا في تقنيات الحاسبات والبرمجيات والاتصالات باعتبارها فضاء واسع فموضوع الرقمنة أحدث أثر عميق في البنيات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية ومع تطور الراهن أصبحت التكنولوجيا حتمية لا بد منها في المؤسسة التربوية في شتى المجالات وأصبح إستخدامها من أولويات المؤسسة وذلك لمواكبة التطور والعلم وكذا توفير العنصر البشري و التجهيزات والبرمجيات التي تساعد على سير وتنظيم المعلومات.

وتعتبر المؤسسة من أهم المؤسسات التربوية في المجتمع لما لها من دور في تربية وإعداد أجيال فاعلة في المجتمع، ولكي يتحقق هذا الدور يجب على المؤسسة أن تسعى الى تطوير مكوناتها ومع تطور الفكر البشري توضيح مدى حاجة الإدارة التعليمية إلى إستخدام الوسائل التكنولوجية يهدف مساعدة المعلمين وتزويد المتدربين بالمعلومات، وحتى تتمكن المؤسسة التربوية من النجاح في تحقيق أهدافها ينبغي عليها كل ما يوجه ويوطد العلاقات الإنسانية التنظيمية بين مختلف مواردها البشرية خاصة منها الإتصال الداخلي الذي اصبح يحظى بإهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين ، كونه أحد العوامل التي تسعى من خلالها المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها ، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها.

يعتبر الإتصال الداخلي سر نجاح المؤسسة خاصة في وضعها الراهن المتميز بالسرعة والتطور المستمر والتدفق السريع للمعلومات بإستعمال الرقمنة ، فإن نقل هذه الأخيرة من فرد لآخر يعتبر من الضروريات الجوهرية المساعدة على أداء الموظفين بطريقة أفضل ، وجعل الأفكار تفهم بوضوح.

ومن خلال هذا الطرح حاولنا تقسيم البنية الريح ثية إلى أربع فصول رئيسية سوف نعرض محتواها كالاتي :

الفصل الأول : يتناول الإطار المنهجي للدراسة ، ولقد تم فيه طرح الإشكالية وأهمية وأهداف الدراسة وأسباب إختيار الموضوع بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة التي إعتدنا عليها وصولاً إلى منهج الدراسة ومجتمع البحث والعينة وتطرقنا أخيراً إلى أدوات الدراسة ومجالاتها.

الفصل الثاني: كانت تحت عنوان إستخدام تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات التعليمية ، ولقد تم فيه التعريف بالرقمنة وذكر خطواتها ، أهميتها وأهدافها بالإضافة إلى إشكاليات الرقمنة في المؤسسة التعليمية وأنواع الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة ، وأخيراً مستقبل المؤسسات التعليمية في ضل إستخدام الرقمنة.

## مقدمة

الفصل الثالث : تناولنا فيه الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية ، تضمن العناصر التالية: (أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة ، أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة ، شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة ، أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة ، أهداف الإتصال الداخلي في المؤسسة ، معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة، وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة ،عناصر العملية الإتصالية ،المؤسسة التربوية الجزائرية ، أهمية الإتصال الداخلي بالمؤسسة التربوي).

الفصل الرابع : تناولنا فيه الجانب الميداني للدراسة إحتوى على مايلي : ( تفرغ وتحليل البنيات ، النتائج العامة للدراسة ، النتائج في ضوء الأسئلة).

نشير أيضا على أنّ كل فصل من الفصول يحتوي على تمهيد وملخص الفصل إضافة إلى التوصيات والخاتمة وكذا العناصر المتبقية كقائمة المراجع المعتمدة في الدراسة.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- 1 - تحديد إشكالية الدراسة
- 2 - أسباب إختيار الموضوع
- 3 - أهداف الدراسة
- 4 - أهمية الدراسة
- 5 - تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 6 - الدراسات السابقة
- 7 - منهج الدراسة
- 8 - مجتمع البحث
- 9 - أدوات الدراسة
- 10 - مجالات الدراسة

### 1 - تحديد إشكالية الدراسة:

يشهد العالم اليوم تطورات وتسارع كبير في جميع المجالات السياسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية ، الثقافية ، العلمية وهذا نتيجة التقدم الذي تعرفه التكنولوجيا الحديثة في عصرنا الحالي ، مما دفع بمختلف الهيئات والادارات والمؤسسات إلى القيام بمشاريع الرقمنة بغرض تحسين الخدمة العمومية وعصرنة طرق التسيير ، ولهذا فإِنَّ المؤسسات التعليمية التربوية من بين المؤسسات التي ساهمت على مدار التاريخ الطويل في البحث وإتاحة موارد المعرفة المتعددة، ومع تزايد الإنتاج الفكري توضح مدى حاجة المؤسسة التربوية إلى إستخدام الوسائل التكنولوجية التي أفرزها التطور في العصر الحالي، بحيث إتجهت المؤسسات التعليمية إلى تبني مشروع الرقمنة بإعتباره من أحدث التكنولوجيات ، كونها رأَت أن الرقمنة هي الوسيلة المثلى لمواكبة التطور ومساعدة المستفيد الذي يبحث دائما عن الأهم والأفضل.

ونظرا للأهمية البالغة التي يتميز بها قطاع التربية والتعليم نجد أنه محل تركيز الكثير من الباحثين ، ومن المعلوم أن العملية الإتصالية الناجحة لها الأثر الكبير في نجاح المؤسسات ، فالإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية يعد أداة لتبنيه الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الإجتماعية أو السياسية أو الثقيفية أو التربوية ، إذ يكون له دورًا هامًا في تحقيق هذا الهدف ، وتبرز أهميته من خلال ممارسة كافة العمليات كإتخاذ القرار والتنظيم والتنسيق والتوجيه ، فلقد أصبح إستعمال الرقمنة المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات بمختلف أشكالها ولهذا نجد معظم المؤسسات التربوية في الجزائر تسعى إلى تفعيل دور الإتصال الداخلي في المؤسسة مع إستعمال الرقمنة وهذا راجع إلى أهميته في تقدمها نحو الأفضل والوصول إلى أهدافها.

فنجاح المؤسسة التربوية التعليمية يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الإتصال وهذا مايسعى النظام التربوي إلى تحقيقه ويكون بالجهد المبذول من المؤسسات التعليمية للعمل على مشروع الرقمنة وتطويره ، وعلى هذا الاسأسا قمنا بطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الإتصال الداخلي المؤسسات التربوية؟

ويندرج تحت الإشكالية تساؤلات فرعية هي على النحو التالي:

## الإطار العام للدراسة

- ماهي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسات التربوية ؟
- ماهو مستقبل المؤسسات التعليمية في ظل إستخدام الرقمنة ؟
- ماهي المعوقات التي تواجه إستخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟
- هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية ؟
- كيف غيرت الرقمنة في طرق التواصل الداخلي بالمؤسسة التربوية ؟

### 2 - أسباب إختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب الموضوعية التي حاولنا تكييفها مع الدراسة أهمها :

- الرغبة في التعرف على مساهمة الرقمنة في تحسين آليات الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية
- كون هذه الدراسة تعتبر من متطلبات هذا العصر تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة ودورها في تطوير المؤسسات التربوية
- الأهمية والدور الذي تلعبه الرقمنة في العملية التعليمية

### الأسباب الذاتية:

- لا يخلو أي مجهود علمي من دوافع ذاتية تثير الفضول الشخصي لمعرفة كل ما يتعلق به .
- حب الإطلاع على آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا وعلاقتها بالواقع - معرفة الصعوبات التي تواجهها المؤسسات التعليمية دون تطبيق تكنولوجيا الرقمنة
- الرغبة في التعرف على مفهوم الرقمنة وكيفية الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية

### 3 - أهداف الدراسة :

في ظل الحركية والديناميكية التي تعيشها الرقمنة في المؤسسات التعليمية لذلك قررنا إرساء مجموعة من الأهداف

منها:

- محاولة الكشف عن التحديات التي تواجهها الرقمنة في تطبيقاتها بالمؤسسة التعليمية.
- التعرف على الوسائل التعليمية الحديثة المتوفرة في المؤسسات التربوية.
- الكشف عن مدى أهمية الإتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية وإبراز الرقمنة في هذه المؤسسات للوصول إلى تواصل ناجح
- تقييم مدى نجاح مشروع الرقمنة في المؤسسات التربوية.

### 4 - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته وهو الرقمنة وتسهيل آليات الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية ، باعتبار الرقمنة في المؤسسات التربوية من المواضيع المهمة والحديثة من حيث الوسائل في التكنولوجيا والإعتماد على تطبيقات الحاسب الآلي باعتبار هذا الأخير يدعم المستفيد من الحصول على المعلومات المناسبة في أقصر وقت وبأقل جهد وبالمواصفات التي يحتاجها المستفيد ، كما تكمن أهمية الدراسة في أن الموضوع يرتبط بالإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية الذي يمكن من تسيير المؤسسة والعمل على نجاح وتحقيق أهدافها ، فهو يعمل على نقل المعلومات والبيانات اللازمة وتدعيم مشاريع المؤسسة ، وكذلك يعد من أهم وأبرز العوامل التي تساعد على التحكم في تسيير المؤسسات بمختلف أنواعها.

### 5 - تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

مفهوم الرقمنة:

لغة:

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال إرشادات إلكترونية تناظرية.

إصطلاحا:

فالرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء

كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر<sup>1</sup>.

### مفهوم إجرائي:

الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق على اختلاف أشكالها من الشكل الورقي الذي يدركه وإلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي.

### الإتصال الداخلي :

هو جميع الإتصالات التي تتم في داخل نطاق المنظمة الإدارية، سواء كانت بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها<sup>2</sup>

- ركز هذا التعريف على مختلف أنواع الإتصال التي تتم داخل المنظمة بين مختلف عناصرها.

\* عرفه إبراهيم عرقوب 1933: " أنه عبارة عن الإتصال الإنساني في المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين"<sup>3</sup>.  
ركز هذا التعريف أكثر على أشكال الإتصال الداخلي بالمؤسسة ومدى مساهمته في تطوير أساليب العمل من خلال تدعيم العلاقات الإجتماعية بين الموظفين.

### إجرائيا:

هو عملية إرسال وإستقبال المعلومات بناءً على قواعد النظام السلمي والهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة.

<sup>1</sup> فريدة شتان ومصطفى هجرسي، المعجم التربوي، المركز التربوي للوثائق التربوية، الجزائر 2009، ص44.

<sup>2</sup> حسن محمد إبراهيم، محمد حسين العجمي، الإدارة التربوية، ط1، دار الميسرة للنشر، عمان، الاردن، 2007، ص127

<sup>3</sup> فضيل دليو، إتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، مصر 2003، ص28

### المؤسسة التربوية:

" المؤسسة التربوية هي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية توضع تحت وصاية وزارة التربية الوطنية.<sup>1</sup>"

- ركز هذا التعريف على الجانب القانوني للمؤسسة بإتباع سياسة الدولة ومجالها العمومي تبعاً لوزارة التربية الوطنية
- " هي المؤسسة التي تقوم بعملية التربية ونقلها من جيل إلى جيل ويطلق عليها الوسائط التربوية كما يطلق عليها بالمؤسسات الإجتماعية. " <sup>2</sup>
- يشير هذا التعريف إلى الوظيفة التي تقوم بها المؤسسة التربوية خاصة من الناحية الإجتماعية كما أنها تعمل على الحفاظ على التراث الثقافي ونقله من جيل إلى آخر.

### التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التعريف الإجرائي التالي:

هي مؤسسة ذات طابع إجتماعي أوكلت لها مهمة التربية، ونقل التراث العلمي من جيل إلى آخر.

### 6 - الدراسات السابقة :

لقد تحصلنا على كم لا يأتي به من البحوث والمقالات العلمية التي تناولت جانب الرقمنة في المؤسسات وكذلك بحوث تخص الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية ونعرض هذه الدراسات التالية :

1/ عنونت هذه الدراسة بمعيقات إستخدام تكنولوجيا التعليم في مرحلة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية في بلدية طولقة أجريت في بسكرة (2014،2015)، إشتمل موضوع الدراسة بعض الجوانب المتعلقة بالمشكلات التربوية بالتحديد على المعيقات التي تحول الأستاذ دون إستخدام تكنولوجيا التعليم التي جاءت كعملية رصد ووصف

<sup>1</sup> مزيان الشيخ، مفتش التربية الوطنية للتسيير المالي والمادي، ملتقى تكوين لمسيرى المؤسسات التربوية، الجلفة، الجزائر 2011

<sup>2</sup> عبد المنعم الميلادي، أصول التربية، مؤسسة شباب الجامعة، دط، مصر، 2004، ص 112

## الإطار العام للدراسة

الواقع التعليمي من خلال معرفة الظروف والعوامل التي تعيق استخدام التقنيات التعليمية في المرحلة الثانوية، تناولت هذه الدراسة فصلين (الفصل الأول) تحديد الأهداف التي أراد الباحث التوصل إليها التطرق للأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعته لتناول هذه المواضيع، (الفصل الثاني) تحديد الإجراءات الميدانية للدراسة، عرض النتائج وتحليلها وقد كانت النتائج كالتالي:

أكدت الدراسات على وجود عوامل بشرية تعيق من استخدام تكنولوجيا التعليم في المؤسسات التربوية.

- تثبت إنَّ للإدارة التعليمية دور كبير في مواجهة المشكلات التعليمية.

2/ عنونت هذه الدراسة بالإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية، دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية مذكرة

تخرج لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة وهذا خلال السنة

الدراسية: 2009-2010 .

أجريت هذه الدراسة في مؤسسة مديرية التربية لولاية المدية، إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد

على الملاحظة، التحليل والتفسير لأنه يساعد على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات وتشخيص ووصف

الخصائص والكشف عن المعوقات، كما إعتمدت الباحثة أيضا على بعض تقنيات المنهج الإحصائي من تبويب

البيانات والنسب المئوية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- تعتمد مديرية التربية على عدّة وسائل للإتصال نجد في مقدمتها الهاتف الذي يغطي جميع مكاتب المديرية.

- العمل الجماعي وهو الطابع المميز للعمل داخل المديرية.

- أهم ما يعرقل الإتصال داخل المديرية هو قلة الوسائل خاصة بين رؤساء المكاتب.

- رغم بعض العراقيل إلا أن أهم ما يحفز الموظفين للعمل داخل المديرية هو الإتصال الجيد بين معظم الموظفين.

3/ عنونت هذه الدراسة بواقع رقمنة الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية أجريت بالمكتبة الجامعية **ITA**

ومكتبة كلية العلوم الإجتماعية مستغانم حاولت هذه الدراسة إعطاء صورة واضحة على واقع الرقمنة وماتكتسبه

من أهمية ترقية وتطوير خدمات مكتبة الجامعة مستغانم، تضمن البحث فصلين تعريف الرقمنة، أشكالها ومتطلباتها

واهم خطواتها والثاني التعرف على المكتبات الجامعية وصولاً إلى الأهداف وأهم التحديات التي تواجه هذه

## الإطار العام للدراسة

المكتبات ،وكانت النتائج العامة للدراسة كالاتي:

- إن شبكة الأنترنت تمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة ،الاطروحات والرسائل الجامعية بنسبة 6.44% في حين أن العنصر البشري يمثل نسبة 1.31%.

4/ قامت الباحثة سهيلة عيشاوي بقسم علم الاجتماع والديمقراطية بكلية الحقوق والعلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية العلوم الإجتماعية ، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة وكانت الدراسة الميدانية بثلاث مؤسسات تربوية بقسنطينة عام 2007-2008 حيث تدور إشكالية البحث حول- واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية- وتتطلب هذه الدراسة التعرض بالبحث والتحليل لمتغيرين هما: "المؤسسة التربوية في الجزائر التي تعطينا بدورها على النظام التربوي والكيفية التي يعمل بها لتحقيق أهدافه".

وهنا نقرر إلى أنّ أي نظام تربوي يستند وظيفيًا على النظم الأخرى التي يتهيكل داخلها أفراد المجتمع.

وتعد المؤسسة التربوية إحدى مؤسسات الأنشطة الإجتماعية المهمة فهي التي تتولى دور إستعمال نقل ثقافة المجتمع إلى الأجيال الجديدة وذلك بتهيئتهم لإمتلاك قدرة على التكيف مع البيئة وبالتالي فإن المؤسسات التربوية هي مؤسسات ماثرة في الأفراد حيث تجعلهم يكتسبون مهارات يعتقد المجتمع أنّها ضرورية لإعادة إنتاج نفسه ،بما يمكنه من الحفاظ على إستمراره عبر الزمن ويندرج التساؤل الرئيسي:

ماهو واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية.

وتندرج تحته جملة من الفرضيات :

- يتميز الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية بأنه أحادي الجانب ( من الأعلى إلى الأسفل).

- تولي المؤسسات التربوية الجزائرية أهمية كبرى لتواصلها الخارجي.

- يتميز إستعمال الجماعة التربوية لأدوات الإتصال بتركيزه على الأدوات والرسائل الرسمية ( التي ينص عليها

التشريع المدرسي).

- تولي المؤسسة التربوية الجزائرية أهمية كبرى لتواصلها الخارجي.

إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، واعتمدت على أداتين لجمع البيانات هي الملاحظة وإستمارة إستبيان.

### 7 - منهج الدراسة:

تعتبر خطوة إبراز منهج الدراسة من أهم الخطوات التي ينبعها الباحث لإنجاز بحثه وذلك كونها خطوة مهمة توجه الباحث نحو منهج علمي يضمن له تحقيق أهدافه، فالمنهج هو " الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة والكشف عن الحقائق المرتبطة بها بغرض التوصل إلى إجابات على الأسئلة التي تثيرها المشكلة أو الظاهرة من خلال إستخدام مجموعة من الأدوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى النتائج التي تساعد في الإجابة عن تلك التساؤلات"<sup>1</sup> تنتمي الدراسة إلى حقل الدراسات الوصفية التحليلية التي تعني بدراسة الظاهرة المدروسة، وفي هذا السياق قمنا بإستخدام منهج المسح في شق المسح الشامل لكل العاملين بالمؤسسة التربوية، كونه المنهج المناسب للدراسة فهو " المنهج الذي يقوم على جميع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها".

كما يُعرّف على أنه " أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم فهو يعتبر الشكل الرئيسي والمعياري لجمع المعلومات عندما تشمل الدراسة المجتمع الكلي أو تكون العينة كبيرة ومنتشرة بالشكل الذي يصعب الإيصال بمفرداتها"<sup>2</sup> وبذلك يتم الإعتماد عليه في هذه الدراسة لجمع المعلومات عن الباحثين ودراسة معرفة كيفية مساهمة الرقمنة في تحسن الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية.

### 8 - مجتمع البحث :

لمجتمع البحث أهمية كبيرة في البحث العلمي كون أن الدراسات تنطلق من مجتمع مستهدف تجرى عليه الدراسة، فمجتمع البحث هو " جميع أفراد الظاهرة المقصود دراستها"<sup>3</sup> ويعرف مجتمع البحث أيضا بأنه " المجتمع

<sup>1</sup> أحمد عبد الله اللّحج ومصطفى محمود أبو بكر ، البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية) ، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002، ص43.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة 2004، ص 158.

<sup>3</sup> محمد عبد العزيز الحيزان ، البحوث الإعلامية ( أسسها، أساليبها، مجالاتها)، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض 2004، ص71.

الأصلي أو الكلي للدراسة ، بحيث يتم من خلاله إنتقاء مجتمع متاح تجرى عليه الدراسة ليتم تعميمها على المجتمع الأصلي<sup>1</sup>.

وبما أنّ الهدف من دراستنا هو معرفة إستعمال الرقمنة وتحسين الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية فإن مجتمع البحث هم الموظفين والأساتذة والعمال الذين يشتغلون في هذه المؤسسة.

### 9 - أدوات الدراسة:

يعتمد المنهج المسحي في شق المسح الشامل على أدوات علمية قصد جمع المعلومات والبيانات في مجتمع الدراسة بما يقضي إعتقاد أدوات منها:

#### الإستبيان:

الاستبيان أو الإستقصاء تُعرف على أنّها «مجموعة من التساؤلات الإستفهامية، رتبت بطريقة معينة في وثيقة مكتوبة، توجه إلى أشخاص معينين يُعدّون مصدر لجمع المعلومات يتولون ملأ المعلومات المطلوبة بأنفسهم ليُعيدوها عقب ذلك إلى مصدر الإستفهام<sup>2</sup>.

هذا ويعرّف الإستبيان بأنه " أحد الأساليب الأساسية التي تستخدم في جمع البيانات الأولية أو الأساسية أو مباشرة من العينة المختارة ،أو من جمع مفردات مجتمع البحث عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة المعدّة مقدّمًا ،وذلك بهدف التعرف على حقائق معينة أو وجهات نظر المبحوثين واتجاهاتهم أو الدوافع والعوامل والمؤثرات التي تدفعهم إلى تصرفات سلوكية معينة<sup>3</sup>."

فالاستبيان هو " وسيلة لجمع المعلومات والبيانات عن طريق تعبئة إستمارات من قبل المبحوثين<sup>4</sup>."

<sup>1</sup> فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية الإسكندرية 2002، ص187، 186

<sup>2</sup> مصطفى حميد الطائي وخير ميلاد أبو بكر، منهاج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر الإسكندرية 2007، ص242.

<sup>3</sup> سمير محمد حسين دراسات في مناهج البحث العلمي (بحوث الاعلام) عالم الكتب، القاهرة 2006، ص206.

<sup>4</sup> غازي غناية منهجية البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن 2008، ص214.

## الإطار العام للدراسة

وفي هذا سيتم تقسيم محاور إستمارة الإستبيان إلى ست محاور:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية، المحور الثاني: خاص ببناء مخطط الرقمنة في المؤسسات التعليمية  
المحور الثالث: خاص بإستخدام الرقمنة في المؤسسة التربوية، المحور الرابع: خاص بالمعيقات التي تواجه إستخدام  
الرقمنة في المؤسسات التربوية، المحور الخامس: خاص بطبيعة الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية، المحور السادس:  
خاص بوسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية

### الملاحظة :

تعرف الملاحظة بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها، البيئية  
ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط هادف يقصد التفسير وتحديد العلاقة بين  
المتغيرات ، والتنسيق سلوك مظاهره وتوجيهها لخدمة أعراض الإنسان وتلبية احتياجاته .  
وتعرف أيضا بأنها توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في كشف صفاتها  
وخصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر.<sup>1</sup>  
وقد اعتمدنا عن الملاحظة في دراستنا من خلال ملاحظتنا لتصرفات مجتمع البحث في كيفية استعمالهم الرقمنة  
ومدى أهميتها في تحرن الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية.

### 10 -مجالات الدراسة:

- المجال الماكاني تم تحديد مجال الدراسة وفقاً لطبيعة الموضوع وبناءً عليه فإن الدراسة تمت على مستوى ثانوية الشهيد تيطوم يحي ونوغة.
- المجال الزمني: تمت هذه الدراسة من 04 فيفري 2022 إلى 30 أفريل 2022
- المجال البشري: شملت الدراسة إداريي وعمال وأساتذة الثانوية.

<sup>1</sup> غازي عناية ، مرجع سبق ذكره.

# الفصل الثاني

تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات التربوية

تمهيد

1. تعريف الرقمنة

2. خطوات الرقمنة

3. إشكاليات الرقمنة في المؤسسات التربوية

4. الرقمنة بين الأهمية والأهداف

5. أنواع الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة التربوية

6. مستقبل المؤسسات التربوية في ظل استخدام الرقمنة

خلاصة

## تمهيد:

يتسم العصر الذي نعيشه الآن الثورة العلمية والتكنولوجية ، حيث يتوالى تراكم الكشوف والنظريات العلمية ، أننا نعيش عصر المعلوماتية الذي يحمل في طياته تغييرات عديدة في جميع مناحي الحياة لعل من أبرزها الاعتماد على العقل البشري وعلى الالكترونيات الدقيقة والتدفق السريع في المعلومات من خلال تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات ، وكل ما تقدم على عاتق التربية يستجيب لتلك الثورة التكنولوجية بحيث أنها تستفيد من نتاجات هذه الثورة في تفعيل عملياتها وتخطيط مناهجها الدراسية وتحقيق أهدافها.

## 1 - تعريف الرقمنة :

" يقصد بالرقمنة في مؤسسات المعلومات عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي ، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين وهي بذلك تساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول وكذلك لإيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين حول العالم من خلال سعيها لتحويل مجموعتها إلى الشكل الرقمي " <sup>1</sup>.

" يعرفها تايلور ( Taylor 2007 ) إنها تمثل الفرق بين البتت **BTTs** وهي كل ما ليس له حجم ولون ويستطيع السفر في سرعة الضوء ، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها " <sup>2</sup>.

" وعرفها الأستاذ الدكتور ( فتحي عبد الهادي 2010 ) الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الألي ، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة أنها تحويل النص المطبوع أو الصور المطبوعة ، الصور الفوتوغرافية ، والإيضاحات والخرائط ، الخ إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي ، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية " <sup>3</sup>

" وفي تعريف آخر للجمعية الدولية للمترجمين ولغوين العرب ، الرقمنة بالنسبة للأشياء غير محسوسة كالمعلومات بأنها عملية تحويلها من شكلها التماثلي غالبا إلى رقمي مكافئ أما بالنسبة للأمور المحسوسة فيقصد بها اعتماد هذه الآلة أو النظام أو حتى المؤسسة التقنيات ذات بنية رقمية بدل التماثلية ، ومؤخرا أصبح يقصد بها اعتماد التحسيب رغم وجود مصطلح **Computation** ولكن يستخدم **Digitalization** بمعنى اشمل وأوسع " <sup>4</sup>

<sup>1</sup> مشفرة بن دخيل الله أختمي ، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات ، مجلة **RIST** ، العدد 2011، 1

<sup>2</sup> نجلاء احمد يس ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة 2012 ، ص 16.

<sup>3</sup> مرجع سبق ذكره ص 18 21 .

<sup>4</sup> نجلاء احمد يس ، مرجع سبق ذكره ، ص 21.

وبالتالي ومن هذه التعريفات أعطتنا صورة واضحة عن ماهية مصطلح الرقمنة ومن خلالها تم صياغة التعريف التالي : الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات من شكل ورقي إلى شكل رقمي ، أي أنها نظام الكتروني سهل عمل المتعاملين بها وفر لهم الجهد والوقت وساعدهم في تخزين المعلومات وإعادة استرجاعها بطريقة سهلة وذلك باستخدام الوسائل الإلكترونية المتنوعة ومنها الحاسوب ، ماسحات ضوئية ، وانترنت ... فهي نظام يجعل المعلومة تسري بشكل رقمي ينتجه التطور باستخدام المسح الضوئي وبذلك فهي نظام تخزين للمعلومات بطريقة أنية سريعة ولا تكلف الجهد .

## 2 - خطوات الرقمنة :

**1.2 التخطيط الميداني :** إن البيانات التي يتم جمعها في هذه المرحلة تعتبر خطوة ذات أهمية كبيرة لأنها تساعد على اتخاذ القرارات المصيرية المؤثرة على مرتكزات المشروع ويجب دراسة الصعوبات والإمكانيات وكل المجالات التي لها علاقة بالمشروع لضمان نجاح هذه العملية الرقمية ، وكما أنه لا بد من تأسيس خلية لتصفية مختلف المعلومات بالإضافة إلى تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع مع تسيطر الخطة وتحديد نمط إستراتيجية الرقمنة" <sup>1</sup>.

يعتبر التخطيط الميداني من أهم خطوات الرقمنة لأنه يدرس مشروع الرقمنة وصعوبتها والإمكانيات الموجودة وتنظيمها بشكل دقيق وذلك من اجل نجاح العملية الرقمية

**2.2 اختيار مواد الرقمنة :** إن الرقمنة عملية معقدة تتطلب الكثير من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة وتحتاج لموارد مالية بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية لهذا فان المؤسسة مطالبة بتوضيح ما تملكه من موارد بشرية وطبيعة هيكلتها ومدى أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها ، وترتبط عملية نجاح الاختيار بوضوح ودقة الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها" <sup>2</sup>.

يقصد باختيار مواد الرقمنة هي معرفة المواد المالية والبشرية والزمنية الموجودة في المؤسسة وذلك من اجل تحقيق أهدافها في ظل استعمال مشروع الرقمنة .

<sup>1</sup> حفظاوي سمير وسهي الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية ، خنشة العدد 12، 2016.

<sup>2</sup> حفظاوي سمير ، مرجع سبق ذكره .

**3.2 البدء في عملية الرقمنة :** " إن القائم بهذه العملية يكون وفق أوجه متعددة من أبرزها الاستعانة بالموردين نظرا لنقص الخبرة وارتفاع أسعار الأجهزة الرقمية كذلك قد تقتصر المؤسسة على إمكانياتها أو الاعتماد المشترك بينها وبين المورد فيتم الاتفاق على خطة عمل تحدد فيه كل النشاطات والأعمال كما إن للرقمنة عدة تقنيات كالمسح الضوئي<sup>1</sup>.

عند البدء في عملية الرقمنة يجب النظر إلى أسعار الأجهزة الالكترونية ومعرفة قدرة المؤسسة على توفيرها ومعرفة خبرة مستعملي هذه الأجهزة داخل هذه المؤسسة .

**4.2 الترميز واختيار خطة المیتادا:** " الهدف منه هو جعل المعلومات أو الوثائق في بيئتها الالكترونية مهيكله بحيث تكون هذه الوثائق عبارة عن مجموعة من الرموز يتحدث بها الحاسوب ويفهمها مع غيره من الحواسيب ، أما خطة المیتادا تستعمل لوصف المصادر الالكترونية ، وهي معلومات متصلة بالصورة ، النص ، الصوت و الفيديو أو الرسومات الرقمية في شكل كلمات مفتاحيه أو نص حر كما إن المیتادا بيانات تهدف إلى وصف المعلومات لغرض تسهيل استرجاعها ، والتعرف على مصدرها بشكل جيد وتنقسم إلى عدة أنواع نذكر منها ما يلي :

**1.4.2 المیتادا الوصفية:** تستخدم لوصف أو تعريف مصدر من اجل تسهيل البحث والاسترجاع والإدارة وتتكون من عناصر مثل العنوان ، المنشأ ، الشكل تاريخ الإنشاء ، التغطية ، الموضوعية ، اللغة ، الوصف المادي.

**2.4.2 المیتادا البنائية:** هي معلومات تستخدم لعرض وتصفيح المصادر الرقمية وتتضمن معلومات من التنظيم الداخلي للمصدر الرقمي كالصفحة، القسم ، الفصل، الكتاب، وفهرس المحتويات .

**3.4.2 المیتادا الإدارية :** هي المعلومات التي تهدف إلى تسهيل كل من الإدارة والمعالجة طويلة وقصيرة الأجل للمجموعات الرقمية وتحتوي على معلومات كنوع الماسح درجة الوضوح ، نمط اللون ، شكل الملف والضغط والبرامج المستعملة في إنتاجها بالإضافة إلى معلومات الملكية وحقوق النشر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حفطاوي سمير وسهي الحمزاوي ، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تثنين راش المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والالكترونية ، خنشة العدد12، 2016.

<sup>2</sup> حفطاوي سمير و سهي الحمزاوي ، مرجع سبق ذكوه .

الميتادا هي خطة الهدف منها جعل المعلومات في بيئة الكترونية ، وهي عبارة عن رموز من اجل وصف المعلومات وتصفحها وتسهيل استرجاعها وهي الميتادا الوصفية ، الميتادا البنائية ، الميتادا الإدارية تسهل عمل مستخدمها .

### 3 - إشكاليات الرقمنة في المؤسسات التربوية

#### 1.3 حجم المخصصات المالية وتكلفة الرقمنة :

" تحدد ميزانية المشروع ككل من خلال أسعار التجهيزات المادية مثل محطات العمل المساحات الضوئية على اختلاف أنواعها وفتاتها أجهزة الخوادم **sewers** ناخب الأقراص المضغوطة أو الضوئية ... **Joke-Box** إلى جانب البرمجيات المختلفة وتطبيقات إنتاج المواد ذات الوسائط المتعددة ويتم اعتماد اختيار مثل هذه التجهيزات على طبيعة المصادر التي يتم معالجتها ، بالنسبة لتكلفة أجهزة الرقمنة فقد انخفضت كثيرا بسبب إتاحة التجهيزات الضرورية إضافة إلى أن تكلفة تشغيل هذه التجهيزات ضعي أيضا العامل الأساسي يبقى الموارد البشرية فمهمة الرقمنة وخاصة عمليات إعادة تفتح وتهديب الوثائق المرقمنة فهي جد مكلفة بالنسبة لعامل الزمن <sup>1</sup> . " ويقصد بتكلفة الرقمنة معرفة الحجم الساعي ومستوى المهارات والتجهيزات والعامل المادي له دور كبير في مشروع الرقمي .

#### 2.3 الكفاءة البشرية: " يجب التعرف على قدرات وكفاءات الهيئة العاملة التي تأخذ على عاتقها

مسؤولية رقمنة مصادر المعلومات والتأكد من قدرتها على السيطرة على مختلف التقنيات والأجهزة المتطورة ، كما يجب قياس حجم فريق العمل من اجل ضمان استمرار الأعمال دون توقف أو أن يقع إخلال بسير العمل في مؤسسة المعلومات وذلك من خلال تحديد العدد الفعلي للموظفين على محطات العمل ، مع الأخذ بعين الاعتبار فترات العمل الغيابات المحتملة عن العمل <sup>2</sup> "

الكفاءة البشرية تتمثل في معرفة قدرات العاملين بمشروع الرقمي ومدى خبرته في استعمال الأجهزة الالكترونية ومعرفة سرعة استخدامها من اجل سير عمل المؤسسات فلا يمكن تشغيل هيئة عاملة غير خبيرة

<sup>1</sup> عنكوش نبيل ، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها ، قسنطينة 2010 ، ص 154 .

<sup>2</sup> عنكوش نبيل ، نفس المرجع السابق ، ص 154 .

وليس لها كفاءة الاستهلاك تقدم جودة عالية في الرقمنة ، كما ينبغي أن تكون هذه الهيئة خبيرة في التقنيات الالكترونية الحديثة .

### 3.3 حجم العملية: " هي تحدد في ضوء حجم مجموعات المصادر المعلومات المراد رقمنتها والفترة الزمنية

المخصصة للانتهاء من الأعمال وبالتالي تحديد حجم العمل اليومي المراد القيام به ، وذلك في ضوء العدد الكلي لمصادر المعلومات ، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار طبيعة النصوص التي سيتم معالجتها"<sup>1</sup>. إن الفترة الزمنية للرقمنة هي العامل الأساسي في استخدامها وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار حجم المصادر والمعلومات المراد رقمنتها وذلك قصد رقمنة عدد معين من المعلومات بنظام محدد .

### 4.3 الرقمنة وإشكالية حقوق الملكية الفكرية: " على الرغم من أهمية الرقمنة والمميزات التي تمنحها ،

غير أنها عادة ما تصطدم بكثير من العقبات والتحديات سواء كانت مالية تتعلق بالميزانية والاعتمادات المالية المخصصة ، أو بالمسائل الفنية المحضة المتعلقة بتبني أفضل المقاييس والمعايير وأشكال ملفات مصادر المعلومات الناتجة عن عملية الرقمنة أو القضايا المرتبطة أساسا بالبنية التقنية المشاريع الرقمنة الخاصة بتخطي الإشكاليات المرتبطة بحقوق الملكية الفكرية "<sup>2</sup>

على الرغم من أهمية عملية الرقمنة في العصر الراهن إلى أنها تواجه صعوبات وعراقيل كثيرة سواء كانت مادية أو بشرية ، الرقمنة مشروع ضخم يجب الاهتمام به ودراسته ومن خلال توفير المعدات والإعدادات المالية أو التقنية من اجل تبني معايير مثلية في عملية الرقمنة .

### 5,3 البنية البرمجية: " هو أهم باب في الرقمنة ما يفقده قطاعنا حقا ، وتقصد بها البرامج الأساسية

الواجب توفرها في الحاسوب حتى يتمكن من الإقلاع والعمل ، وهو برنامج نجده في اغلب الحواسيب التي زودت بها الوزارة المؤسسات وأشهره نظام **Windows** ورغم تكلفته المادية الخاصة بحقوق الملكية إلا أن هذا البرنامج تم توفيره لكي يعمل الحاسوب بشكل جيد "<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ، ص 159.

<sup>2</sup> عنكوش نبيل ، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها ، قسنطينة 2010 ، ص 159.

<sup>3</sup> برمان بشير ، الرقمنة وأثرها في تسيير المؤسسة التربوية ، المعهد الوطني لموظفي قطاع التربية تيارت 2014.

ومن خلال هذه المراحل يمكن القول أن الرقمنة من أهم المشاريع الراهنة التي يجب التعامل بها ويكون ذلك بجهد كبير واعتمادات مالية وبشرية ضخمة وخبيرة .

#### 4 - الرقمنة بين الأهمية والأهداف :

1.4 أهداف الرقمنة: وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية

• **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف والضرر ، مقارنة الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

• **التخزين:** أما بخصوص التخزين فان قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي Dvd إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات .

• **الأقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من مئات الأشخاص في نفس الوقت.

• **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع ، حيث انه عندما ما تحول المواد الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في :

- توصيل المعلومات دون التدخل البشري.

- الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة ، ولا يقصد

بالريح هنا التجار بقدر ماهو الحصول على عائد مادي يعطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات  
" 1 .

- " معاونة المجتمعات القائمة في قطاعات البحث والتعليم ، وتسيير إنشاء مجتمعات جديدة في تلك

القطاعات

- تطوير طرائق جميع مصادر المعلومات الالكترونية وخرزها وتنظيمها واستخدامها ، وذلك لإشباع احتياجات المعلوماتية المتزايدة "2

<sup>1</sup> مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر ،مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم المكتبات ، قسنطينة2016،ص13.

<sup>2</sup> احمد علي ، المكتبة الرقمية الأسس والمفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية ، دمشق ، العدد1و2 ،2011.

ومن خلال هذه الأهداف يمكن القول أن الرقمنة عملية راقية تقوم على أهداف وتوسعى التحقيقها تمر عبر مراحل متسلسلة تتميز بالدقة والسرعة في الاستعمال في تحويل ماهو ورقي إلى شكل رقمي وتحقيق الربح المادي وريح الوقت ومساعدة المجتمعات في البحث والتعليم من خلال هذه التكنولوجيا الحديثة .

**2,4 أهمية الرقمنة :** " إن ضرورة التعرف على أهمية الرقمنة ، سبب اتجاه العديد من المؤسسات المعلومات ومنها المؤسسات التربوية ، الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من المؤسسات من الشكل التقليدي إلى مجموعات تحتوي على وسائط رقمية <sup>1</sup> .

**3,4 توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر أهمها :**

- " إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة .
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها .
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات .
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى ( الضوء ، الصورة ، الفيديو ) .
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل منها <sup>2</sup>
- " إن أهمية الرقمنة وحساسيتها تقتضي من الجميع الانخراط الكامل في مسار الرقمنة والجهد الكافي والالتزام المتواصل للعمل في مسعى تحديد أساليب التسيير والمساهمة بكل جدية لإنجاح هذا المشروع الذي يكتسي أهمية بالغة في قطاع التربية <sup>3</sup>
- نستنتج أن عملية الرقمنة ثمينة ساهمت في اتجاه كثير من المؤسسات واللجوء إليها وذلك من اجل الانخراط في تكنولوجيا المعاصرة والتعرف على أساليب مغايرة في هذا المجال .

## 5 - أنواع الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة :

يشهد العالم تطورا مستمرا ، خصوصا في عصر التكنولوجيا التي أصبحت تستخدم في جميع القطاعات الحيوية أولها التعليم كقطاع هام في التنمية لأنه الوحيد القادر على تكوين وإعداد الموارد البشرية المساهمة في

<sup>1</sup> عنكوش نبيل ، نفس المرجع السابق ، ص150.

<sup>2</sup> حمزة منير ، المكتبة الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق ، دار الألفية لنشر والتوزيع ، قسنطينة 2016 ، ص74.

<sup>3</sup> الأمين العام ، الإطار المرجعي المتعلق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية ، رقم 230 ، 2018.

التنمية ، لأجل ذلك كان لزاما على هذا القطاع مواكبة التطور واستخدام التكنولوجيات سواء في الإدارة التعليمية أو في العملية التعليمية في أساسها . "ترجع أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم إلى امتلاكها العديد من الإمكانيات التي تمد المتعلمين بخبرات حياتية وعقلية لا توفرها الأدوات التعليمية التقليدية وبالتالي يستطيع المتعلم مواجهة أي عائق أو مشكلة"<sup>1</sup>

فهذه التكنولوجيات الحديثة كانت فرصة للدول السائرة في طريق النمو للالتحاق بالدول المتطورة ذلك لأنها تتيح لنا إعادة النظر في تعليمنا ومستوانا . "مما يدل على أن تكنولوجيا التعليم تستند على قاعدة معرفية وأساس علمي نظري يتم توجيهه وتوظيفه والاستفادة منه في ميدان التعليم وفقا لنظام محدد وكما يؤدي إلى أهداف التعليم"<sup>2</sup>

فالعملية التعليمية أصبحت تتجاوز الطرق التعليمية من خلال ما إتاحتها التكنولوجيات التي ساهمت في إغراء المادة التعليمية بما تقدمه من معارف ومعلومات نافعة بأقل جهد . " تعمل هذه التكنولوجيات إلى التنمية العقل البشري لأنه أصبح رأس المال للدول المتقدمة والنامية"<sup>3</sup> إلا أن التكنولوجيا بأنواعها وأشكالها المتنوعة تواكب مسيرة التعليم منذ زمن بعيد ، فهي جزء من عمليتي التعليم والتعلم وقد تعاضم دورها نتيجة تطورها مما سهل دمجها في العملية التعليمية .

لقد أدت الثورة الصناعية والعلمية والمعلوماتية الى تطوير هذه الوسائل وانتشارها في المدرسة الحديثة منها الحاسب الآلي والانترنت والقنوات الفضائية وما تبقي منها من أجهزة وأدوات ومستلزمات الأنشطة التعليمية . مصطلح الوسائل التعليمية تلقى قبولا من التربويين حيث سهل العملية التعليمية لكل من المعلم والطالب والموظفين وحل مشكلة الفروق الفردية بين التلاميذ وإتاحة الفرصة للتعلم خبرات من الصعب الحصول عليها ( البعد الزمني والمكاني ) ومنه سنتعرف على هذه الوسائل "<sup>4</sup> :

#### • حاسوب Computer :

<sup>1</sup> دلال سعد الصخري، درجة توظيف معلمات التربية الإسلامية التكنولوجية في المرحلة المتوسطة والثانوية في دولة الكويت رسالة ماجستير في المناهج وطرق التدريس، 2012 ، جامعة الشرق الأوسط ، ص25.

<sup>2</sup> عبد الحميد طلبة ، تطبيقات تكنولوجيا التعليم في المواقف التعليمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط2010، ص14.

<sup>3</sup> محمود الصافي، تعليم الأطفال في عصر الاقتصاد المعرفي، ط1، دار الثقافة، عمان 2010، ص17.

<sup>4</sup> فيصل هاشم شمس الدين ، الوسائل التعليمية المتطورة ، شمس لنشر والتوزيع ، القاهرة 2014، ص 9/ 10.

هو جهاز الكتروني قابل للبرمجة يتقبل بيانات وتعليمات ويخزنها ويقوم بمعالجتها ثم يخرج النتائج وفقا لتعليمات المعطاة له ، أنواعه :

1- **حاسوب خاص أحادي الغرض:** والذي يستخدم لتطبيق محدد ويطلق عليه أحيانا مسمى حاسوب التحكم.

2 - **حاسوب عام متعدد الأغراض:** والذي يمكن استخدامه في تطبيقات ومجالات متعددة .

3- **حاسوب شخصي Personale computer:** ويستخدم عادة من قبل فرد أو مؤسسة صغيرة لأعمال الحوسبة والتخزين البيانات وله قدرة محددة على المعالجة نسبيا .

4- **الحاسوب المتوسط Mini computer:** يتمتع هذا الحاسوب بقدرات متوسطة من حيث المعالجة والتخزين تفوق تلك المتوفرة للحاسوب الشخصي بأضعاف كبيرة .

5- **الحاسب المركزي Main computer:** يتميز الحاسوب المركزي بقدرة كبيرة على المعالجة والتخزين وبالتالي فهو ذو تكلفة عالية للغاية ويستخدم من قبل المؤسسات الضخمة حيث يمكن أن يبلغ عدد مستخدمين هذا الجهاز في وقت واحد ما يزيد عن ألف مستخدم والذين يرتبطون بالجهاز وحدة طرفية خاصة لكل مستخدم.<sup>1</sup>

### 1.5 أجهزة العرض الضوئي:

كان التقدم التكنولوجي الذي صاحب الثورة الصناعية في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين أثره في تهيئة العديد من المخترعات التي وفرت مصادر أخرى للمعرفة مثل:

آلات التصوير الفوتوغرافي ، وآلات التصوير السينمائي ، وأجهزة عرض الشرائح الضوئية ، وأجهزة عرض الشفائيات ، وأجهزة عرض الأفلام الثابتة والمتحركة وأطلق على هذه الأجهزة وأدواتها مصطلح المعينات البصرية .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نجلاء عبد الفتاح طه عشري ، التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات ، دار الوفاء لنشر والطباعة ، الإسكندرية 2014 ، ص، 91 93 94 .95

<sup>2</sup> محمد عبد حامد عمار ، هندسة المنهج من منظور تكنولوجيا التعليم المفهوم التطور العلاقة ، دار الجامعة الحديثة ، الإسكندرية 2014 ، ص 95 96 .96

إلا أن الكشف عن فاعليتها وإمكاناتها الهائلة وجه استخدامها لخدمة الأغراض التعليمية المختلفة حتى أصبحت أجهزة العرض الضوئي من ركائز الوسائل التعليمية التي ستضل تستخدم باستمرار في العملية التعليمية"<sup>1</sup>

إذن الوسائل الالكترونية الحديثة ساهمت في تزويد الأفراد بخبرات وسهلت عليهم العملية التعليمية وان التقدم الحاصل في مجال التعليم تفتح على هذه الوسائل ودججها في عمليتي التعليم والتعلم مما أتاحت له الفرصة في التعرف على وسائل جديدة ومنها الحاسوب الذي بدوره تخزين المعلومات بطريقة سهلة ولأعوام طويلة .

## 6 - مستقبل المؤسسات التربوية في ظل استخدام تكنولوجيا الرقمنة :

إن كل نظام تعليمي أو تدريسي ينظر بالضرورة إلى المستقبل ، ولذلك فان محاولة التنبؤ المستقبل المحتمل والممكن لنظام التدريسي (التكنولوجيا التعليمية ) ضرورة عندما نفكر في إصلاح النظم التعليمية أو التدريسية الموجودة ، أو عندما نفكر في تخطيطها وتواتر القول إن التكنولوجيا التعليمية هي مجرد إدخال احدث مستخدمات التكنولوجيا الحديثة من أجهزة ومعدات الكترونية وغيرها من وسائل الاتصال في ميدان التعليم لما لها من أهمية في استخدامها لكل من المدرس والتلميذ والعملية التعليمية ، ولكي يتحقق ذلك الوجه الأمل في المؤسسات التعليمية على اختلاف مستوياتها يجب أن نعمل على أن تصبح الوسائل والتكنولوجيا جزءا متكاملًا من الممارسات التربوية التي تتم في المدرسة أو المعهد أو الكلية .<sup>2</sup>

" أدت التطورات الكبيرة في التكنولوجيا الرقمية الى تطورات مواكبة في مجال المحتوى الرقمي ومعالجته وتخزينه لتلك التطورات ، فالعديد من المدارس حول العلم تتجه الآن الى استخدام المحتوى الرقمي بدلا من الأشكال التقليدية للمحتوى وبغض النظر عن الأسباب التي تدفع المدارس بهذا الاتجاه ، يبقى المحتوى الرقمي من أكثر الأشياء التي قدمتها ثورة المعلومات لقطاع التعليم ، فقد يكون الدافع وراء توجه المدرسة ما نحو المحتوى الرقمي يتبع من إيمانها وسعيها الى تطوير التعليم "<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أبو حميد الشرمان ، مرجع سبق ذكره ، ص92.

<sup>2</sup> ضياء زاهر وكمال يوسف اسكندر ، التخطيط لمستقبل التكنولوجيا التعليمية في النظام التربوي ، مركز الكتاب النشر ، مصر 1992 .

<sup>3</sup> أبو حميد الشرمان ، تكنولوجيا التعليم المعاصر وتطوير المناهج ، دار وائل لنشر ، عمان 2019 ، ص35.

"إننا في حاجة إلى أن يصنع التعليم الجديد نواة قاعدة بحشية وتعليمية تعيش على توليد وإنتاج التكنولوجيا والأساليب العلمية المتقدمة وعليه فإن تعليمنا لا بد أن يترتب عليه تحديث مناهج وطرائق التعليم وأنشطة التقويم والامتحانات على حد سواء كما يتطلب توظيف تكنولوجيا التربية ووسائل الإعلام وقنوات الاتصال، من أجل القضاء على الدروس الخصوصية وتحسين نوعية التعليم وجودة محتوياته"<sup>1</sup>

هذا ما يدلنا على أن التكنولوجيا التعليمية تعد من أهم الإنجازات الكبرى في مجال التربية ولقد شهدت فترة التسعينات تطورا في التكنولوجيا مما مهد لقيام ثورة تربوية بدأت تتجمع خيوطها بالفعل ، وبذا فإن التكنولوجيا التعليمية يمكن أن تعتبر طاقة تربوية جديدة ولقد شهدت التكنولوجيا في الآونة الأخيرة تطورات وإنجازات غيرت ميدان التربية تغيرا جذريا داخل المؤسسات النظامية وخارجها وسوف نتناول فيما يلي أهم هذه المستجدات ومجالاتها ومدى إسهامها في تطوير مستقبل النظام التربوي والتدريسي حتى تكون بمثابة خيارات أمام متخذي القرار ومخططي التعليم ( الحاسبات اليدوية ، الحاسب الآلي المصغر ، اسطوانات الفيديو ، المولدات اللغوية )"<sup>2</sup>

ترى بريرا سيلز وريتا ريتشر أن "تكنولوجيا التعليم عبارة عن النظرية والتطبيق في تصميم العمليات والمواد وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها من أجل التعليم"<sup>3</sup> مما يوضح أهمية تكنولوجيا التعليم.

رغم كل هذه التوضيحات لكننا لا يمكن أن نتصور مستقبل المؤسسات التربوية في ظل استخدام الرقمنة إلى عصرنا هذا عصر كثير التغيير والتطور لهذا فما زال هناك عدة تنبؤات أخرى يمكن أن يشهدها عالم المعلوماتية والوسائل التكنولوجية التي سهلت حياة الإنسان

<sup>1</sup> حسن شحاتة ، مداخل الى التعليم المستقل ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة 2009 ، ص 25 26 .

<sup>2</sup> ضياء زاهر وكمال يوسف اسكندر ، مرجع سبق ذكره ، ص

<sup>3</sup> باربارا سيلز ، ريتا ريتشر، تكنولوجيا التعليم والتعريف بمكونات المجال، تر بدر بن عبد الله الصالح، مكتبة الشقري، طه الرياض، 1998، ص19.

## خلاصة :

تعتبر الرقمنة ضرورة حتمية في عصر المعلوماتية الذي يحمل تغيرات عديدة ، وللمؤسسات التعليمية حاجة بالغة في تبني هذا المشروع والسير في خطواته ، رغم التعثر والعراقيل في إطار تطبيقه . لقد عمدت المؤسسات التربوية إلى توفير كافة الإمكانيات حتى يتحقق مشروع الرقمنة في قطاع التربية أهدافه ووسائله من اجل الاستخدام المتزايد والسريع الذي سهل عملية الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية .

# الفصل الثالث

## الإتصال الداخلي في

### المؤسسة التربوية الجزائرية

تمهيد

1. أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة
2. أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة
3. شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة
4. أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة
5. أهداف الإتصال الداخلي في المؤسسة
6. معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة
7. وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة
8. عناصر العملية الاتصالية
9. المؤسسة التربوية الجزائرية

خلاصة

## تمهيد:

يعتبر الإتصال الداخلي من بين أحد أهم العوامل التي تسعى من خلالها المؤسسة التربوية إلى تحقيق أهدافها، و التي تعمل على تنمية قدرات الأفراد ودمجهم في ثقافة المجتمع ، وتزويدهم بالقيم والاتجاهات والمعارف التي تمكنهم من التجديد والابتكار ، فالتنمية تحتاج إلى مهارات وقيم موجهة نحو تحقيق الأهداف، وبشكل أكثر تحديدا فان كل موظف ستكون له مهمة داخل هذه المؤسسة ، ولكي تنجز هذه المهام بشكل جيد و موحد لابد من وجود معلومات تنسيقية يتم إيصالها إلى كافة المؤسسة ، فكل هذه المعلومات المتدفقة تدعى بالاتصالات الداخلية.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى العناصر التالية:

( أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة، أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة، شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة، أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة، أهداف الإتصال الداخلي في المؤسسة، معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة، وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة، عناصر العملية لاتصالية، المؤسسة التربوية الجزائرية، تطور التعليم ومؤسساته في الجزائر، النظام الحالي للمؤسسة التربوية في الجزائر، أهمية الإتصال الداخلي بالمؤسسة التربوية . )

## 1 - أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة :

## 1.1 الإتصال الرسمي:

يمكن تعريف الاتصالات الرسمية، بأنها عمليات الإتصال التي تتم في إطار بناء تنظيمي، يحدد خطوط الاتصالات الرسمية في المؤسسة، بحيث تكون الاتصالات نظاما مرتبا بين أساليب وإجراءات نقل المعلومات والبيانات والقرارات من أعلى القمة في المؤسسة، نزولا حتى أدنى المستويات الوظيفية.<sup>1</sup>

## 1.1.1 شروط الاتصالات الرسمية :

- . ينبغي أن يكون خط الإتصال معلوما على وجه التحديد و أن تعرف خطوط السلطة .
- . يجب أن يكون هناك خط اتصال رسمي محدد لكل عضو في المنظمة.
- . يجب أن يكون خط الإتصال كاملا بمعنى أن يمر خط اتصال على جميع مراكز السلطة .
- . يجب أن يتميز الأشخاص الذين يقعون في مراكز الإتصال بالكفاءة اللازمة .
- . إمكانية التحقق من كل الاتصالات، بمعنى أن الشخص الذي يجري الإتصال يجب أن يمثل فعلا مركز السلطة.

## 1.1.2 أهداف الاتصالات الرسمية :

- . نشر أهداف وسياسة، وقيم ومبادئ المنظمة .
- . إبلاغ الأوامر والتعليمات إلى المرؤوسين .
- . إصدار التوجيهات بشأن خطوات العمل ، وتسلسله ، إجراءاته .
- . التعرف على استفسارات المرؤوسين بشأن إجراءات العمل و خطواته .
- . التعرف على رغبات الجمهور المتعاملين مع المنظمة .
- . تطوير اتجاهات العاملين و أفكارهم اتجاه المنظمة .
- . إرسال نتائج العمل من المرؤوسين إلى الرؤساء .
- . اطلاع العاملين على التغييرات المزمع إحداثها<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . أحمد الخطيب، الإدارة الحديثة، نظريات واستراتيجيات، ونماذج حديثة، ط1، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن، 2009، ص 330.

<sup>2</sup> . محمد الصيرفي، وظائف المدير العام، الجزء 2، دط، دار الكتاب القانوني للنشر و التوزيع، القاهرة 2007، ص 508.

## 3.1.1 اتجاهات الاتصالات الرسمية :

## أ. الإتصال النازل (الهابط) :

يتم هذا الإتصال بين الرئيس والمرؤوسين فيكون المرسل هو ( الرئيس، مدير عام ، مدير تنفيذي .) في حين يكون المستقبل هو المرؤوس ( رئيس قسم ،...الخ.) أو يكون المرسل رئيس قسم و المستقبل الأفراد العاملين .

ويمكن أن تتضمن الرسالة في هذا النوع ( أوامر ،تعليمات ،مؤشرات ،توجيهات ، سياقات عمل وأساليب تنظيم .) وهي تعكس أحد مبادئ التنظيم الأساسية ، وهو مبدأ التدرج الهرمي ، كما أنها تعبر عن السلطة الرسمية الآمرة.<sup>1</sup>

## ب. الإتصال الصاعد :

يتمثل هذا النوع من الاتصالات في المعلومات التي ينقلها العاملون في المستويات الدنيا إلى المستويات العليا، توضيح أفكارهم ، ومشاكلهم بشكل يتيح للرؤساء اتخاذ القرارات ، والتوجيهات المناسبة ، إذ لا يمكن أن تأتي التوجيهات العليا دون التعرف على وجهات نظر العاملين في مختلف المستويات الإدارية، وإلا كان ذلك على حساب نوعية القرارات المتخذة ، ومن التطبيقات على هذا النوع من الاتصالات، التقارير التي يرفعها العاملون للإدارة ، والاجتماعات المشتركة بين الإدارة والعاملين .<sup>2</sup>

## ج. الإتصال الأفقي :

هي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد ، أو الجماعات في المستويات المتقابلة (اتصال مدير المدرسة بمدير آخر، أو المدرسين بعضهم البعض ) ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة ، خصوصا إذا ما ركز على تنسيق العمل ، تبادل المعلومات ، حل المشكلات و الإقلال من حدة الصراعات ، والاحتكاكات ، ودعم صلات التعاون بين العاملين .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . نبيل ذنون الصائغ ، الإدارة مبادئ وأساسيات، ط 1 عالم الكتاب الحديث للنشر ، الأردن 2011، ص 178 .

<sup>2</sup> . محمد القاسم القريوتي ، مبادئ الإدارة النظريات والعمليات و الوظائف ط ، 1 دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2001، ص 329 .

<sup>3</sup> . نعيم إبراهيم الظاهر ، الإدارة الحديثة ، نظريات ومفاهيم ط، 1 عالم الكتاب الحديث للنشر ، الأردن 2011، ص .

## 1.2.1. الاتصال غير الرسمي :

كما يشير اسمها فهي لا تتبع خطوط الاتصال الرسمي بالمؤسسة ، بل تخرج عليها ، لذلك فإن الموظفين حسب هذه الاتصالات لا يتصلون مع بعضهم البعض بحكم وظائفهم بقدر ما يتصلون بحكم علاقاتهم ، و صلاتهم الشخصية ، والصدقات، و تبادل أوجه الثقة، فالاتصال غير الرسمي ظاهرة طبيعية، وقد تكون صحية للمؤسسة ، فإنه لا بد من التأكد من أن قدرا من الاتصال غير الرسمي يظل ضروريا حتى تزيد الكفاءة من خلال تقسيم العمل<sup>1</sup>.

## 1.2.1. خصائص الاتصالات غير الرسمية :

هذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي ، فهو يمتد وينتشر داخل المنظمة بصرف النظر عن الهيكل التنظيمي .

- أن كل فرد يمكنه أن يعمل كوسيلة اتصال عندما يكون لديه الدافع إلى ذلك .
- تزداد فاعلية الاتصال غير الرسمي أوقات الشدة، والشعور بالقلق وعدم الأمان .
- تنتقل البيانات بصفة أساسية في الاتصال غير الرسمي شفويا .
- يتميز بسرعة فائقة في نقل البيانات و المعلومات .
- أن حوالي 90% من البيانات التي ينقلها الاتصال غير الرسمي غير صحيحة .
- الأفراد في الاتصالات غير الرسمية يملون إلى النشاط عندما تتوافر لديهم أخبار جيدة .
- عدم القدرة و الاستمرارية لفترات مقارنة بالاتصال الرسمي .
- ويمكن الاستفادة من الاتصالات غير الرسمية في المؤسسة من خلال :
- معرفة الكيفية التي يعمل بها الاتصال غير الرسمي داخل المنشأة حتى يمكن من معالجتها و الاستفادة منها .

الإصغاء التام للاتصالات غير الرسمية ومحاولة فهم المعاني التي تتضمنها تلك الاتصالات. محاولة اكتشاف قادة الاتصال غير الرسمي والعمل معهم عندما يتطلب الأمر .

<sup>1</sup> - أحمد الخطيب ، مرجع سبق ذكره، ص334 .

- تغذية الاتصال غير الرسمي بالحقائق حتى يتوفر لديها شيء مقيد تنقله بدلا عن البيانات الضارة والشائعات<sup>1</sup>.

## 2 - أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة :

تم عملية الإتصال بين المرسل والمستقبل، وبالتالي نقل مضمون الرسالة أو المعلومات أو الأفكار وأحداث المشاركة في الفكر، و أحداث التغيير عبر أساليب مختلفة يطلق عليها أساليب الإتصال وتمثل في :

### 1.1.2. الأسلوب الكتابي :

يتم من خلال هذا الأسلوب نقل المادة الاتصالية بصورة مكتوبة ، ويمكن إيصالها عن طريق البريد أو بطريقة شخصية : وتشمل كل من المذكرات الداخلية ، والتقارير الرسمية .

#### 1.1.2.1. إيجابيات الأسلوب الكتابي :

تمثل الرسائل و المذكرات الداخلية ، والتقارير الرسمية وغيرها من المراسلات وثائق ، ومستندات دائمة تتضمن ما تم اتخاذه من قرارات وحلول وإجراءات ، ويمكن الرجوع إليها عند الحاجة، ومن ناحية أخرى يمكن توثيق ما يتم من اتفاقيات و تعاملات وعقود فيما بين المنظمة والجهات الأخرى .

يحفظ حقوق المنظمة ومصالحها ويقلل من احتمالات نشوء أي نزاعات قد تؤدي إلى اللجوء إلى المحاكم ، وكذلك توثيق التعليمات والأوامر والتوجيهات فيما بين العاملين أنفسهم داخل المنظمة يحدد المسؤولية والمساءلة، ويجول دون وقوع أي خلافات أو نزاعات تنظيمية .

يعتبر الأسلوب الكتابي أكثر فاعلية من الإتصال الشفوي في حال تضمنت الرسائل معلومات غزيرة ومكثفة و ، اشتملت على بيانات إحصائية من جداول ورسوم وأشكال وغيرها .

الرسائل الكتابية تسمح للمستقبل بقراءة الرسائل في الوقت المناسب وبالسرعة المناسبة ، فالمستقبل لا ينبغي بالضرورة أن يكون متواجدا ليستقبل الرسالة ، فإذا كان مشغولا في اجتماع أو خارج المكتب ، أو في حالة نفسية غير مريحة فبوسع أن يقرأ الرسالة فيما بعد .

تعتبر الرسائل الكتابية أقل تكلفة من الشفوي، وذلك حينما يرغب المرسل في إرسال نفس الرسالة إلى مجموعة من الأشخاص أو إرسال الرسالة إلى مكان بعيد .

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره ص334 ، ص512

تعتبر الرسالة الكتابية أكثر نجاحا، و فاعلية لأنها تتيح للمرسل وقتا أطول لتخطيط الرسالة وتنظيمها وكتابتها و ، مراجعتها ، كما تتيح للمستقبل أيضا وقتا كافيا لقراءة الرسالة بتمعن ، وإعادة قراءتها حتى يفهمها .<sup>1</sup>

## 2.2 الأسلوب الشفهي :

يعتبر الأسلوب الشفهي من أقدم أساليب الإتصال المستخدمة في عملية الإتصال وهذا النوع يحتاج إلى مقدرة عالية من المرسل في التعبير، ومن أمثلة هذا النوع اللقاءات اليومية التي تتم بين الرئيس ومرؤوسيه و المناقشات التي تحدث بين الإدارة والعاملين في المؤتمرات و لندوات .

يساعد هذا الأسلوب في سرعة الإتصال و ينمي العلاقات الطيبة بين الرؤساء والمرؤوسين ، ويدعم مفهوم العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل .<sup>2</sup>

## 1.2.2.1. إيجابيات الأسلوب الشفهي :

- تتيح للمرسل التعبير عن مشاعره وأحاسيسه وقيمه، واتجاهاته حول أمر ما .
- يمكن أن تكون ذات تأثير أكبر على المستقبل من خلال استخدام أشكال الإتصال غير اللفظي مثل الصوت، تعبير الوجه ، حركات العينين وغيرها .
- تسمح للمستقبل بالاستفسار الفوري عن أي غموض في الرسالة .
- تتيح للمرسل التعرف فورا على ردة فعل/ استجابة المستقبل على الرسالة .
- أفضل من الأسلوب الكتابي في حين تطلب هدف الرسالة وموضوعها التفاعل والحوار ، وتبادل وجهات النظر بين المرسل و المستقبل .
- الأسلوب الشفهي هو الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها حينما يكون المستقبل أمي لا يقرأ ولا يكتب.
- الأسلوب الشفهي أفضل حينما تتضمن الرسالة معلومات ذات طبيعة سرية .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . حسين حريم، مهارات الإتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال ط1، دار الحامد للنشر، عمان، 2010، ص 21.

<sup>2</sup> - محمد حسنين العجمي،الاتجاهات الحديثة للقيادة ، الادارية والتنمية البشرية ط ، 1 دار الميسرة للنشر ، عمان،2008، ص 275.

<sup>3</sup> - حسين حريم . مرجع سبق ذكره . ص2.

## 3.2. الأسلوب الإلكتروني :

أدت التطورات الهائلة على نظم المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها إلى تفجير المعلومات فيها، وذلك من خلال كبر حجم المعلومات وتعدد مصادرها و يحتاج ذلك كل من الموظف والمدير داخل المؤسسة لتبادل المعلومات و الأفكار فيما بينهم، ومن أمثلة ذلك :

- الشبكة الداخلية :

تعد الشبكة الداخلية بمثابة الويب الداخلي ، وهي عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة من المعلومات داخل المنظمة باستخدام مفاهيم وأدوات الويب وقدرات الانترنت وخاصة التصفح السهل وغير المكلف .

كما أن الشبكة الداخلية تقدم نظام :

البريد الإلكتروني :

الذي يمكن المنظمة من العمل كوحدة واحدة بشكل أفضل فهو يتميز بالمرونة في إرسال المعلومات في الوقت الذي يرغب فيه المرسل كما يسمح للمستقبل بان يتصفحها في الوقت الذي يرغب فيه .

## 1.3.2. إيجابيات الأسلوب الإلكتروني :

. تسمح بتداول المعلومات بشكل فوري من قبل جميع الموظفين ومصالح المؤسسة .

. خفض تكلفة توزيع المعلومات .

. إمكانية استخدام الشبكة الداخلية في تكوين الفرق الافتراضية من خلال عقد الاجتماعات .

. تتيح للموظفين الاطلاع على القرارات، الخطط، الاستفسارات، ذ وطلب المعلومات الخاصة بمهامهم<sup>1</sup> .

## 3 - شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة :

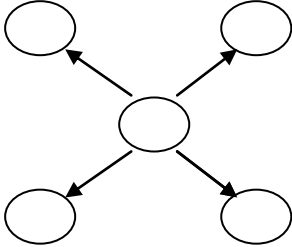
قام كل من بافلز وباريت 1951 ، وليفيتي 1962 ببعض البحوث حول الإتصال وأهميته في

صنع القرارات، وكشفت هذه البحوث إن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، وذكر

<sup>1</sup> - عبود نجم عبود ، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دط، دار المريخ للنشر ، الرياض المملكة العربية السعودية ، 2004. ص35.

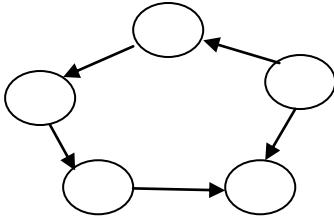
العدليي أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط للاتصالات ، فجميعها تقريبا تستند على الأنماط والشبكات التالية :

### 1.3. شكل العجلة :



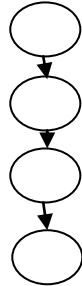
هذا النمط يتيح لعضو واحد هو المحور ( الرئيس، المشرف ) أن يتصل بأعضاء المجموعة ، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط ، و استخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير .

### 2.3. شكل الدائرة :



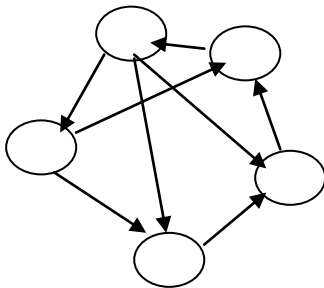
هذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين ، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة احد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا .

### 3.3. شكل السلسلة :



في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد ، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال مباشرة بفرد آخر إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة ، ويلاحظ أن الفرد الذي في الوسط، منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه .

### 4.3. الشكل المتكامل المتشابك :



في هذا النمط يحتاج كل فرد من أفراد المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات غير أن استخدام هذا النوع يؤدي إلى التأخر في توصيل المعلومات ، والى إمكانية زيادة التحريف فيها وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - نعيم إبراهيم الظاهر ، أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها ط ، 1 عالم الكتاب الحديث للنشر ، الاردن ، 2010 ، ص 679،280 .

## 4 - أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة :

قد أشارت الدراسات والأبعاد إلى أن الإتصالات تمثل ما يقارب 25% من نشاط المؤسسة ، ولذلك فهي تعد محور أساسي لقيام المؤسسة ، ويمكن إنجاز أهمية الإتصالات الداخلية لإدارة المؤسسة فيما يلي :

يتم من خلال الإتصالات الداخلية نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة

مما يساهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية، وتحقيق نجاح المؤسسة ونموها .

تساهم الإتصالات الداخلية في إحكام المتابعة والمراقبة على العمال من خلال المقابلات والتقارير التي تنقل باستمرار بين الأفراد، عبر المستويات الإدارية المختلفة ، وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد، والسعي لمعالجتها بشكل يضمن كفاءة عالية في أداء المنظمة .

الإتصال الداخلي هو المفتاح المؤدي للإدارة ف ، تنسيق الجهود يعد أساسا للنظام التعاوني حيث يتم على أساس هذا التنسيق تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال .

تعد عملية الإتصال الداخلي بين الأفراد أساسية في توجيهه ، وتغيير السلوك الفردي ، والجماعي للعاملين في المؤسسة ، كما تعد احد العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد العاملين داخلها .

يتم من خلال عملية الإتصال الداخلية اطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم لأرائه وأفكاره وأعماله داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

## 5 - أهداف الإتصال الداخلي في المؤسسة :

- \* نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد .
- \* تحقيق التفاهم بين الإدارة والعاملين، وبين أعضاء الإدارة العليا .
- \* قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم على العمل .
- \* إقامة ثقة واحترام وتفاهم بين المؤسسة والمجتمع .
- \* تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع روح المعنوية .

<sup>1</sup> - محمد عزات الحلالة . احمد نافع المدادحة . المفاهيم الحديثة في عالم الإدارة ط 1 إثناء للنشر الأردن 210 . ص181.

- \* اتخاذ القرارات اللازمة .
- \* شرح أهداف وخطط المؤسسة للعاملين .
- \* تغيير اتجاهات وأراء الأفراد نحو العمل .
- \* نقل اقتراحات وشكاوي العاملين إلى الإدارة العليا .
- \* الاستشارة ومناقشة المشاكل.<sup>1</sup>

## 6 - معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة :

أشارت إحدى الدراسات بان حوالي 80% من المدراء ذكروا بان صعوبة الإتصال هي إحدى المشاكل الرئيسية التي تواجههم في أعمالهم ، وهذا يدل على أنه في حالة تعثر نظام الإتصال نتيجة الصعوبات المختلفة التي تواجهه ، فإنه سيترتب على ذلك نتائج سيئة تلحق بالمؤسسة ، ونظام الإتصال كأى نظام من الأنظمة الإدارية يواجه صعوبات ومشاكل باستمرار ، وعدم التنبه لها يخلق سوء فهم في عمليات الإتصال لذا يجب أن يكون المسؤول في وضع أفضل لاتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب على هذه الصعوبات ، وبشكل عام يمكن تحديد المعوقات الرئيسية التي نواجه العملية الاتصالية وتؤثر على فاعليتها بما يلي<sup>2</sup> :

### 1.6 . معوقات شخصية :

تتعلق هذه المعوقات بالعناصر الإنسانية في عملية الإتصال المتمثلة بالمرسل و المستقبل ، وذلك نتيجة التباين في المدركات المتعلقة بالأفراد نتيجة اختلافاتهم الفردية والبيئية ، والتي تجعل إمكانية إدراك المفاهيم والمعاني مختلفة بينهم ، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي :

تباين الإدراك : وهي التباين في إدراكهم للمواقف المختلفة .

الإدراك الانتقائي : عادة ما يميل الفرد إلى الاستماع لما يتناسب مع قيمه واتجاهاته وأرائه فيعمل على انتقائها بينما يعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وأفكار .

الانطواء : تتمثل بعدم الاحتكاك بالآخرين، وتبادل المعلومات بينهم .

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان ، أسس الإدارة المعاصرة ط1 ، دار صفاء للنشر، عمان، 2007 ، ص239 .

<sup>2</sup> - رضا صاحب ابو حمد آل علي ، نسيان كاظم الموسوي ، الإدارة لمحات معاصرة . د ، ط الوراق للنشر ، الأردن 2012، ص480.

حبس المعلومات : إخفاء المعلومات وعدم الإدلاء بها .

المبالغة في الإتصال : عكس حبس المعلومات، حيث يتم في ذلك الإفراط بالاتصال من خلال

كتابة التقارير، والإدلاء بالمعلومات وعقد اجتماعات .

الاختلاف في المركز بين المرسل و المستقبل: ويكون ذلك من حيث المركز والوظيفة والراتب و المزايا

مما يعيق عملية الإتصال، فقد يميل المرؤوس إلى تشويه الحقائق وعدم الصراحة مع رئيسه.

مصدقية المرسل : وتعكس مدى ثقة المستقبل بالمرسل، وأعماله وأقواله ويؤثر ذلك على نظرة المستقبل

وردة فعله لأقوال المرسل وأفكاره .

ضيق الوقت : حيث لا يكون هناك وقت كاف للرئيس ، أو المدير للاتصال مع كل شخص مما يجعل

المدير، أو الرئيس يختصر الوقت بتجاوز مستوى إداري معين، فيؤدي ذلك لسوء الفهم.<sup>1</sup>

## 2.6. معوقات نفسية :

ومن أشكالها الخوف عند أحد الأطراف من الطرف الآخر .

عدم الرغبة في الاتصال أو غياب الدافعية عند أحد الأطراف .

التعصب و الأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات .

مشكلة الشك عند أحد الأطراف فيما ينقله الطرف الآخر.<sup>2</sup>

## 3.6. معوقات بيئية :

الموقع الجغرافي من حيث القرب والبعد عن مركز اتخاذ القرار .

القصور التكنولوجي وعدم توفر أدوات الإتصال المتطورة .

العوائق السياسية و الاقتصادية .

العوائق الثقافية وتمثل في اختلاف الثقافة بين المجتمعات .

مدى تقبل الآخرين وتفشي روح العنصرية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - ختام عبد الرحيم السحيمات، مفاهيم جديدة في علم الإدارة ط1، عمان ، 2009،ص199.

<sup>2</sup> - ربحي مصطفى عليان ، مرجع سبق ذكره ، ص272 .

<sup>3</sup> - عبد الباري درة، محفوظ جودة ، الأساسيات في الإدارة المعاصرة ط.1 دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ،2011،ص210.

**4.6 . معوقات تنظيمية :**

عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح الاختصاصات و الصلاحيات ومراكز الإتصال، وخطوط السلطة الرسمية في المؤسسة ، مما يجعل الإدارات العليا تعتمد على الإتصالات غير الرسمية ، والتي لا تنفق في الكثير من الأحيان في أهدافها التنظيمية .

قد يكون التخصص من معوقات الإتصال الداخلي ، وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والاختصاصيون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة ، وأهدافها الخاصة فيصعب عليها الإتصال بغير الفنيين والاختصاصيين .

عدم وجود السياسة الواضحة لدى العاملين بنظام الإتصال التي تساعد على تحديد السلطة والصلاحيات و المسؤوليات، وتمنع التدخل بين الوحدات التنظيمية ، وتعبّر عن نوايا الإدارة العليا اتجاه الإتصال أو قصور هذه الأخيرة .

عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات ، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤديان أيضا إلى عدم استقرار نظام الإتصال بالمؤسسة .<sup>1</sup>

**7 - وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة :****1.7 . الشبكة الهاتفية :**

تسمح هذه الشبكة بإجراء الإتصالات المباشرة والسريعة دون الحاجة إلى الانتقال ، وغالبا ما تتم عن طريق الدليل الهاتفي الداخلي ، الذي يساعد على تنمية الإتصالات الداخلية السريعة .

**2.7 . الرسائل الالكترونية :**

تسمح هذه التقنية لمستخدميها بإرسال واستقبال البريد في أي لحظة .

<sup>1</sup> - شعبان فرج ، الإتصالات الادارية ط،1 دار اسامة للنشر ، الأردن 2009 ، ص177.

**3.7. اجتماعات العمل :**

هذه الاجتماعات تجمع عدة أشخاص للتداول في موضوع محدد أو لاتخاذ قرار مهم و لتصبح هذه الاجتماعات فعالة يجب أن لا تتم بشكل ارتجالي ، إنما يجب التحضير لها حتى تتم بشكل منظم، و تتمر أفضل النتائج .

**4.7. اللوحات الإعلانية الداخلية :**

يتم استخدامها لتداول التعليمات الصادرة من الإدارات الحكومية ، أو الإدارات التي لها صفة قانونية ، مثل المجلس العام للمؤسسة ، النقابات وغيرها ، وبين الموظفين والعمال .

**5.7. النشرات الدورية الخاصة بالمؤسسة :**

تنمي الشعور بالانتماء للمؤسسة عن طريق إعطاء المعلومات عن الحياة الاقتصادية للمؤسسة وعن مسيرة العمل في مختلف الإدارات .

**6.7. اللوائح الإجرائية :**

هناك بعض المؤسسات يستخدم نوعا خاصا من المذكرات ، تسمى لوائح الإجراءات ، وهي عبارة عن مستندات تتضمن جميع المهام التي يجب القيام بها ، لتحقيق وظيفة معينة ، فيتم مثلا وضع لائحة إجرائية بجانب جهاز الفاكس لكل من يريد استخدامه ، وتتضمن مبادئ استخدام الجهاز ، فيتم أولا إعداد لائحة أو قائمة أو كشف بالأعمال وترقيمها منطقيا .<sup>1</sup>

**8 - عناصر العملية الاتصالية:**

لكي تكتمل عملية الاتصال داخل المؤسسة ، تتطلب عدد من العناصر الأساسية المترابطة ، والمكتملة لبعضها البعض ، بدون هذه العناصر لا يمكن أن تكتمل و ، تتم بشكل فعال ومؤثر ويتفق الباحثون أن الاتصال يتكون من عدة عناصر نوجزها فيما يلي :

<sup>1</sup> - فاطمة مروة ، الاتصالات المهنية، ط1 دار النهضة للنشر ، بيروت ، لبنان ، 2004، ص151 .

**1.8 المرسل:**

ويقصد به الشخص أو المصدر ( المدير، الموظفون ) الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في الأفكار ، الاتجاهات ، القيم أو الخبرات المهنية ، وكثيرا ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال .<sup>1</sup>

**2.8 الرسالة :**

بصفة عامة هي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وهي مجموعة الأفكار لاقتراحات ( تكون من طرف الموظفين إلى مسؤوليهم ) والتعليمات أو التوجيهات ( من الرؤساء الى الموظفين بخصوص أداء مهامهم ) ويتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة .<sup>2</sup>

**3.8 الوسيلة :**

هي الوسيط أو الناقل للرسالة ، فقد تكون الرسالة مرئية أو مسموعة ، وتنتقل إلى المستقبل على هيئة مكتوبة ( مذكرات داخلية ، إعلانات حائطية ، تقارير رسمية ... ) أو منطوقة ( اتصالات هاتفية، اجتماعات لقاءات ... ) أو الوسائل الالكترونية ( البريد الالكتروني ، لوحات الإعلانات الالكترونية ، مواقع التواصل الاجتماعي ... )<sup>3</sup>.

**4.8 المرسل إليه :**

هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ( الرؤساء، المرؤوسين ) حيث يقوم بحل رموز الرسالة ، بغية التوصل إلى تفسير محتواها ، وفهم معناها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها .<sup>4</sup>

**5.8 التغذية العكسية :**

هي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل ، ل وتأكيد من انه تم فهمها كإنجاز الموظفين لمهامهم تبعا للتعليمات والتوجيهات المقدمة من طرف رؤسائهم ، أو العكس الاعتماد على بعض مقترحات الموظفين في اتخاذ القرارات ، إلا أن سرعة حدوث التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف فمثلا في

<sup>1</sup> - محمد صاحب السلطان ، مبادئ الإتصال ، أسس ومفاهيم ط ، 1 دار الميسرة للنشر ، عمان 2014 ، ص 112.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ص 113.

<sup>3</sup> - بشير العلاق ، الإدارة الحديثة ، نظريات و مفاهيم ، دط دار اليازوري العلمية للنشر

<sup>4</sup> - سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، ابعاد العملية الاتصالية ، رؤية نظرية وعلمية واقعية ، دط،المكتب الجامعي الحديث ،مصر، 1999، ص 28.

المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، وعملية قياس ردود الفعل في العملية الاتصالية مهمة حيث يتبين فيها إذا تمت عملية الإتصال بطريقة جيدة أم لا.<sup>1</sup>

### 6.8 التشويش :

هي عوامل ومتغيرات غير مخطط لها من شأنها أن تجعل مستلم الرسالة يفهم الرسالة بطريقة مختلفة عن ما خطط له المرسل ، وفي ظروف التشويش ينبغي على المرسل العمل بكل الوسائل المتاحة للتقليل من الأثر السلبي للتشويش ، لبلوغ الأهداف المنشودة للمؤسسة من خلال انجاز المهام الموكلة للموظفين .

## 9 - المؤسسة التربوية الجزائرية:

### 1.9 تطور التعليم ومؤسساته في الجزائر:

#### 1.1.9 المؤسسات التربوية ما قبل الاستعمار الفرنسي :

لم تكن هنالك وزارات مختصة بالتعليم خلال هذه المرحلة، فالتعليم كان مسؤولية جماعية يتعاون الكل لإنشاء المساجد والكتاتيب، ومن أهم مؤسسات هذه المرحلة:

أ/ المساجد : تكون كبيرة نسبيا، لذلك غالبا ما تكون في المدن وفي أماكن التجمعات السكنية الكبيرة والمتوسطة، حيث يتفنن البنائون في بنائها وزخرفتها، ويطلق عليها اسم "جوامع" في الجزائر العاصمة .  
ب/ الكتاتيب : يطلق عليها اسم " المسيد ،" وهي غالبا ما تحتوي على حجرة أو حجرتين، وهدفها الأساسي: تحفيظ القرآن الكريم، ولصغر حجمها فهي تنتشر في القرى والمناطق النائية .

ج/ الزوايا : انتشرت خاصة في العهد العثماني نتيجة للتخلف واستبداد الحكام، وظهور ظاهرة التصوف، فإذا اشتهر أحد الناس بالورع والتقوى وشيء من العلم أسس له مكان لاستقبال الزوار والطلاب، فيغدق عليه المحسنون بعباءاتهم وهكذا يشتهر المركز بزواية "اسم صاحبها" حتى بعد موته، وللزاوية مهمات عدة منها قراءة القرآن، الندوات العلمية، والصلاة، وتقوم مقام مؤسسات الدراسة الثانوية، ينتقل إليها طلاب العلم والفقهاء.

<sup>1</sup> - زكريا الدوري وآخرون ، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن 20 ، دط دار البازوري للنشر ، عمان 2010 ، ص 215 .

د/ **الرباطات** : وتشبه الزوايا في وظائفها الاجتماعية والثقافية، إلا أنها تكون قريبة من مواقع الأعداء، ويقوم المرابطون بها بدورهم الجهادي إلى جانب المهام الأخرى من تعلم وتعليم .

ه/ **المدارس** : لم تبدأ المدارس كما نعرفها اليوم والمختصة بالتعليم في مراحلها المختلفة، كما أن هناك اختلاف بين المؤرخين في تحديد عدد المدارس بدقة، وذلك نتيجة لعدم استقلالها كمؤسسات مستقلة تحت اسم مدرسة، بل كانت إما كتابا أو تابعة لمسجد أو زاوية.

### 2.1.9 النظام الحالي للمؤسسة التربوية في الجزائر:

لقد عرفت مختلف أطوار التعليم عدة تغييرات في مختلف المستويات

#### أ/ التعليم الابتدائي:

أصبح التعليم الابتدائي خمسة سنوات بدل من ستة سنوات ، بحيث ينتهي هذا التعليم باجتياز شهادة التعليم الابتدائي في المواد الثلاثة الأساسية (عربي، رياضيات، فرنسية) بحيث التلاميذ الذين لم ينجحوا في هذه الشهادة هناك دورة استدراكية للتلاميذ الذين رسبوا في الدورة العادية.

#### ب/ التعليم الأساسي:

أصبح التعليم الأساسي أكثر كثافة في البرامج في الوقت بحيث أصبح هذا التعليم لمدة أربع سنوات بدل من ثلاث سنوات وتعتبر السنة الرابعة متوسط مفترق الطرق بحيث يتم فيها تقرير مصير التلميذ

#### ج/ التعليم الثانوي:

أصبح النظام الحالي للتعليم الثانوي يتمثل ما في يلي:

1. ثلاث جذوع مشتركة في السنة الأولى ثانوي ( جذع مشترك آداب و علوم إنسانية، جذع مشترك علوم جذع مشترك تكنولوجيا .)

15 شعبة بدءا من السنة الثانية ثانوي :

خمسة شعب للتعليم العام ( آداب ، علوم شريعة ، آداب و لغات أجنبية، علوم الطبيعة و الحياة ، علوم الدقيقة).

أربع شعب للتعليم التكنولوجي ( هندسة كهربائية، هندسة مدنية، هندسة ميكانيكية، تسيير و اقتصاد ).

4 ستة شعب للتعليم التقني ( : الكترو تقني ، إلكترونيك، صنع ميكانيكي ، بناء و أشغال عمومية ، كيمياء تقنيات المحاسبة. )

ولقد تم البقاء على بكالوريا التعليم الثانوي كوسيلة لتتويج الدراسات<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> عدلي صليحة ، فاعلية المنظمة التربوية من خلال امتحانات شهادة البكالوريا، وشهادة التعليم الاساسي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2010 ص24.

## الخلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نجد أن الإتصال الداخلي يعتبر أحد العناصر التنظيمية لتسيير أي نشاط داخل المؤسسة التربوية، فلا يمكن تحقيق أهدافها دون وجود تدفق، وتبادل المعلومات بين موظفيها، حيث أن الهدف الرئيسي للاتصالات الداخلية هو تسهيل التواصل داخل المؤسسة بمختلف أساليبه الكتابية، الشفوية، الالكترونية تبعاً للهدف المحدد للوصول

# الفصل الرابع

## الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1 - عرض وتحليل ومناقشة الجداول .
- 2 - نتائج الدراسة العامة .
- 3 - نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات.

خلاصة

### تمهيد

عند تقديمنا الخطوة الأخيرة وهي الدراسة الميدانية في المؤسسة التربوية سنحاول الإقتراب من الواقع الميداني من خلال هذا الفصل وذلك للوصول إلى الحقائق واليقين العلمي من خلال عرض البيانات وإعطاء قراءة كمية وكيفية لإستخدام بعض الأساليب و الأدوات العلمية مع تحليل وتفسير نتائج الدراسة المتحصل عليها بأكثر دقة وموضوعية.

1 - عرض وتحليل ومناقشة الجداول.

المحور الأول: محور البيانات الشخصية

جدول رقم 1 يوضح متغير الجنس بالنسبة لأفراد العينة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	44%
أنثى	28	56%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 01 أن أغلب أفراد العينة إناث بنسبة مئوية تقدر ب 56% أكبر من نسبة الذكور 44%

وهذا راجع إلى المجال المكاني للدراسة والمتمثلة في المؤسسة التربوية فمعظم الموظفين كانوا من فئة الإناث يتوزعون على المهام الإدارية والتعليمية خاصة في المجتمع الجزائري فمعظم النساء يتوجهن إلى العمل في مجال التعليم والإدارات

جدول رقم 02 يوضح متغير السن بالنسبة لأفراد العينة

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	00	00%
من 25 - 34 سنة	05	10%
من 35-44	22	44%
من 45 - 54	19	38%
من 55 فما فوق	04	08%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 02 أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 35-44 سنة وذلك بنسبة 44% تليها

الفئة الثانية من 35-44 بنسبة 38% فيمكن القول أن نسبة الفئة الأولى والفئة الثانية متقاربة وبنسب أعلى من باقي الفئات وهذا يدل على أن أغلب الموظفين في هذه المؤسسة فئة الشباب ما يوضح قدرة الموظفين في هذا السن على الإمام بمختلف متطلبات فئة التلاميذ بمختلف الأطوار التعليمية

جدول رقم 03 يوضح صفة العمل بالنسبة لأفراد العينة

صفة العمل	التكرار	النسبة المئوية
دائم	48	96%
عقود ماقبل التشغيل	02	04%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 03 متغير صفة العمل بالنسبة لأفراد العينة والمرتبطة بطبيعة عملهم فأغلبية الموظفين كانوا ذوي صفة دائمة بلغت نسبة 96% أكبر من نسبة عقود ماقبل التشغيل التي بلغت نسبة 04% وهذا راجع إلى خبرة الموظفين ومدى قدرتهم على أداء مهامهم في المجال التربوي مما إكتسبهم صفة الديمومة في هذا العمل أما بالنسبة لعقود ماقبل التشغيل فهي تعتبر فصرة عمل مؤقتة يستفيد منها الموظف في إكتساب خبرة ومعايشة الواقع المهني

جدول رقم 04 يوضح الأقدمية بالنسبة لأفراد العينة

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	01	2%
من 5- 9 سنوات	04	8%
من 10-14 سنة	20	40%
من 15-19 سنة	22	44%
من 20 فأكثر	05	6%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 04 الأقدمية في العمل حيث أن أكبر أعداد العينة هي الفئة التي تتراوح أقدميتها من 15-19 سنة بنسبة 44% وتليها الفئة التي تتراوح من 10-14 سنة بنسبة 40% ثم يعود سبب هذا التباين إلى أنه كلما زادت سنوات الخبرة للموظفين زادت نسبة تفاعلهم وإحتكاكهم ببعضهم البعض من خلال إتصالهم ببعضهم البعض

جدول رقم 05 يوضح الوظيفة بالنسبة لأفراد العينة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ	41	82%
إداري	06	12%
عامل مهني	03	6%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 05 متغير الوظيفة في العمل كانت أكبر نسبة تمثل الأساتذة والتي بلغت 82% ثم تليها نسبة 12% التي مثلت الموظفين الإداريين وفي الأخير يأتي العاملين المهنيين بنسبة 6% وهذا راجع إلى أن

المؤسسات التربوية تتطلب عدد أكبر من الطاقم التربوي المتمثل في الأساتذة بمختلف تخصصاتهم فهم يهتمون بتطبيق البرامج التعليمية للتلاميذ في حين يقوم الطاقم الإداري بالقيام بالمهام الإدارية كترتيب نقاط ومعدلات التلاميذ وتسجيل الغيابات... إلخ أما في تخصص فئة العمال فهم يتوزعون كل حسب تخصصه عمال نظافة كهرباء عامل تلحيم... إلخ

المحور الثاني : بناء مخطط الرقمنة في المؤسسة التعليمية:

جدول رقم (06) يبين إذا كانت تتوفر المؤسسة التعليمية على التطبيقات والبرمجيات الرقمية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	94%
لا	03	06%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 06 أن المؤسسة التربوية تتوفر على التطبيقات والبرمجيات الرقمية وهذا حسب إجابات المبحوثين حيث بلغت نسبة الإجابة ب " نعم 94% " أما فيما يخص الإجابة ب " لا " فقد بلغت 06% وهذا ما تفسره بأن المؤسسة التربوية تتوفر على تطبيقات وبرمجيات رقمية حيث أنه في كل مكتب مزود بتطبيقات وبرمجيات خاصة ومتنوعة حسب طبيعة عمل كل مكتب (قاعة الاساتذة \_ مكتب الناظر مكتب المقتصد مزود بتطبيق يسمى " تطبيق الحساب ")

جدول رقم 07 : هل الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة تساهم في

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
زيادة القدرة على حل المشاكل	07	14%
إتخاذ القرارات بفعالية	24	48%
توفير المعلومات الحديثة المرقمة	19	38%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول 07 أن معظم الباحثين يرون أن الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في المؤسسة التعليمية تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية وذلك بنسبة 48% ثم تليها توفير المعلومات الحديثة المرقمة بنسبة 38% وفي الأخير تأتي زيادة القدرة على حل المشاكل بنسبة طفيلة تقدر ب 14% وهذا ما تفسره بأن تطبيق الرقمنة ساهم في إتخاذ القرارات بفعالية من خلال توفير المعلومات بطريقة حديثة مرقمنة مما ساهم في سهولة المعاملات داخل المؤسسة

جدول رقم 08: هل تتوفر المؤسسة التربوية على موظفين ذات كفاءات وقدرات لتسيير البرمجيات

المستخدمة في الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 08 أن المؤسسة التعليمية تتوفر على موظفين ذات كفاءات وقدرات لتسيير البرمجيات المستخدمة في الرقمنة ، حيث كانت إجابات معظم الباحثين بنعم وذلك بنسبة 78% أما فيما يخص الإجابة ب "لا" فقد بلغت 22% وهذا ما نفسره بأن المؤسسة التعليمية تتوفر على موظفين ذات كفاءات وقدرات حيث أن الموظفين والأساتذة يقوم بدورات تكوينية في التكوين المهني لتأهيلهم معرفيا واكتسابهم

كفاءات وقدرات

جدول رقم 09: التحول من وسائل الإتصال التقليدية إلى وسائل الإتصال الإلكتروني الرقمية نتيجة ل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
خدمة سهلة	06	12%
خدمة سريعة	27	54%
خدمة أكثر دقة	17	34%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 09 إجابات المبحوثين حول سبب التحول من وسائل الإتصال التقليدية إلى وسائل الإتصال الإلكترونية الرقمية ، كانت فئة خدمة سريعة بنسبة 54% تليها فئة خدمة أكثر ففة ب 34% أما فئة خدمة سهلة قد بلغت نسبة 12% هذا ما تفسره بأن الموظفين لديهم إهتمام كبير نحو القيام بأداء وظائفهم بسرعة ، أما فئة أكثر دقة يمكن تفسيرها على أن وسائل الإتصال الإلكترونية الرقمية تعتمد بشكل مباشر على الحاسوب لنقل البيانات والمعلومات المسجلة فيها تمتاز بالدقة وبالتالي تكون محفوظة ومنه عدم تعرضها لأي اتلاف

جدول رقم (10): يبين حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة التربوية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
جيد	50	100%
ضعيف	00	00%
لا يوجد	00	00%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 10 حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة التربوية فكانت أعلى نسبة وبالأغلبية أجابت ب " نعم "

قدرت ب 100% أي أن هناك تدفق عالي للإنترنت بالمؤسسة التربوية

المحور الثالث: استخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية

جدول رقم (11) يبين عمل المؤسسة التربوية على إدخال الرقمنة بصورة مباشرة في نشاطاتها ووظائفها

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	04	08%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 11 أن معظم الإجابات كانت " نعم " وذلك بنسبة 92% تليها بنسبة 08% من الإجابات ب " لا" ، وهذا ما تفسره بأن المؤسسة التربوية تعمل على إدخال الرقمنة بصورة مباشرة في نشاطاتها والوظائف الحيوية لها لتسهيل المعاملات بين الموظفين وكذلك الفضاء الرقمي للطلاب للتعرف على نتائج التلاميذ.

جدول رقم (12): يبين كيفية إتمام عملية الرقمنة على مستوى المؤسسة التربوية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
توفير وسائل التكنولوجيا	18	36%
توفير اليد العاملة والمؤهلة لإستعمال التكنولوجيا	18	36%
تأسيس النظام الإلكتروني والذي هو عبارة عن شبكة محلية خاصة	14	28%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 12 كيفية إتمام عملية الرقمنة على مستوى المؤسسة التربوية فكانت أعلى نسبة وبالتساوي أجابت بتوفير وسائل التكنولوجيا ( كجهاز الحاسوب وربط المؤسسة بالانترنت) وكذلك توفير اليد العاملة

المؤهلة لإستعمال التكنولوجيا ويكون لها خبرة في هذا المجال وكذلك التحكم في عملية البرمجة وكان هذا بنسبة 36% أما تأسيس النظام الإلكتروني والذي هو عبارة عن شبكة محلية خاصة فكان بنسبة 14%

جدول رقم (13): يبين عملية تطبيق الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
سرعة الإستجابة	13	26%
تقليل وظائف العمل	16	32%
ربح الجهد والوقت	21	42%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 13 : أن عملية تطبيق الرقمنة أدت إلى ربح الوقت والجهد وذلك بنسبة 42% من إجابات الباحثين تليها تقليل وظائف العمل بنسبة بلغت 32% أما فيما يخص سرعة الإستجابة فكانت بنسبة 26% وهذا ما نفسره بأن عملية تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة نتج عنها ربح الوقت والجهد وكذا تقليل وظائف العمل مقارنة بما كان معمول به من قبل

جدول رقم (14) : يبين مساعدة الرقمنة للموظفين العاملين داخل المؤسسة التعليمية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تحسين الإتصال الداخلي	14	28%
حفظ المعلومات	18	36%
سهولة الحصول عن المعلومة	18	36%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 14 كيفية مساعدة الرقمنة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة التعليمية فكانت أعلى نسبة وبالتساوي أجابت على حفظ المعلومات وسهولة الحصول على المعلومة وكان هذا بنسبة 36% ويكون

ذلك عن طريق اللجوء إلى المنصات التعليمية وإلى الأرضيات الرقمية التي تساعد الموظفين والعاملين من سهولة الرجوع إلى المعلومة وطريقة الحصول عليها ، أما تحسين الإتصال الداخلي فكان بنسبة 28%

جدول رقم (15) : يبين إذا كانت تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	12%
لا	44	88%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 15 اذا كانت تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فكانت أعلى نسبة أجابت ب " نعم " قدرت ب 88% أي لاتوجد هناك صعوبات أثناء استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وان معظم الموظفين لديهم خبرة وممارسة في هذا المجال مما يسهل عملية انتقال المعلومات في حين كانت نسبة 12% الذين اجابو ب " لا " أي أنهم يواجهون صعوبات ومشاكل أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يصعب من عملية الاتصال و إنتقال المعلومة

المحور الرابع : المعوقات التي تواجه استخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية

جدول رقم (16) يبين ضعف برامج الرقمنة داخل المؤسسة التربوية راجع الى:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضعف التخطيط	13	26%
ضعف التنسيق	24	48%
ضعف التنظيم	13	26%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 16 أسباب ضعف البرامج الرقمية داخل المؤسسة التربوية راجع إلى ضعف التنسيق والتي

كانت الإجابة عنه من طرف المبحوثين بنسبة 48% ثم تليها كل من ضعف التخطيط وضعف التنظيم بنسب متماثلة بلغت 26% وهذا ما نفسره بأن ضعف التنسيق يعتبر عائق تطبيق برامج الرقمنة في المؤسسة التربوية

جدول رقم (17): يبين هل التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير يعتبر عائق لتطبيق الرقمنة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	09	18%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 17 أن التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير يعتبر عائق لتطبيق الرقمنة حيث كانت نسبة الإجابة ب "نعم" 82% أما الإجابة ب "لا" فقد بلغت 18% حيث أن تمسك الموظفين بالطريقة القديمة وعدم الرضا بالرقمنة يشكل عائق كبير أمام تطبيق الرقمنة

جدول رقم (18): يبين هل قلة الكفاءات البشرية لاستخدام تقنيات الرقمنة داخل المؤسسة تؤثر على نشاط الاتصال الداخلي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	76%
لا	12	24%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 18 أن معظم إجابات المبحوثين جاءت ب "نعم" فقد بلغت نسبة 76% وفي المقابل الإجابة ب "لا" قد بلغت 24% وهذا ما يعني أن قلة الكفاءات البشرية الكفأة القادرة على إستعمال التقنيات الرقمية داخل المؤسسة تؤثر على نشاط الاتصال الداخلي وبالتالي يشكل عائق من عوائق تطبيق الرقمنة

المحور الخامس : طبيعة الإتصال الداخلي في المؤسسة

جدول رقم (19): يبين مدى الإتصال بين الإداريين والعمال والأساتذة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	20	40%
غالبا	15	30%
أحيانا	10	20%
نادرا	5	10%
أبدا	00	00%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم (19) أن اغلبية الإداريين والعمال والأساتذة يتصلون دائما فيما بينهم حيث قدرت نسبتها ب 40% ثم تليها الفئة الآتية التي يتصلون فيما بينهم غالبا بنسبة قدرت ب 30% وهي نسبة متقاربة مع الفئة الأولى أي أن العينة المدروسة كانوا يتصلون فيما بينهم باختلاف مهامهم ودرجاتهم ، وذلك لأغراض تختلف من موظف لآخر ، وهذا يعني أنّ وتيرة الإتصال الداخلي مستمرة فيما بينهم ، فهناك فروق بين الإداريين والعمال والأساتذة على اعتبار أن طبيعة العمل تختلف بين الفئات

جدول رقم (20) يبين حرية انتقال المعلومات داخل المؤسسة التربوية بالنسبة للموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	04	08%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم 20 حرية انتقال المعلومات داخل المؤسسة التربوية فكانت أعلى نسبة أجابت بنعم قدرت

ب 92% أي أن هناك حرية في انتقال المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها دون مواجهة أي صعوبات خاصة ، وأن معظم الموظفين لديهم علاقات صداقة مع زملائهم مما يسهل من عملية انتقال المعلومات في حين كانت نسبة 80% الذين اجابو ب "لا" أي أنهم يواجهون مشاكل وصعوبات في انتقال المعلومات وكانت تبريراتهم في الجدول الموالي

جدول رقم (21): أسباب عدم وجود حرية في انتقال المعلومات

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
المحافظة على المعلومات السرية	02	50%
التقيد بسياسة المؤسسة	01	25%
الانضباط في تخزين المعلومات	01	25%
المجموع	04	100%

بالنسبة للموظفين الذين يرون أنه لا يوجد حرية في انتقال المعلومات في المؤسسة فنسبة منهم برروا بأن ذلك من أجل المحافظة على المعلومات السرية خاصة فيما يخص المعلومات التي تخص التلاميذ (نقاط، معدلات ... إلخ) أما نسبة 25% كانت بسبب التقيد بسياسة المؤسسة أي أن نظام الإتصال الداخلي للمؤسسة لا يسمح بتداول وإنتقال المعلومات إلا في إطار تنظيمي وقدرت الإجابة بسبب الانضباط في تخزين المعلومات أيضا 25% بمعنى أن هناك نظام وبرنامج لتخزين المعلومات بمختلف أنواعها مما يمنع من حرية انتقال المعلومات

جدول رقم (22) يبين سرعة إنتقال المعلومات داخل المؤسسة بالنسبة للموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	%86
لا	07	%14
المجموع	50	%100

يوضح الجدول (22) سرعة إنتقال المعلومات داخل المؤسسة التربوية حيث كانت معظم الإجابات ب " نعم " بنسبة %86 دون وجود أي مشاكل تذكر أي أن المعلومات تصل إلى من يطلبها في الوقت المناسب دون تأخير وذلك لتلبية حاجاتهم خاصة إذا تعلق ذلك بالمؤسسة التربوية وطبيعة تداول المعلومات فيها أما بنسبة %14 كانت للذين أجابو ب " لا " أي أنهم عندما يحتاجون إلى معلومة ما لا تصلهم في وقتها وهذا يعد من بين المشاكل الإتصالية التي تعد عائقا أمام إنجاز مهامهم في الوقت المناسب

جدول رقم (23) يبين طريقة تلقي المعلومات الخاصة بالموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الصفحة الرسمية للمؤسسة	07	%14
البريد الإلكتروني الخاص	05	%10
عن طريق الهاتف	38	%76
آخري تذكر	00	%00
المجموع	50	%100

يوضح الجدول رقم (23): طريقة تلقي المعلومات الخاصة بمهام الموظفين فكانت أعلى نسبة %38 أنهم يتلقون المعلومات عن طريق الهاتف النقال وهذا راجع إلى سهولة الاتصال وإيصال المعلومات في وقتها وتليها نسبة الذين يتلقون المعلومات عن طريق الصفحة الرسمية للمؤسسة والتي قدرت ب %07 وهذا ما يعزز

العلاقات التعاونية بين المستويات وبعدها تأتي طريقة التلقي عن طريق البريد الإلكتروني بنسبة 05% هذا الأخير الذي لا يمتلكه معظم العمال

جدول رقم (24) يبين إذا كانت هناك صعوبات تواجه الموظفين أثناء الإتصال داخل المؤسسة باستعمال وسائل الإتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	00	00%
لا	50	100%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم (24) إذا كان الموظفون يواجهون صعوبات عند قيامهم بالاتصال إستعمالهم لوسائل الإتصال الحديثة فكانت نسبة 100% أجابو ب " لا " أي أنهم لا يواجهون أي صعوبات في عملية الاتصال داخل المؤسسة من طرف الموظفين في مختلف الاتجاهات عند إستعمال وسائل الإتصال الحديثة ، إنما لديهم كل الحرية في الاتصال

المحور السادس: وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة

الجدول رقم (25) يبين نوع الوسائل الإتصالية الأكثر استعمالاً في المؤسسة التربوية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الشفوية	03	06%
الكتابية	39	78%
الإلكترونية	08	16%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 25 نوع الوسائل الإتصالية الأكثر إستعمالاً في المؤسسة التربوية حيث بلغت وسائل

الإتصال الكتابية أعلى نسبة والتي قدرت ب78% فهي تتم من خلال نقل المادة الإعلانية بصورة كتابية تليها نسبة 16% التي مثلت الوسائل الإلكترونية ويعود هذا إلى سبب إفتقاد المؤسسات التربوية إلى وسائل حديثة للإتصال داخل المؤسسة بالشئ الكافي في حين حازت الوسائل الشفوية على أدنى نسبة قدرت ب06% وهذا النوع من الإتصال بمرور الزمن سيئول إلى الزوال وهذا بفعل العصر الذي نعيشه وهو عصر الرقمنة

الجدول رقم (26) يبين إذا ما كان الموظفون يعتمدون على الوسائل الإتصالية الحديثة للإتصال داخل مؤسساتهم التربوية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	28%
لا	36	72%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 26 إذا ما كان الموظفون يعتمدون على الوسائل الحديثة للإتصال فكانت معظم الإجابات "لا" بنسبة قدرت 72% وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة حيث أن مجال عملها تربوي فلا يعتمد كثيرا على الوسائل الحديثة في اتصالاتها في حين كانت نسبة الذين أجابو ب "نعم" 28% والجدول الموالي يبين الوسائل المستخدمة

الجدول رقم (27) يبين الوسائل المستخدمة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
21.42%	03	البريد الإلكتروني
64.28%	09	الانترنت
14.28%	02	مواقع التواصل الإجتماعي
00%	00	لوحة الإعلانات الإلكترونية
00%	00	أخرى تذكر
100%	14	المجموع

يوضح الجدول 27 الوسائل المستخدمة حيث كانت أعلى نسبة 64.28% للإنترنت أي الشبكة الداخلية للمؤسسة وكانت تستعمل لتداول المعلومات داخل المؤسسة من مصلحة لأخرى بصفة سريعة ودقيقة مما يمكنها من العمل كوحدة واحدة بشكل أفضل في حين مثلت نسبة 21.42% البريد الإلكتروني فهو يساعد على توفير بيئة معلوماتية مما يسمح بتقاسم المعلومات بشكل فوري والاستجابة الفورية لها كما تسمح لهم بإرسال وتصفح المعلومات في أي وقت ممكن وأخيرا وبنسبة 14.28% تأتي مواقع التواصل الاجتماعي

جدول رقم (28) يبين مميزات استخدام الوسائل الحديثة داخل المؤسسة التربوية

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
66%	33	تمنحك السرعة في نقل المعلومات
10%	05	تختصر لك المسافات
24%	12	سهلة وغير مكلفة
00%	00	أخرى تذكر
100%	50	المجموع

يوضح الجدول رقم 28 مميزات استخدام الوسائل الحديثة حيث كانت أعلى نسبة 66% وهي أنها تمنحهم السرعة في نقل المعلومات مما يساعد على توفير بيئة عمل جيدة للقيام بمختلف الأعمال تليها نسبة 24% تمثل أنها سهلة وغير مكلفة وفي ما يخص أنها تختصر لك المسافات بنسبة 10% في تعمل على نقل المعلومات بين مختلف المصالح داخل المؤسسة، في حين لم تذكر أي وسائل أخرى

جدول رقم (29) يبين مدى ملائمة الوسائل الإتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لطبيعة عمل الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
44%	22	دائما
32%	16	غالبًا
22%	11	أحيانا
02%	01	نادرًا
00%	00	أبدًا
100%	50	المجموع

يوضح الجدول رقم 29 مدى ملائمة الوسائل الإتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لطبيعة عمل الموظفين فكانت أعلى 44% دائما فهم لا يجدون أية حواجز أو عوائق في إستخدام الوسائل الإتصالية في إنجاز مهامهم على أكمل وجه تليها النسبة التي تمثل غالبًا أي أن الموظفين قد يجدون مشاكل أثناء إستخدامهم الوسائل الإتصالية لتأدية مختلف المهام الموكلة لهم ،وبعد ذلك النسبة التي تمثل أحيانا فقد تختلف هذه الوسائل باختلاف مهام الموظفين ( أستاذ ،إداري ،عامل)

## 1 - نتائج الدراسة العامة

من خلال الدراسة الميدانية توصلت إلى مجموعة من النتائج كان أهمها مايلي:

- هناك مجموعة من التطبيقات والبرمجيات الرقمية تتوفر عليها المؤسسة التربوية وهي تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية ،يسيرها موظفين ذات كفاءات وقدرات عالية ،من خلال هذا تم التخلي عن وسائل التقليدية.
- ساهمت عملية استخدام الرقمنة داخل المؤسسة التربوية في التأثير على نشاط المؤسسة من خلال إدخال الرقمنة بصورة مباشرة في النشاطات والوظائف الحيوية للمؤسسة ،وهذا ما زاد من تفعيل إتصالها الداخلي.
- أكد الباحثين أن هناك حرية مطلقة في انتقال المعلومات في ما بينهم لأن معظمهم لديهم علاقات صداقة مع زملائهم.
- أثبتت الدراسة أن هناك بعض الصعوبات والمعوقات التي تعترض لها عملية إستخدام الرقمنة في المؤسسة التربوية وهي صعوبات تقنية وبشرية.
- تحاول المؤسسة التربوية قدر المستطاع لتطوير الرقمنة وذلك لتسهيل عمل الأساتذة والموظفين وسهولة الإتصال الداخلي فيما بينهم وتزويد الأولياء بمعلومات أبنائهم دون حضورهم شخصيا.
- التكنولوجيا الحديثة ساعدت في سهولة الحصول على المعلومات وحفظها في المؤسسة التربوية
- خلصت الدراسة أن مشروع الرقمنة وكيفية مساهمتها في تحسن الإتصال الداخلي للمؤسسات التربوية حقق الأهداف المسطرة وأن هناك دوافع أساسية أدت إلى استخدام الرقمنة لأن استخدام التكنولوجيا أصبحت حتمية في تواصل الموظفين بينهم.

## 2 - نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية

إستنادا على النتائج التي تحصلنا عليها من خلال بيانات الدراسة الميدانية ،واعتمادا على التساؤلات التي وضعناها والتي سنحاول التأكد من صحتها أو نفيها.

التساؤل الأول والذي مفاده ماهي وسائل الإتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسة التربوية؟

يعتمد الموظفون على وسائل الاتصال الكتابية خاصة للإعلانات الحائطية التي تعتبر بمثابة رزنامة لمواقيت العمل وكل ما يخص تنظيم مهامهم.

التساؤل الثاني: والذي مفاده ماهو مستقبل المؤسسات التعليمية في ظل إستخدام الرقمنة؟

ساهمت عملية استخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية إلى ربح الوقت والجهد معا وكذا تقليل الوظائف المنسوبة للموظف مقارنة بما كان معمول به من قبل ،إضافة إلى ذلك تحسين صورة المؤسسة بتطبيق بعض الأنظمة كاللجوء إلى بعض المنصات التعليمية والأرضيات الرقمية.

التساؤل الثالث. ماهي المعوقات التي تواجه استخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية الجزائرية؟

فكانت الإجابة أن التنسيق والتمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير يشكل عائق كبير أمام إستخدام الرقمنة إضافة إلى قلة الكفاءات البشرية الكفأة.

التساؤل الرابع : هل تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية؟

أدت مساهمة الرقمنة في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية من خلال إتخاذ القرارات بفعالية من خلال توفير المعلومات بطريقة حديثة مرقمة مما يسهلهم في سهولة المعاملات داخل المؤسسة.

التساؤل الخامس: كيف غيرت الرقمنة في طرق التواصل الداخلي بالمؤسسة التربوية؟

لقد بادرت المؤسسات التعليمية منذ ظهور مشروع الرقمنة في محاولة دمجها في عملها وذلك باعتبارها ضرورة حتمية في طريقة التواصل لتسهيل عمل الموظفين وربح الوقت والتحول من وسائل الإتصال التقليدية إلى وسائل الإتصال الإلكترونية الرقمية.

### خلاصة

خلصت الدراسة الميدانية أن الرقمنة ضرورة حتمية في المؤسسة التعليمية لهذا أصبح إهتمامها يزيد من أجل تطوير وتحسين العديد من الوظائف والعمليات وخاصة الإتصال الداخلي في المؤسسة بالرغم من وجود بعض العراقيل وتسعى لتجاوز الأساليب الكلاسيكية وتبني الملامح الحديثة.

خاتمة

### خاتمة

أصبحت الرقمنة كتنقنية حديثة من بين المشاريع الهامة لتحقيق فعّالية نشاط المؤسسات التربوية ضرورة ملحة يرتكز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف ، وتحسين وتسهيل الإتصال الداخلي بين الموظفين. والإتصال الداخلي بطبيعة الحال يحتاج إلى مجموعة من الوسائل التي يعتمد عليها في نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين ناهيك عن الوسائل الشفوية مثل: (الإجتماعات، الندوات ، الكفاءات ) أو وسائل كتابة مثل: (القارير،الإعلانات الحائطية ، المذكرات ... إلخ) فإنه يحتاج في الوقت الراهن لمواكبة التطور إلى الوسائل الالكترونية التي نذكر منها على سبيل المثال: ( الأنترنت، البريد الإلكتروني ، لوحة الإعلانات الالكترونية ، أجهزة حواسب ... إلخ )

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

قائمة المراجع الكتب :

- 1 - أبوحميد الشرمان، تكنولوجيا التعليم المعاصر وتطوير المناهج، دار وائل للنشر، عمان، 2019.
- 2 - أحمد الخطيب، الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ، ونماذج حديثة، ط1، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن، 2009.
- 3 - أحمد عبد الله اللالح ومصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
- 4 - أحمد علي، المكتبة الرقمية الأسس والمفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية، دمشق، العدد1 و2، 2011.
- 5 - الأمين العام ، الإطار المرجعي المتعلق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية، رقم، 230، 2018.
- 6 - باربار سيلز، ريتا ريتشر، تكنولوجيا التعليم، التعريف بمكونات المجال، مكتبة الشقري، ط1، الرياض، 1998.
- 7 - بريمان بشير ، الرقمنة وأثرها في تسيير المؤسسة التربوية ، المعهد الوطني لموظفي قطاع التربية ، تيارت، 2014.
- 8 - بشير العلاق، الإدارة الحديثة، نظريات ومفاهيم، دط، دار اليازوري العلمية للنشر،
- 9 - بشير العلاق، نظريات الإتصال، مدخل متكامل، دط، دار اليازوري للنشر، عمان، 2010 .
- 10 - حسن محمد إبراهيم، محمد حسنين العجمي، الإدارة التربوية، دار الميسرة للنشر، عمان، الأردن، 2007.
- 11 - حسن شحاتة، مداخل إلى التعليم المستقل، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009.
- 12 - حسن حديم، مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد إدارة الأعمال، دار الحامد للنشر، عمان، 2010.
- 13 - حسين حديم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.

## قائمة المصادر والمراجع

- 14 - حفظاوي سمير وسهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية، خنشلة، العدد 01، 2016.
- 15 - حمزة منير، المكتبة الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، دار الألفية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2010.
- 16 - خاتم عبد الرحيم السحيمات، مفاهيم جديدة في علم الإدارة، ط1، عمان، 2009.
- 17 - ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2007.
- 18 - رضا صاحب أبو أحمد آل علي، نسيان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، دط، الوراق للنشر، الأردن، 2012.
- 19 - سولوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الإتصالية، رؤية نظرية وعلمية واقعية، دط، المكتب الجامعي الحديث، مصر 1999.
- 20 - سمير محمد حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي (بحوث الإعلام)، عالم الكتب، القاهرة، 2006.
- 21 - شعبان فرح، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن، 2009.
- 22 - عبد البارئ درة، محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011.
- 23 - عبد الحميد طلبة، تطبيقات تكنولوجيا التعليم في المواقف التعليمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2010.
- 24 - عبد المنعم الميلادي، أصول التربية، مؤسسة شباب الجامعة، دط، مصر، 2004.
- 25 - عبود نجم عبود، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجيات والوظائف، دط، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
- 26 - غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 27 - ضياء زاهر كمال يوسف اسكندر، التخطيط لمستقبل التكنولوجيا التعليمية في النظام التربوي، مركز الكتاب للنشر، مصر، 1992.

## قائمة المصادر والمراجع

- 28 - زكريا الدوري وآخرون، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن 20، دط، دار اليازوري للنشر، عمان، 2010.
- 29 - فاطمة مروة، الاتصالات المهنية، ط1، دار النهضة النشر، بيروت، لبنان، 2004.
- 30 - فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.
- 31 - فضيل دليو، إتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2003.
- 32 - فريدة شتان ومصطفى هجرسي، المعجم التربوي، المركز التربوي للوثائق التربوية، الجزائر، 2009.
- 33 - فيصل هاشم شمس الدين، الوسائل التعليمية المتطورة، شمس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.
- 34 - محمد الحسين العجمي، الاتجاهات الحديثة القيادة الادارية والتنمية البشرية، ط1، دار الميسرة للنشر، عمان، 2008.
- 35 - محمد الصيرفي، وضائف المدير العام، الجزء2، دط، دار الكتاب القانوني للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- 36 - محمد القاسم القيروني، مبادئ الإدارة ، النظريات والعمليات والوظائف، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 37 - محمد حامد عمار، هندسة المنهج من منظور تكنولوجيا التعليم، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية، 2011.
- 38 - محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
- 39 - محمد عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية (أسسها، أساليبها، مجالاتها)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004.
- 40 - محمد صاحب السلطان، مبادئ الإتصال، أسس ومفاهيم، ط1، دار الميسرة للنشر، عمان، 2014.
- 41 - محمد الحلالة، أحمد نذافع المدادمة، المفاهيم الحديثة في عالم الإدارة، ط1، إثراء للنشر، الأردن، 2010.

## قائمة المصادر والمراجع

- 42 - مشفرة بن دخيل الله الحثمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة، Rist، العدد1، 2016.
- 43 - مصطفى حميد الطائي وخير ميلاد أبو بكر، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
- 44 - مزيان الشيخ، مفتش التربية الوطنية للتسيير المالي والمادي، ملتقى تكويني لمسيري المؤسسات التربوية، الجلفة، الجزائر، 2011.
- 45 - نبيل ذنون الصانع، الإدارة مبادئ وأساسيات، ط1، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن، 2011.
- 46 - نجلاء أحمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012
- 47 - نجلاء عبد الفتاح طه عشري، التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات، دار الوفاء للنشر والطباعة، الإسكندرية، 2014.
- 48 - نعيم إبراهيم الظاهر، الإدارة الحديثة، نظريات ومفاهيم، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن، 2011.

### الأطروحات والمذكرات

- 1 - دلال الصخري، درجة توظيف معلمات التربية الإسلامية للتكنولوجيا التعليمية في المرحلة المتوسطة والثانوية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، في المناهج وطرق التدريس، 2012، جامعة الشرق الأوسط.
- 2 - مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائرية، مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2006

الملاحق



### إستمارة إستبيان حول

الرقمنة وتسهيل آليات الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية

دراسة ميدانية بثانوية الشهيد تيطوم يحي بونوغة

إشراف الأستاذ:

غزال عبد الرزاق

إعداد الطلبة :

بلغروم لهلاي

سلماني طارق

هذه الإستمارة خاصة ببحث أكاديمي ميداني لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة، فالرجاء منكم القراءة المتأنية للأسئلة والإجابة عنها بكل دقة وموضوعية، وهذا بهدف جمع كافة البيانات و المعلومات التي ترتبط بأهداف البحث، علما بأن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شكرا جزيلاً على تعاونكم

ملاحظة: ضع/ي العلامة (X) داخل المربع الذي يعبر عن إجابتك

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

ذكر  أنثى

السن:

أقل من 25 سنة.  من 25 إلى 34 سنة.  من 35 إلى 44 سنة.  من 45 إلى 54 سنة  أكثر من 55 سنة.

الصفة :

دائم  عقود ما قبل التشغيل

الأقدمية:

أقل من 5 سنوات  من 5-9 سنوات  من 10-14 سنة  من 15-19 سنة  من 20 فأكثر

الوظيفة

أستاذ  إداري  عامل مهني

المحور الثاني: بناء مخطط الرقمنة في المؤسسة التعليمية

هل تتوفر المؤسسة التعليمية على التطبيقات والبرمجيات الرقمية :

نعم  لا

هل الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة تساهم في

زيادة القدرة على حل المشاكل  إتخاذ القرارات بفعالية  توفير المعلومات الحديثة المرقمة

هل تتوفر المؤسسة التربوية على موظفين ذات كفاءات وقدرات لتسيير البرمجيات المستخدمة في الرقمنة

نعم  لا

التحول من وسائل الإتصال التقليدية إلى وسائل الإتصال الإلكتروني الرقمية نتيجة ل

خدمة سهلة  خدمة سريعة  خدمة أكثر دقة

يبين حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة التربوية

جيد  ضعيف  لا يوجد

المحور الثالث: إستخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية

هل تعمل المؤسسة التربوية على إدخال الرقمنة بصورة مباشرة في نشاطاتها ووظائفها

نعم  لا

كيف تعمل عملية الرقمنة على مستوى المؤسسة التربوية؟

توفير وسائل التكنولوجيا  توفير اليد العاملة والمؤهلة لإستعمال التكنولوجيا

تأسيس النظام الإلكتروني والذي هو عبارة عن شبكة محلية خاصة

هل تطبيق الرقمنة في المؤسسة التربوية أدى إلى

سرعة الإستجابة  تقليل وظائف العمل  ربح الجهد والوقت

هل تساعد الرقمنة الموظفين العاملين داخل المؤسسة في

تحسين الإتصال الداخلي  حفظ المعلومات  سهولة الحصول عن المعلومة

هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

نعم  لا

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه إستخدام الرقمنة في المؤسسات التربوية

هل ضعف برامج الرقمنة داخل المؤسسة التربوية راجع الى

ضعف التخطيط  ضعف التنسيق  ضعف التنظيم

هل التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير يعتبر عائق لتطبيق الرقمنة داخل المؤسسة التعليمية

نعم  لا

هل قلة الكفاءات البشرية لاستخدام تقنيات الرقمنة داخل المؤسسة يؤثر على نشاط الاتصال الداخلي للمؤسسة التربوية

نعم  لا

المحور الخامس : طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة

هل هناك إتصال بين الموظفين والعمال والاساتذة فيما بينهم

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

هل هناك حرية انتقال المعلومات داخل المؤسسة التربوية بالنسبة للموظفين

نعم  لا

إذا كانت إجابتك لا لماذا

هل هناك سرعة إنتقال المعلومات داخل المؤسسة بالنسبة للموظفين

نعم  لا

هل تطقي المعلومات الخاصة بمهامك عن طريق

الصفحة الرسمية للمؤسسة  البريد الإلكتروني الخاص  عن طريق الهاتف

آخري تذكر

هل تواجه صعوبات في الإتصال داخل مؤسستك عند إستعمالك وسائل الإتصال الحديثة

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم فما هي

المحور السادس: وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة

ما نوع الوسائل الإتصالية الأكثر استعمالاً في مؤسستك

الشفوية  الكتابية  الإلكتروني

هل تعتمد على الوسائل الإتصالية الحديثة في تبادل المعلومات داخل مؤسستك

نعم  لا

إذا كانت إجابتك نعم فما هي الوسائل المستخدمة

البريد الإلكتروني  الانترنت  مواقع التواصل الإجتماعي  لوحة الإعلانات الإلكترونية

أخرى تذكر

في تقديرك ما هي مميزات استخدام وسائل الإتصال الحديثة داخل مؤسستك

تمنحك السرعة في نقل المعلومات  تختصر لك المسافات  سهولة وغير مكلفة

أخرى تذكر

هل ترى أن الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في مؤسستك ملائمة لطبيعة عملك

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً



# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر
	ملخص
أ - ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
4	1 - تحديد إشكالية الدراسة
5	2 - أسباب إختيار الموضوع
5	3 - أهداف الدراسة
6	4 - أهمية الدراسة
6	5 - تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
8	6 - الدراسات السابقة
11	7 - منهج الدراسة
11	8 - مجتمع البحث
12	9 - أدوات الدراسة
13	10 - مجالات الدراسة
<b>الفصل الثاني: إستخدام تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات التربوية</b>	

## فهرس المحتويات

15	تمهيد
16	1 - تعريف الرقمنة
17	2 - خطوات الرقمنة
19	3 - إشكاليات الرقمنة في المؤسسات التربوية
21	4 - الرقمنة بين الأهمية والأهداف
22	5 - أنواع الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة
25	6 - مستقبل المؤسسات التربوية في ظل إستخدام الوقت
27	خلاصة
<b>الفصل الثالث: الإتصال الداخلي في المؤسسة التربوية الجزائرية</b>	
29	تمهيد
30	1 - أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة
33	2 - أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة
35	3 - شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة
37	4 - أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة
37	5 - أهداف الإتصال الداخلي في المؤسسة
38	6 - معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة
40	7 - وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة

## فهرس المحتويات

41	8 - عناصر عملية الإتصالية.
43	9 - المؤسسة التربوية الجزائرية .
46	خلاصة
<b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b>	
48	تمهيد
49	1 - عرض وتحليل ومناقشة الجداول .
66	2 - نتائج الدراسة العامة .
67	3 - نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات.
68	خلاصة
70	خاتمة
75-72	قائمة المرجع
الملاحق	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	

## فهرس الجداول

### فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
49	جدول يمثل متغير الجنس	1
49	جدول يمثل متغير السن	2
50	جدل يمثل صفة العمل	3
51	جدول يوضح الأقدمية	4
51	جدول يوضح الوظيفة	5
52	جدول يبين إذا كانت المؤسسة التعليمية على التطبيقات والبرمجيات الرقمية	6
53	جدول يبين في أي مجال تساهم الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في الرقمنة	7
53	جدول يبين ما إذا كانت المؤسسة تتوفر على موظفين ذات كفاءات وقدرات لتسيير البرمجيات المستخدمة	8
54	جدول يوضح سبب التحول من وسائل الإتصال التقليدية إلى وسائل الإتصال الإلكترونية الرقمية	9
54	جدول يبين حجم تدفق الأنترنت بالمؤسسة التربوية	10
55	جدول يبين مدى عمل المؤسسة التربوية على إدخال الرقمنة بصورة مباشرة في نشاطها ووظائفها	11
55	جدول يوضح كيفية إتمام عملية الرقمنة على مستوى المؤسسة التربوية	12
56	جدول يبين عملية تطبيق الرقمنة	13
56	جدول يبين مساعدة الرقمنة للموظفين العاملين داخل المؤسسة التربوية	14
57	جدول يبين إذا كنت تواجه صعوبات أثناء إستخدامك لتكنو لوجيا الإتصال الحديثة	15

## فهرس الجداول

57	جدول يبين أسباب ضعف برامج الرقمنة داخل المؤسسة التربوية	16
58	جدول يبين هل التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير يعتبر عائق لتطبيق الرقمنة	17
58	جدول يبين هل قلة الكفاءات البشرية لإستخدام تقنيات الرقمنة داخل المؤسسة تؤثر على نشاط الإتصال الداخلي	18
59	جدول يبين مدى الإتصال بين الإداريين والعمال والأساتذة	19
59	جدول يبين حرية إنتقال المعلومات داخل المؤسسة بالنسبة للموظفين	20
60	جدول يوضح أسباب عدم وجود حرية في إنتقال المعلومات	21
61	جدول يبين سرعة إنتقال المعلومات داخل المؤسسة التربوية بالنسبة للموظفين	22
61	جدول يبين طريقة تلقي المعلومات الخاصة بالموظفين	23
62	جدول يبين إذا كانت هناك صعوبات تواجه الموظفين أثناء الإتصال داخل المؤسسة التربوية	24
62	جدول يوضح نوع الوسائل الإتصالية الأكثر إستعمالا في المؤسسة التربوية	25
63	جدول يبين إذا ما كان الموظفون يعتمدون على الوسائل الإتصالية الحديثة للإتصال داخل مؤسستهم	26
64	جدول يبين الوسائل الإلكترونية المستخدمة	27
65	جدول يوضح مميزات إستخدام الوسائل داخل المؤسسة التربوية	28
65	جدول يبين مدى ملائمة الوسائل الإتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لطبيعة عمل الموظفين	29