

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



الرقمنة والاتصال الإداري في مؤسسة التعليم العالي
دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:
د/ بوبكر بوعزيز

إعداد الطالبة:
➤ بن يطو أميمة

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

قال رسول الله ﷺ

(من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى اليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له)

المد لله تعالى يا ربّي لك الحمد وعليك الثناء كله يا من جعلت الأرض مهاداً وخلقتنا
أفراداً فكانت وسنبتقي عباداً صالحين

إن صعوبات الحياة ما كانت لتقف يوماً حاجتاً في التفوق والوصول فهنيئاً لمن عرفه
معنى التفوق وهنيئاً لمن كان سبباً فيه وبهذا

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور: بوبكر بوعزيز على كل
إرشاداته وتوجيهاته القيمة في كل مراحل هذه الدراسة فجزاك الله عني كل خير.
إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الذين أشرفوا علينا أثناء مشوارنا الدراسي
في الجامعة الذين لم ييخلوا علينا بالمعلومة.

الشكر موصول لكل العاملين جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
شكراً لكل من ساهم في انجاز هذه الدراسة المتواضعة من قريب أو بعيد

وفي الختام سلام

الإهداء

إهداء إلى روح المرحومة (أمي الحبيبة)

أمي

يا نبع الحنان يا هبة الرحمن

أمي

يا أحدى كلمة ينطق بها اللسان

وأعذب أغنية يتغنى بها الإنسان

أمي

يا أجمل وردة في البستان

يا من رائحتها تفوق

رائحة العطر والريحان

أمي

يا رمز الوجود ... ونور الحياة

يا رمز العطاء والحنان

و القلب الصافي ... و النفس الطاهرة

بن يطو أميمة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة للتعرف على دور الرقمنة في تحسين الاتصال الإداري ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف تصورات المبحوثين والمتمثلة في موظفي جامعة محمد بوضياف وسط بالمسيلة، والبالغ عددهم (30) موظف وموظفة .

وتوصلت الدراسة بعد تحليل الاستبانات إلى العديد من النتائج أهمها :

- أظهرت النتائج المتعلقة أن الجامعة تمتلك وسائل وتقنيات حديثة نوعا ما تساعد على إنجاز المهام بفعالية، فنجد بها أجهزة كمبيوتر ومعظم الموظفين يجيدون استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج الاتصالية.
 - توجد شبكات الاتصال داخلية وخارجية إلكترونية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل رقمي حديث، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تسهل نقل المعلومة وعملية الاتصال.
 - تكمن أهمية تطبيق الرقمنة في تعزيز الاتصال الإداري داخل الجامعة ومع محيطها الخارجي ، من خلال تحديد و تسهيل إجراءات العمل و المهام ، والاهتمام برضا الموظفين بالإضافة الى محاولة توفير الجهد والوقت والتكلفة .
- الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الاتصال، الاتصال الإداري، جامعة المسيلة، الأنترنت.

Study summary:

The study aimed to explore the role of digitization in enhancing administrative communication. It employed a descriptive approach to capture the perceptions of employees at Mohamed Boudiaf University in Sétif, Algeria. The sample consisted of 30 male and female employees.

The study yielded several key findings:

- The results indicated that the university possesses relatively modern tools and technologies that facilitate efficient task completion. These include computer devices, and most employees are proficient in using computers and communication software.
- Both internal and external electronic communication networks exist, enabling the efficient flow of information for digital work. Modern information and communication technology (ICT) facilitates information transfer and communication processes.
- The application of digitization is crucial for enhancing administrative communication within the university and with external stakeholders. It streamlines work procedures, emphasizes employee satisfaction, and aims to save effort, time, and costs.

Keywords: digitization, communication, administrative communication, Mohamed Boudiaf University, internet.

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

الإهداء

ملخص باللغة العربية

ملخص باللغة الإنجليزية

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة..... أ - ب

الفصل الأول: الاطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة..... 04
2. تساؤلات الدراسة..... 05
3. أهمية الدراسة..... 05
4. أهداف الدراسة..... 05
5. أسباب اختيار الموضوع..... 06
6. منهج الدراسة..... 06
7. مجتمع الدراسة والعينة..... 07
8. أدوات الدراسة..... 08
9. مجالات الدراسة..... 09
10. تحديد المصطلحات..... 10
11. الدراسات السابقة..... 12

الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: الرقمنة

تمهيد..... 18

1- نشأة الرقمنة.....	19
2- مفهوم الرقمنة.....	21
3- أهداف الرقمنة.....	24
4- أهمية الرقمنة.....	24
5- متطلبات الرقمنة في المؤسسة الجامعية الجزائرية.....	25
خلاصة:.....	30

ثانيا: الاتصال الإداري

تمهيد.....	31
1- تعريف الإتصال	32
2- أنواع عملية الإتصال.....	35
3- عناصر عملية الإتصال.....	36
أهداف الإتصال الإداري.....	40
4- أهمية الإتصال الإداري.....	42
5- معوقات الإتصال الإداري.....	42
خلاصة:.....	45

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد.....	47
1. عرض وتحليل النتائج.....	48
2. النتائج العامة للدراسة.....	76
خاتمة.....	79
قائمة المراجع.....	
قائمة الملاحق.....	

فهرس الجدول

الصفحة	العبارة	رقم الجدول
48	الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (01)
49	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الجدول رقم (02)
50	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (03)
51	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	الجدول رقم (04)
52	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (05)
53	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها أثناء عملك في الجامعة	الجدول رقم (06)
54	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على استخدام دائما الحاسوب في عملك	الجدول رقم (07)
56	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على طبيعة الاتصالات التي يقوم بها	الجدول رقم (08)
57	ي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على تحكم الحاسوب بدرجة	الجدول رقم (09)
58	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على الدرجة الضرورية لتغير الأجهزة التقليدي	الجدول رقم (10)
59	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على تتوفر أساليب الإداري التي تساعد في تطبيق الرقمنة داخل الجامعة وخارجها	الجدول رقم (11)
61	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب رأيك هل تطبيق الرقمنة يسهل الاتصال التنظيمي بين المستويات الإدارية الجامعية	الجدول رقم (12)
62	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على استخدام البريد الالكتروني والحسابات الافتراضية الشخصية في المراسلات	الجدول رقم (13)
63	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما مفهوم مصطلح الرقمنة في المؤسسة	الجدول رقم (14)
65	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما مدى تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	الجدول رقم (15)
66	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل استفدت من دورات تكوينية في مجال استخدام الحاسب الآلي	الجدول رقم (16)

67	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل تتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة لتطبيق مفهوم الرقمنة في الجامعة	الجدول رقم (17)
69	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (12)	الجدول رقم (18)
70	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل تعتقد أن تقنيات الرقمنة المطبقة داخل الجامعة كافية	الجدول رقم (19)
71	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل سرعة الانترنت المزود بها حاسوبك	الجدول رقم (20)
72	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب رأيك هل أحدث تطبيق مفاهيم الرقمنة تغيراً في شكل العمل	الجدول رقم (21)
73	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما هو نمط التغير الذي أحدث في الجامعة بعد تطبيق الرقمنة	الجدول رقم (22)
75	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل تعتقد أن تطبيق الرقمنة ساهم في تحسين الاتصال بالكلية	الجدول رقم (23)

فهرس الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
36	يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتنوعة.	رقم (01)
41	يوضح أهداف الاتصال	رقم (02)
49	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	رقم (03)
50	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	رقم (04)
51	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	رقم (05)
52	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	رقم (06)
54	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	رقم (07)
56	يوضح وسائل الاتصال التي تستخدمها أثناء عملك في الجامعة	رقم (08)
57	يوضح استخدام دائم الحاسوب في عملك	رقم (09)
58	يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها	رقم (10)
59	يوضح درجة تحكمهم للحاسوب	رقم (11)
60	يوضح الدرجة الضرورية لتغير الأجهزة التقليدي	رقم (12)
62	يوضح توفر أساليب الإداري التي تساعد في تطبيق الرقمنة داخل الجامعة وخارجها	رقم (13)
63	يوضح تطبيق الرقمنة يسهل الاتصال التنظيمي بين المستويات الإدارية الجامعية	رقم (14)
65	يوضح استخدام البريد الالكتروني والحسابات الافتراضية الشخصية في المراسلات	رقم (15)

رقم (16)	يوضح على ما مفهوم مصطلح الرقمنة في المؤسسة	66
رقم (17)	يوضح ما مدى تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	67
رقم (18)	يوضح هل استفدت من دورات تكوينية في مجال استخدام الحاسب الآلي	68
رقم (19)	يوضح تتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة لتطبيق مفهوم الرقمنة في الجامعة	68
رقم (20)	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل سرعة الانترنت المزود بها حاسوبك	70
رقم (21)	يوضح يخضع الموظفون لدورات تدريبية في مجال استخدامات الرقمنة	71
رقم (22)	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما هو نمط التغير الذي أحدث في الجامعة بعد تطبيق الرقمنة	72
رقم (23)	يوضح سرعة الانترنت المزود بها حاسوبك	73
رقم (24)	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما هو نمط التغير الذي أحدث في الجامعة بعد تطبيق الرقمنة	73
رقم (25)	يوضح اعتقادات أن تطبيق الرقمنة ساهم في تحسين الاتصال بالكلية	75

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر مجموعة من التغيرات المتسارعة في كافة المجالات الاتصالية وتقنيات المعلومات، ما جعل العالم قرية كونية تنتقل فيها المعلومات إلى جميع أنحاء الكرة الأرضية ، ولا شك أن هذه التغيرات لها تأثيرها المباشر في مختلف مجالات الحياة الثقافية، الاقتصادية والفكرية والاجتماعية على الأفراد المؤسسات المكونة للمجتمعات..

والجزائر كأحد مجتمعات العالم المعاصر لم تكن بعيدة عن هذه الثورة فهي تشهد منذ عدة عقود إقبالا كبيرا في كافة المجالات في مجال التحول إلى مجتمع تقني يقوم على الاستفادة من المزايا التي تقدمها التقنيات الحديثة بشكل عام في جميع الميادين كما أثر هذا التطور بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال الانساني ، يتيح لها مواكبة عصر المعلومات الذي فرض على الجميع حتى لا تجد نفسها في عزلة عن بقية دول العالم. البشرية لجمع و انتاج وبث ويشير مفهوم تكنولوجيا الاتصال إلى التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها ونقل واستقبال وعرض المعلومات والاتصالات بين المجتمعات والأفراد و المنظمات، حيث أصبحت لها ارتباط بكافة مجالات الأنشطة الإنسانية.

إن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات و الرقمنة كان سببا لمراجعة الجامعة بشكلها التقليدي والسير نحو رقمنة المؤسسة سواء في سيرورة العمل الاداري ، التي توفر الكثير من فرص النجاح ، السرعة ، والشفافية والفعالية من نتائج ايجابية ، حيث أصبحت الجامعة تتسابق في استخدام أحدث التطبيقات الرقمية و المعلوماتية في الاتصال الاداري.

ويعتبر موضوع الرقمنة والاتصال الاداري في المؤسسة الجامعية موضوعا باهتمام الباحثين، وفي إطار تحقيق هذا الهدف قسم البحث إلى الإطار المفاهيمي والمنهجي،

مقدمة

والذي قمت فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ثم تطرقت إلى أسباب إختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة، بعدها أهداف الدراسة، منهج الدراسة، ضبط المفاهيم والمصطلحات، وأخيرا الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه كل من الرقمنة والاتصال الاداري

وأخيرا الإطار التطبيقي الذي تضمن عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة، والنتائج العامة للدراسة لتكون بذلك الخاتمة آخر عمل دراستي.



الفصل الأول:

الإطار المنهجي

1- الإشكالية:

يعتبر الإتصال من أهم الحاجات الضرورية للحياة الإنسانية فالإنسان بطبعه لا يستطيع العيش لوحده أي لا يعيش في عزلة عن الناس بل هنا يكون التعايش والتواصل مع بعضهم، وذلك إن الإتصال هو عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد، وأداة فعالة من أدوات التغيير وتطوير التفاعل بين الأفراد والجماعات، ويلعب دور كبير في تطور الاجتماعي والاقتصادي والثقافي... إلخ. فالإتصال الإداري يعد الشريان النابض للمؤسسة وله دور في الوصول إلى الفكر والفهم، والذي ينتج عنه توفير وجمع المعلومات الضرورية لاستمرار وتطوير العمل في أي مؤسسة وباعتباره أحد الأسس التي تبني عليهم العلاقات الاتصالية التفاعلية.

و في ظل عصر الثورة التكنولوجية والتطور الذي حدث في هذا المجال وانتشار التقنيات الحديثة التي أصبحت تستخدم في جميع مجالات الحياة، وأن الخدمات أصبحت عبر صورة الإلكترونية والمواقع الإلكترونية للمؤسسات لذا يلزم على المؤسسات أنها تهتم بالخدمات الإلكترونية سيما أن الرقمنة وهي التي سهلت وصول المعلومات وجعلتها متاحة بجميع أشكالها للمستخدمين منها وتقديم أفضل خدمات مما ينتج عنها تغير جذري من نظام تقليدي بطيء إلى نظام حديث تكنولوجي سريع "الرقمنة".

بعد حدوث الثورة التكنولوجية التي تأثر على عدة مستويات من المستوى "التعليم العالي" والتي أصبحت الرقمنة من ضمن الأساسيات التي تقوم عليها الجامعات ومن بينهم جامعة المسيلة "محمد بوضياف" والتي تستخدم مجال الرقمنة في جميع الميادين، وفازة بالريادة وطنيا في استعمال الرقمنة، لذا يلزم على الطلبة والأساتذة والإداريين وغيرهم باستعمال التكنولوجيا الجديدة من أجل معرفة أخبار الجامعة وترقيتها كما شهدت الجامعة سنة 2024/2023 تسجيل عبر المنصة، وإتاحة الرقمنة للطلاب الجامعي مجال

الاطلاع على الإعلانات ومحاضرات والمداولات والتوجيهات وغيرها عبر منصة بروغرس.

2- تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

- كيف ساهمت الرقمنة في تطوير الإتصال الإداري بجامعة المسيلة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هو واقع الإتصال الإداري في جامعة المسيلة؟
- آليات تطبيق الرقمنة في مجال الإتصال الإداري في جامعة المسيلة؟
- الوسائل المستخدمة في مجال الإتصال الإداري في جامعة المسيلة؟

3- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال طبيعة الموضوع وهو الرقمنة والاتصال الإداري في المؤسسات، التعليم العالي وتعد الرقمنة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، وكونه مجرد انتقال من نظام تقليدي روتيني بطيء إلى نظام عصر حديث قائم على التكنولوجيا المتطورة، أما عن الإتصال الإداري فله دور في تعزيز أهمية مكانه داخل الجامعة من خلال معرفة وسائله وأساليبه وأنواعه المختلفة في توجيه المعلومات لعدة اتجاهات ما يضمن السير الحسن لنشاط الجامعة.

4- أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإتصال الإداري والرقمنة في مؤسسات التعليم العالي.

- التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات داخل الجامعة.

- التعرف على كيفية تطبيق عملية الإتصال الإداري في الجامعة.
- الكشف عن مدى تأثير ونجاح الرقمنة على طلبة الجامعة.
- إبراز الدور الذي يقوم به الإتصال الإداري داخل الجامعة.

5- أسباب الدراسة:

أسباب ذاتية:

- الميول الشخصية لهذا الموضوع.
- محاولة توضيح طبيعة الإتصال الإداري السائد في الجامعة.
- معرفة أثر وصعوبات تطبيق الرقمنة في الجامعة.

أسباب موضوعية:

- موضوع الإتصال الإداري من المواضيع المهمة التي تتطلب البحث عنها.
- أهمية الرقمنة التي تساهم بشكل كبير في الجامعة.
- التعرف على الرقمنة الإتصال الإداري داخل الجامعة وكيفية تعامل بهم.

6- منهج الدراسة:

- المنهج الدراسي: هو مجموعة الإجراءات المتبعة في دراسة ظاهرة أو مشكلة بحث بطريقة منظمة من أجل الإجابة على الأسئلة التي طرحت في البحث فالمنهج باعتباره أسلوب يتبعه الباحث في دراسة المشكلات للوصول إلى حلول¹.

¹ عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط2، مؤسسة الثقافة الجامعية، دون سنة، ص 35.

- اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي سنحاول من خلاله التعرف على واقع الرقمنة والاتصال الإداري في مؤسسات التعليم العالي بجامعة المسيلة.
 - المنهج الوصفي هو أسلوب من أساليب المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية في تفسيرها وبطريقة موضوعية تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة¹.
 - واعتمادنا على المنهج الوصفي راجع بالأساس لكونه الأنسب لدراسة هذه الظاهرة باعتباره يصف مساهمة الرقمنة لتطوير الإتصال الإداري في جامعة المسيلة، كون هذا المنهج يتوافق أيضا وأهداف الدراسة كما يكمننا الحصول على كل المعلومات الخاصة.
- 7- مجتمع الدراسة والعينة:

1.7. مجتمع الدراسة:

يعرف بأنه: "جميع المفردات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها، وقد يكون مجتمع الدراسة من أفراد وجماعات أو منظمات، وفي كل الأحوال يجب أن لا يكون المجتمع البحث مبهماً"²

ولقد اخترنا وحدنا مجتمع الدراسة الذي يتمثل في إداريين جامعة محمد بوضياف بولاية المسيلة وذلك من أجل دراسة كيفية تطبيق الرقمنة لتطوير الإتصال الإداري بالجامعة من أجل الوصول إلى نتائج حول هذه الدراسة، كما لا بد أن يمثل مجتمع البحث أفضل تمثيل، أي أن يختار الوحدات التي يكون مقاييسها مماثلة أو متشابهة للمقياس الأصلي.

¹ محمد عبيدات، منهج البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار النشر، عمان، 1999، ص 46.

² مأخوذة من الموقع الإلكتروني <http://www.ademia-edu> تاريخ: 15 مارس 2024 على الساعة 12:45.

2.7. عينة الدراسة:

للقيام بهذه الدراسة يجب المرور بمرحلة مهمة من مراحل إعداد البحث العلمي وهي مرحلة اختيار العين التي تعرفها بأنها: طريقة جمع البيانات والمعلومات وعن عناصر وحالات محددة، يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات ومجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هذه الدراسة¹.

قمنا باختيار عينة بطريقة قصدية مكونة من 30 موظف وموظفة موزعين عبر مختلف الاقسام والكليات، وقد شملت موظفين الإدارة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

8. أدوات الدراسة:

إن خصوصية أي موضوع وطبيعة ونوعية البيانات المستهدفة يلزم الباحث بالضرورة انتقاء الأساليب والتقنيات المناسبة والاستعانة بها للوصول إلى المعلومات الضرورية من مختلف المصادر، والتي تساهم في معرفة الميدان وواقع الدراسة، بدءا من استطلاع الباحث للميدان من التعرف عليه وتحديد معالمه وصولا إلى نتائج الدراسة². الاستبيان: هو أداة الحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل ويعتمد الاستبيان على إعداد مجموعة من الأسئلة لترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع من أجل جمع المعلومات³.

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص 138.

² عمار بوحوش، محمد محمود الذنيان؛ مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2007، ص76.

³ أحمد بدر، أصول البحث العلمي والمناهج، المكتبة الأكاديمية؛ الدوحة، 1994، ص335.

كما تم تعريفه على أنه: مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص المعنيين بالريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها¹.

حيث اعتمدنا على استمارة بغرض الحصول على بيانات دقيقة وموضوعية كونها تعكس الانشغالات الجوهرية لإشكالية الدراسة الراهنة باعتبارها المرحلة الأكثر تجزئة وتفكيك للبحث على أن تصاغ أسئلتها بطريقة واضحة ومحكمة، من أجل الاستطلاع حول آراء الطلبة في كيفية مساهمة الرقمنة في تطوير الإتصال الإداري بجامعة المسيلة، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان لتحدم الموضوع الذين قاموا بإعطائنا جميع المعلومات التي نقيدها في دراستنا، وبعد إجراء تعديلات عليه تم إعداده إلى الصورة النهائية، وقد اشتملت استمارتنا على المحار التالية: المحور الأول يحتوي على البيانات الشخصية، المحور الثاني: استخدام الرقمنة في مؤسسة الجامعة، المحور الثالث: انعكاسات تطبيق الرقمنة على تحسين الإتصال الإداري للجامعة.

9- مجالات الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** لقد ركزت هذه الدراسة التعرف على الرقمنة للاتصال الإداري في مؤسسات التعليم العالي بجامعة المسيلة.
- **الحدود المكانية:** الجزء الميداني سيتم في ولاية المسيلة بالضبط داخل جامعة محمد بوضياف وسط.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة الميدانية لهذا البحث في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023 / 2024.

¹ إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، دون سنة، ص269.

10- تحديد المصطلحات:

أ. الإتصال:

- لغة: وصل الشيء بالشيء وصلا ووصولاً أي بلغه وانتهى إليه وواصله واتصل أي لم ينقطع عنه (الفيروز أبادي، مجد الدين محمد يعقوب 1987).
- اصطلاحاً: كلمة اتصالات مأخوذة من الأصل اللاتيني ويقصد بها الإتصال الذي يجري بين شخصين بهدف إيجاد تفاهم وحدة الآراء والأفكار
- إجرائي: هو عملية نقل وتبادل المعلومات والآراء والأفكار بين مجموعة من الأفراد بواسطة مختلف الوسائل المتنوعة من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف.

ب. 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.¹
- اصطلاحاً: الرقمنة 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.²
- إجرائياً: بأنها استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والبيانات وأداء وظيفتها في الجامعة بأسرع وقت ممكن وأقل تكلفة والتي تسهم في تقديم أفضل الخدمات.

¹ أحمد يس ، نجلاء ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية القاهرة العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص 22.

² الحمزة، منير . المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق. قسنطينة : دار الألمعية للنشر والتوزيع .2011، ص

ت. التعليم العالي:

يقصد بالتعليم العالي كل نمط للتكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي.¹

- **إجرائيا:** هي مرحلة نهائية في المسار الدراسي، حيث ينتقل فيها الطالب من المرحلة الثانوية إلى المرحلة الجامعية، يدرس فيها تخصص من تخصصات التي تشكل لديه اهتمام ورغبة في دراسته يمر في التعليم العالي عبر (ليسانس، الماستر، دكتوراه) وبالأخير ينال الشهادة الجامعية التي تؤهله للعمل في إحدى الميادين للعمل.

ث. الجامعة:

بأنها مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، وتتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات والأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على مستوى البكالوريا ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا تمنح بموجبها درجات علمية للطلاب.²

إجرائيا: من خلال التعريفات للجامعة يمكن التوصل إلى التعرف الإجرائي لمفهوم يتمشى مع البحث هي مؤسسة ذات طابع علمي يتكون من كليات وأقسام تسمح للطلاب بإثراء رصيده وفق التخصص الذي يدرسه وتهيئه لعالم الشغل وفيها عدة درجات.

¹ علي عزوز، دور مدير المخبر والمجلس العلمي في ديناميكية المخبر ، الدكتور كلية العلوم الإسلامية - جامعة الجزائر 1، دون سنة، ص 227.

² المرجع نفسه، ص 228.

ج. الإتصال الإداري:

هو عملية إدارية اجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى لأفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك، يتفاعل من خلال الإتصال مجموعة من الأفراد المرسلين والمستقبلين اجتماعيا ويتخلق الروابط والاتصالات والتشابكات فيؤثرون ويتأثرون ببعضهم البعض.¹

إجرائيا:

تبين لنا أن عملية الإتصال الإداري نشاط تفاعلي يتم بين طرفين بهدف نقل معلومات أو أفكار أو معتقدات أو اتجاهات أو رغبات من طرف يدعى مرسل إلى طرف آخر يدعى مستقبلا ذلك باستخدامك قنوات الإرسال المناسبة مثل: اللغة المنطوقة أو الرسائل غير اللفظية يهدف إحداث الاستجابة المطلوبة.

11- الدراسات السابقة:

➤ الدراسة الأولى: دراسة هجان (2006 م) رسالة الدكتوراه بعنوان وسائل الإتصال الإداري المستخدمة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية.
أهداف الدراسة:

- التعرف على وسائل الإتصال الإداري المستخدمة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على الأسباب التي تؤثر على فاعلية الإتصال الإداري في هذه المدارس وذلك من وجهة نظر التربويين العاملين في المدارس.

¹ ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات . 7. الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2000 ، ص 357

- **عينة الدراسة:** وتم اختيار عينة عشوائية من (228) معلم و (102) مدير مدرسة واختبار.

أدوات الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة للدراسة.

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي.

أهم نتائجها:

- يجب استخدام كل من وسائل الإتصال الإداري الشفهية في دارس التعليم العام.
- لا يوجد فروق إحصائية بين رؤية أفراد العينة إزاء كل من وسائل الإتصال الإداري الشفهية والكتابية والمعوقات الشخصية والتنظيمية والبيئية تعزي إلى كل من الوظيفة والمرحلة التعليمية والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة في مجال التعليم.

➤ **الدراسة الثانية:** دراسة عوني محمد العيد 2016/2015 بعنوان: " الإتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية"، دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تبسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المعرف في المكتبات ومراكز التوثيق.

إشكالية الدراسة:

تدور إشكالية الدراسة حول: تأثير الإتصال الإداري على تحقيق الالتزام التنظيمي بالمكتبات الجامعية.

أهدافها:

- التعرف على الإتصال الإداري في المكتبة الجامعية.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

- معرفة مدى توظيفه من خلال العلاقة بين المكتبي والمسؤول على مستوى المكتبة من خلال علاقته بالمسؤول.
- التأكيد على أهمية إبراز دور المكتبي في تحسين نوعية وطبيعة الخدمة المكتبية من خلال علاقته بالمسؤول.
- معرفة دور الإتصال الإداري ومدى تأثيره على الفاعلية المكتبية التي تكمن في أساس العلاقة الرابطة بين المسؤول والمكتبي.

أهم نتائجها:

بعد الدراسة التي أجريت على مستوى المكتبة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، وجدت أنهم يؤكدون ويعترفون بأهمية الإتصال الإداري وطريقة استعماله مما أدى إلى رفع أداء العمل وتقليل من الصعوبات الشخصية وكذلك تنمية معلومات المكتبي.

➤ الدراسة الثالثة: دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي 2011 بعنوان مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، العدد 33).

أهداف الدراسة:

- توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وما يتعلق بها من مفاهيم عصرية.
- تحديد أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية، وقد خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج.

نتائج الدراسة:

- إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل: عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان.

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال المساهمة الجادة في رفع إنتاجية العاملين، وتوفير جهد العاملين وتقليل التكاليف.

- أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات (تقنية، إدارية، بشرية، مالية).

الدراسة الرابعة: دراسة بتوجي سامية بعنوان: "أطر رقمنة الإدارة العمومية" (دراسة على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، جامعة البويرة 2015).

أهداف الدراسة:

- معالجة العديد من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية، التي أصبحت أرض خصبة للفساد الإداري المالي، نقص الرقابة الحكومية والمراجعة الدورية لما يسمح للموظفين باستغلال سلطتهم في تقديم المعاملة التفضيلية، قبول الرشاوي، تأخير الخدمات، إجبار المواطن على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين.

- حديث الممارسة الإدارية عن طريق تطبيق نماذج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الهياكل الإدارية، وربطها فيما بينها ومع المواطن ضمن نظام شبكي، وقد خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها:

تطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها من خلال التحديث المستمر والدائم لنقل بيانات المعلومات وتدفقها من وإلى المؤسسات الإدارية والمواطنين.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- ترشيد وتعديل القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية اللازمة والقبول للوثائق والمعاملات الإدارية الإلكترونية لما يتلاءم مع بيئة العمل الإداري الإلكتروني.
- ضرورة رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، والتي تطرح ضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة عمل الدولة على حماية أمن المعلومات من حيث أن ثقة المواطن بالإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

الإطار النظري

أولاً: الرقمنة:

تمهيد:

تشكل الرقمنة لغة العصر و أدواته و هي التقنية الأكثر استخداما بحيث لم يبق شيء إلا و غزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وحتى تصرفاتنا بشكل كبير حيث فرضت و تفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعامله، قصرت في المسافات و فتحت آفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

1- نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة من مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الألي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل لزلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات

وتبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994.¹

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع اقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العاف بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية. انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في

¹ أحمد الكبسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد 29، 2008، ص6.

المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجو نحو حفظ الانتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، لترتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

ان المتتبع لمسار الرقمنة يدرك ان هذا التحول جاء نتيجة برديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية ادائها، فهذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققت مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت وصولاً إلى المفردات والمصطلحات.

اما فيما يكتبه ويقولُه الباحثون والمتخصصون في مجال المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيولوجرافية واسترجاعها وبتها إلى الجهات المستفيدة الأخرى.

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية، والمكتبة الإلكترونية، والمكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها، حيث سماها ليكلير بمكتبة المستقبل، وسماها الانكيسر دون ورق. إلا ان ههما اختلفت هذه التسميات ويبقى جوهرها واحدا وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.¹

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات² علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها، ينبغي توضيح حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني وتتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية

¹ أحمد الكبسي، مرجع سابق، ص7.

² المرجع نفسه، ص08.

عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإم المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت الأجهزة الإلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية هي المصطلح الأعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل الجهود التي ترمي إلى إستخدام أجهزة إلكترونية مثلاً آلات الفيديو وقارئات الميكرو فيلم والحاسب.

وهي تشمل مواد إلكترونية ورقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها.

2- مفهوم الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداماً في حياتنا وبالكاد لم يبقى شيئاً إلا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماماً عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعامله، قصرت في المسافة وفتحة أفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

أ- لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبنيان والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقماً أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من

التنقيط "وقوله عز وجل "كتباً مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه¹.

ب- **اصطلاحاً:** يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي) إلى النمط الرقمي، وبذلك تصبح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفراً إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية" وهنا، يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب أو المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب².

هناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح "الرقمنة" ذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر "تيري كاني" إلى الرقمنة "أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور المتحركة...)، إلى شكل مقروء، بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية" يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير "شارلوت بيرسي" إلى الرقمنة أنها "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي". ويقدم "دوج هودجز" مفهوماً آخرًا تم تبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري

¹ عوني نادية، تقييم التجزئة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية)، 2016/2017، ص28.

² أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد4، 2009، ص11.

المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، المخطوطات، والخرائط).

وتشير "شارلوت بيرسي" 1991 Charlette bures إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

وقدم "دوج هودجز" Douc Hodges مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي¹.

ويعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفارد بأنها: عملية تحويل عنصر مادي إلى نسخة إلكترونية منه²

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على

مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بالأساس بتحويل مصدر المعلومات في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية.

¹ أحمد فرج أحمد ،الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن

سعود الإسلامية ، قسم الدراسات ، العدد ، 2000، ص 11. www.researchgate.net تاريخ النشر جانفي ، 2000، تاريخ الإطلاع 12/02/2024 على الساعة 21.00.

² سامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت ، ط 1، ج ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، القاهرة، 2013، ص 46.

3- أهداف الرقمنة

- هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة ومنها:
- ***الحفظ:** الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
 - ***الإقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
 - ***التخزين:** أن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات.
 - ***سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه يمكن استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق.
 - ***توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.**
 - ***لمساهمة في توزيع وإيصال المعلومات بشكل أسرع وأقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلومات البحثية.**
 - ***إنجاز معاملات الأفراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طو من أجل الحصول على معلومات أو إنجاز معاملة¹**

4- أهمية الرقمنة

للقمنة أهمية كبيرة نلخصها في النقاط التالية:

➤ إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.

¹ بوضياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المتطلبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام والاتصال نموذجاً، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2016/2017، ص38.

- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة، الفيديو¹.
- كما تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى ب: تقليص الوقت والمكان، اقتسام المهام الفكرية مع الآلة.
- تكوين شبكات الاتصال التفاعلية اللاتزامنية اللامركزية، قابلية التوصيل، قابلية التحرك والحركية، الجماهيرية، الشيوع، الانتشار والعالمية².

5- متطلبات الرقمنة في المؤسسة الجامعية الجزائرية

تحتاج المؤسسات للقيام بالعملية التحويل الرقمي للمعلومات والبيانات المطبوعة الخاصة بها من أجل إتاحتها لجمهور واسع أو محدود، إلى إمكانيات ومتطلبات يجب توفرها قبل البدء في عملية الرقمنة والتي تتمثل فيما يلي:

أ- **تحديد أهداف مشروع الرقمنة:** وذلك من خلال تحديد خطة انطلاق ووضع تخطيط الذي يعتبر عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والمعنوية

¹ يمان، بغدادي، رماش، سمية، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية، ع01 م02، الجزائر 2022، ص78.

² لحمزة منير، المكتبات الرقمية، والنشر الإلكتروني للوثائق، د.ط، دار الألمعية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011، ص174.

المتاحة حالياً ومستقبلاً أحسن استخدام، والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على مشروع، الذي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة¹.

إضافة إلى تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها ووضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، كما يجب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب والتحول الجديد، وفي الأخير يجب تحديد الإجراءات التي ستتخذ بخصوص المشاكل التي يمكن أن تعترض المشروع.

ويتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية:

*** الواقعية:** لكي تحقق الخطة غايتها لابد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا من خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وامكانياتها البشرية، الشيء الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.

*** الشمولية:** يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسؤولة في المشروع.

المرونة: تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقة سر المشروع أو زيادة في التكاليف.

*** وضوح الهدف:** حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.

*** التنسيق:** من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.

*** الإلزام:** إن هذا المبدأ مهم جداً في التخطيط، الخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة².

¹ بن علة فتيحة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية، (مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018/2019، ص38.

² سهيلة مهري، بلال بن جامع، "نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي لمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطرك"، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص84.

ب- **القوى البشرية المؤهلة:** عملية الرقمنة تستلزم جهود جماعية من المسؤولين داخل المؤسسة، إلى جانب الموظفين من مختلف الأقسام، وكلما كان الموظفون القائمون على عملية الرقمنة داخل المؤسسة مؤهلين ويملكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

ت- **الموارد المالية:** مشروعات الرقمنة تتطلب ميزانية خاصة وموردا ماليا يخصص لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وكذلك لصيانة هذه المعدات وكل ما تتطلبه عملية الرقمنة.

المعدات والإجهزة: من المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات وكالأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، وتتمثل هذه الأجهزة في:

الحواسيب.

ب - الماسحات الضوئية scanner

يعتبر جهاز الماسح الضوئي أحد ملحقات الحاسوب ،ومن الأجهزة الهامة في عملية الرقمنة، وهو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة والمصورة و المخطوطات و المرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب.

وهناك عدة أنواع للماسح الضوئي منها:

***الماسح الضوئي المسطح:** وهو يعمل من خلال تثبيت الورقة المراد تغذيتها للحاسوب داخل الماسح وتبقى ثابتة مكانها ، ويمسح ضوء الماسح الورقة.¹

¹ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، (مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006/2005، ص 86-87.

الفصل الثاني: الإطار النظري

***الماسح الضوئي اليدوي**: وهو الأصغر حجم ويقوم بالمسح بطريقة يدوية وهو لا يعطي صورة عالية الجودة.

* **الماسح الضوئي الأسطواني**: يستخدم في مؤسسات النشر، وتقوم دقته كل الأنواع السابقة الذكر، كما تختلف فكرة عمله عن الماسحات الأخرى، حيث تثبت الورقة على أسطوانة زجاجية و يسطع ضوء من داخل الأسطوانة ليضيء الورقة، ويقوم جهاز حساس للضوء يسمى أنبوب تكبير الفوتونات ليحول الضوء المنعكس إلى تيار كهربائي.

***الماسح الضوئي الرأسي**: تسمى ماسحات الكتب، وتتميز بالحد من مخاطر اتلاف المصدر أثناء المسح الضوئي.

***الحاسبات الآلية**: عملية الرقمنة لا يمكن أن تتم دون توفر أجهزة حاسب آلي لها مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة تتناسب مع المهمة المطلوبة إنجازها ومن الضروري أن تكون الحاسبات الآلية حديثة وعالية الجودة.

* **شبكات المعلومات**: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي.

البرمجيات: وهي تعالج النصوص والكلمات وتساعد في إنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الانترنت، وهناك برمجيات للتعرف الضوئي على الحروف التي تستخدم في تحويل الصور إلى نصوص، ومن بين البرامج هي:

- حزمة الأوفيس Ms Office.
- برمجيات معالجة الصور Adobe Photoshop .
- برمجية ضغط الملفات مثل Winzib Winra.
- برمجيات التشابك¹

¹ فتحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)، 2018/2019، ص26.

- برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات.

كما يعد نظام "أوراكل Oracle" من الأنظمة الناجحة، فهو يعمل بناءً على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية ويعمل على بيئة أنظمة مفتوحة من خلال أجهزة مختلفة.

قدم حسن حسيني زيتون تعريفاً شاملاً ذا أهمية باعتباره حدد المتطلبات الضرورية للتعلم الرقمي وهو كالاتي: "التعلم الرقمي هو تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المتعددة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء كان ذلك بصورة متزامنة، وكذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت والمكان بالسرعة التي تتناسب وظروفه وقدراته فضلاً عن إمكانية غدارة هذا التعلم أيضاً من خلال تلك الوسائط¹

¹ بحبح خيرة، الإبداع في التدريس والبحث العلمي وأثرها على أداء الأساتذة وعلى فعالية الطالب، اليوم الدراسي المرسوم ب: المتطلبات التعليمية لرقمنة التعليم العالي دراسة حالة، 02 جوان 2014.

خلاصة:

إن الوصول إلى ادره رقمية عصرية ، تتطلب المرور بعدة مراحل بداية من مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة إلى مرحلة الإدارة الرقمية الفاعلة وهذا بدوره كان له الأثر البالغ على الإدارة ، حيث من المبادئ التي تحكمها من خلال : مبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراد، و مبدأ المساواة أمام المرفق العام ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير .

ومنه نستنتج أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية لعصرنة الإدارة الجامعة الجزائرية ، حتى تتماشى مع الثورة الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذكاء الاصطناعي.

ثانيا: الاتصال الإداري

تمهيد:

يعتبر الإتصال الإداري بأنه تبادل معلومات بين الأفراد بغرض تحقيق التفاعل في معناه الواسع و بتالي تحقيق ديناميكية الجماعة هو كذلك يسود المؤسسات الكبيرة و احدى الوظائف الرئيسية في عملية القيادة.

ويتوقف نجاح المؤسسة باختلاق مجالاتها في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال داخلها وخارجها، حيث تعتبر عملية الاتصالات الإدارية مهمة بدرجة كبيرة لتناول المشكلات التي تنشأ في المؤسسة ، وتكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين والعامل وزملائه.

1- تعريف الإتصال

إن تحول الإنسانية إلى الحياة الاجتماعية هو تحول يدين في أساسه إلى صفات التفاعل وإلى قدرات الاتصال المتطورة التي يتمتع بها الإنسان بالنسبة لسائر الحيوانات فالإتصال يعتبر العمود الفقري للمجتمع بحيث يعد عملية جوهرية لسائر المخلوقات وبدون اتصال يعيش الإنسان منعزلاً عن أخيه الإنسان في المجتمع سواء انعزال حضاري أو انعزال اجتماعي ونظراً لأهمية الاتصال فقد حظي باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة كعلم النفس وعلم الاجتماع والانثروبولوجيا حيث تناول كل علم حسب ما يتناسب مع اهتماماته وبحوثه.

1-1- من الناحية اللغوية:

اتصل الشيء - بمعنى التام - ولم ينقطع. اتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه.

كما يقال: اتصل به بخبر بمعنى علمه.¹

ويقال كان على اتصال به أي علاقة. وارتباط وصلة كما يرد بمعنى التصاق. تقارب واشتراك.²

كما يعرفه قاموس روبان الصغير بمعنى: " أن يكون على علاقة مع... " وحسب قاموس لاروس الصغير فيقول "الاتصال هو ثقل المعارف والتقاسم. إقامة علاقة. ارتباط" وفي حين عرفها مختار القاموس بأنها "وصل الشيء بالشيء وصلاً " نقل

¹ معجم مجاني للطلاب، دار المجاني، بيروت، ط 05، 2001، ص 1028.

² لمنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، لبنان، ط 05، 2001، ص 73.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أغرض معين¹.

أما في اللغة الفرنسية والانجليزية فقد اشتق مصطلح الاتصال من كلمة Communis التي تعني في اللغة (الفرنسية Commun)، (وفي اللغة الانجليزية Common) أي مشترك أو اشتراك في الشيء فالاتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة².

وبالتالي نصل الى ان أي من هذه التعاريف توضح لنا أن لفظ الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول الموضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما.

1-2- من الناحية الإصطلاحية:

نجد ان لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظرتة ومفهومه لهذا المصطلح ويرجع ذلك الاختلاف في طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ.

- فهناك من تناوله على انه عملية نقل المعلومات من طرف إلى آخر³.
- يعرفه ناصر محمد العديلي بأنه " تبادل المعلومات من شخص أو أكثر وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه⁴.

¹ لوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، ابعاد العملية الاتصالية، رؤية نظرية وعلمية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، الازرابطه، مصر، 1999، ص10.

² -جيري ج اري، مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة، مركز البحوث، السعودية، 1998، ص338.

³ جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس، السلوك التنظيمي والإنساني في الادارة، السعودية، 2002، ص601.

⁴ ناصر محمد العاديلي، السلوك التنظيمي في الادارة، معهد الادارة، السعودية، 1995، ص 164.

الفصل الثاني: الإطار النظري

- يعرفه اندروي سيزلاقي ومارك جي والاس بأنه " العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات¹.
- كما عرفه قاموس اكسفورد بأنه: "نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة².
- عرفته جمعية الإدارة الأمريكية بأنه "عملية خلق التفاهم وإشاعته أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأفراد.
- كما يعرفه عبد الغفار على انه "نقل الرسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير³.
- فالالاتصال يشير الى تبادل وانتقال لأفكار والمعلومات ما بين الأشخاص داخل نسق معين وفي هذا الصدد يذكر مجدي محمد عبد الله ان الاتصال "العملية التي بها يتفاعل المرسلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة⁴.
- كما نجد علماء الاتصال قد عرفوا الاتصال على انه لفظ مشتق من كلمة اللاتينية Communication ويقصد به مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصين أو مجموعة أو جماعات⁵.

¹ سيزلاقي وولاس، السلوك التنظيمي والاداء، ترجمة جعفر ابو القاسم، معهد الادارة العامة، السعودية، 1991، ص632.

² محمود المساد، الادارة الفعالة، مكتبة ناشرون، ط، 2003، ص178.

³ محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، الاسكندرية، ط 01، 2001، ص15.

⁴ مجدي احمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي، دار المعرفة، الاسكندرية، ص، 1999، ص269.

⁵ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الاسكندرية، 2000، ص 230.

ومن خلال كل التعريفات يتضح أن الاتصال عملية تبادل للمعلومات وإرسال للمعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراد أو جماعات أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية.

2- أنواع عملية الإتصال

هناك عدة أنواع من الاتصالات الرسمية (الراسية، الأفقية)، وغير الرسمية والاتصالات الرسمية، هي تلك الاتصالات المخططة مسبقا والمنطقية والتي تمر عن طريقها الحقائق والمعلومات في المنظمة، أي هي تلك الاتصالات التي تستخدم خطوط السلطة الرسمية.

ويقصد بالاتصالات الراسية (الصاعدة والهابطة) تلك الاتصالات التي تتم بين الرئيس والمؤوسين داخل المنظمة، حيث تهبط التعليمات والأوامر من الرئيس وترفع إليه التقارير والتوصيات والشكاوى والاقتراحات عن طريق المؤوسين.

أما الاتصالات الأفقية فهي تلك الاتصالات التي تتم بين طرفين في نفس المستوى سواء دخل المنظمة أو خارجها، والاتصال الأفقي يشير إلى أن الإرسال والاستقبال للمعلومات بين الإدارات أو الأفراد على مستوى واحد في بناء الإداري.

وتعتبر الاتصالات غير الرسمية تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة أو المؤسسة وتلعب الجماعات غير

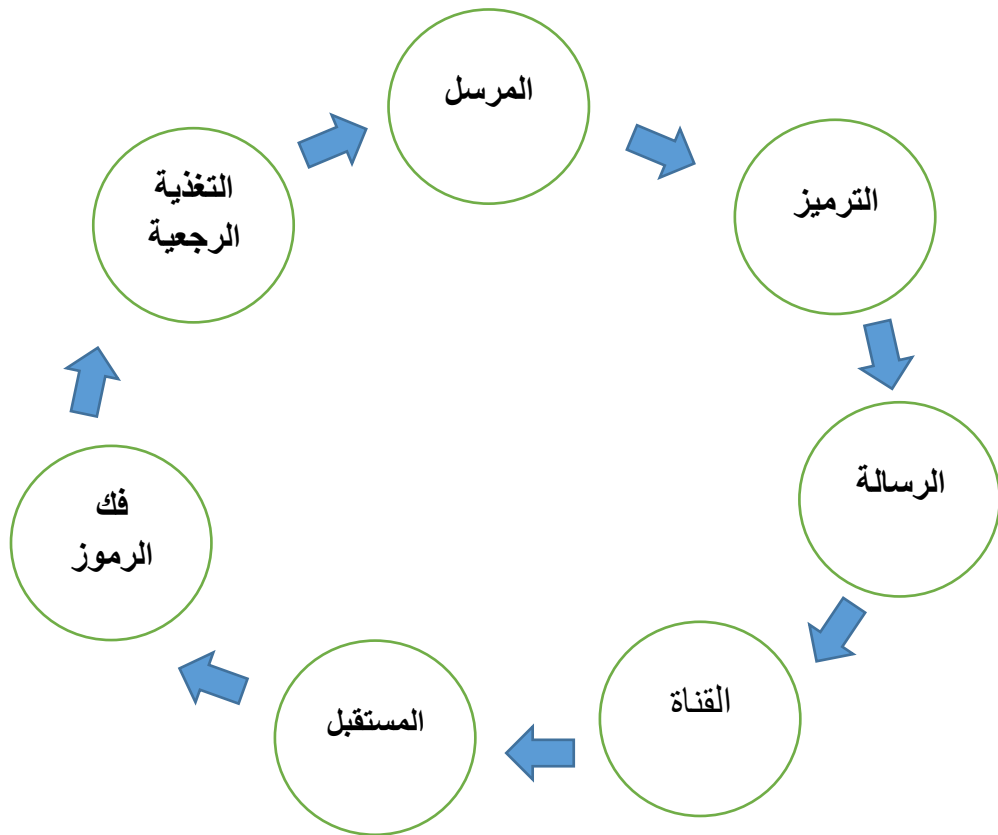
الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات غير الرسمية، فهي تعد بمثابة أداة الاتصال. وإذا كان المفروض أن تنظيم التسلسل يضمن توصيل المعلومات توصيلا فعلا من (الأعلى إلى الأسفل) وكذلك من (الأسفل إلى الأعلى) إلا أن وجود الجماعات غير

الرسمية، قد يكون ضروريا حتى لا تفقد بعض المعلومات على طريق الرسمي ولذلك. يدعي بعض الباحثين ان الجماعات غير الرسمية مفيدة أحيانا، إلا أنها قد تكون ضارة في أحيان أخرى عندما تعمل على نشر الشائعات داخل المؤسسة¹.

3- عناصر عملية الإتصال

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها، وتتألف عملية الاتصال من ثلاثة عناصر أساسية كحد أدنى وهي المصدر (المرسل)، الرسالة، ومستقبل الرسالة، هذا بشكل بسيط، إلا انه في الحياة العملية تعتبر عملية الاتصال أكثر تعقيدا².

والشكل رقم (01) يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتنوعة.



¹ طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، مصر، 2007، ص 85.

² خواجه عبد العزيز، مدخل الى علم النفس الاجتماعي، دار المغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005، ص 180.

• المصدر (المرسل) Source:

وهو "الشخص أو مجموعة الأشخاص أو البيئة أو الجهاز الذي يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركوه في الأفكار واتجاهات أو تغيرات معينة¹.

وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية، محتوياتها المختلفة، ولإيصال الرسالة للجهة المستهدفة منها لابد للمصدر من إيجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقة الى الجمهور المستهدف. وهنا يمكن للمرسل استخدام إشارات أو مفردات لغوية، كلمات أو صورة أو تعابير الوجه أو أية أمور أخرى لتمكين المستقبل المقصود من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة، كما يجب على المصدر المرسل ان يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة - موضوع الاتصال - يحقق الهدف من وراء إيصالها ودونما أية عراقيل تعرقل وصولها للمستقبل المستهدف².

قد يكون المصدر أو جماعة، أو أي مصدر آخر مثل التلفزيون، راديو، الصحف، والمجلات وغيرها، فالمرسل يقوم بوظيفتين هما:³

أ- تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها مما رغب في توجيهه لمن يتعامل معهم، ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد واختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.

ب- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة اليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

¹ - محمد بهجة كشك، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 1993، ص14.

² محمد ابراهيم عبيدات: سلوك المستهلك -مدخل الاستراتيجي، دار وائل لنشر، عمان، الاردن، ص04، 2004، ص255.

³ وكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء الثاني، مخبر التطبيقات النفسية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى لطباعة والنشر، الجزائر، 2006، ص214.

• الترميز Encoding:

وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم كاستعمال اللغة والرموز وأية تعابير يتم الاتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

• الرسالة Message:

وهي جوهر عملية الاتصال، أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال ويجب ان تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة، وان تكون لغة الرسالة سليمة وتتناسب مع مقدرة المستلم اللغوية¹.

• القناة أو الوسيلة Medium:

هي الوسيلة أو الوساطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وتوجد انواع للقنوات من بينها:

أ- القناة اللفظية: يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه، أو مباشرة.

ب- القناة الكتابية: يتم فيها نقل المعلومات كتابة

ت- القناة التقنية: الهاتف بنوعيه الثابت والنقال، تلفزيون، راديو....الخ.

ث- القناة التصويرية: مثل الملصقات، لوحة الإعلانات².

• المستقبل Receiver:

هو الذي يستقبل الرسالة المرسل من المرسل بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل لنشر، عمان، ط 2005، ص241.

² مصطفى الحجازي، الاتصال في العلاقات الانسانية، دار الطليعة بيروت، ط 01، 1982، ص14.

وحتى يتم ذلك لابد ان يكون المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها التفسير المناسب وحسب خبرته السابقة. أما التأكد من ان المستقبل قد استقبل الرسالة (ايجابيا أو سلبيا) فغالبا ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأية وسائل اتصالية أخرى.

أما الإشعار باستلام الرسالة بين شخصين فيمكن التعبير عنه بعدة طرق مثل حركات الجسم إشعار بالقبول، ابتسامه أو غضب أو من خلال توجيه كلام جرح أو نقد شخصي...الخ¹.

• فك الرموز Decoding:

من اجل استكمال عملية الاتصال، فان الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل، وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم، والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الاتصال، وإدراكاته نحو المرسل.

• التغذية الرجعية Feed Back:

قد يؤدي الاتصال من جانب واحد الى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة الملقاة، وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل. وفي مجال الإدارة يمكن لعناصر الاتصال أن تكون متسلسلة كما يلي²:

➤ الهدف: وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الاتصال.

¹ مصطفى إبراهيم عبيدات، مرجع سابق، ص 255.

² المرجع نفسه.

- المرسل: قد يكون فرداً أو جماعة، وتتوقف فعالية عملية الاتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة
- المستقبل: فرداً أو جماعة، وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة.
- وسيلة الاتصال: الأداة المستعملة لنقل الرسالة وقد تكون شفوية، كتابية، سمعية
- مرئية ويتوقف اختيارها على مضمون الرسالة.
- نتيجة الاتصال: التغير الحادث عن المستقبل بعد تلقي الرسالة.
- التغذية العكسية: ويتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم استيعابها وإنها أحدثت ردة الفعل المطلوبة.
- المعوقات: وهي العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء
- في المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة.¹

4- أهداف الإتصال الإداري

يتمثل الهدف الرئيسي للاتصال في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمال على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد، أما الأهداف الفرعية على مستوى الوظيفي فتتمثل في²:

- توفير المعلومات لمتخذي القرارات توصيل الآراء والأفكار.
- التوجيه أو الإرشاد وتنمية القدرات.
- شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين.

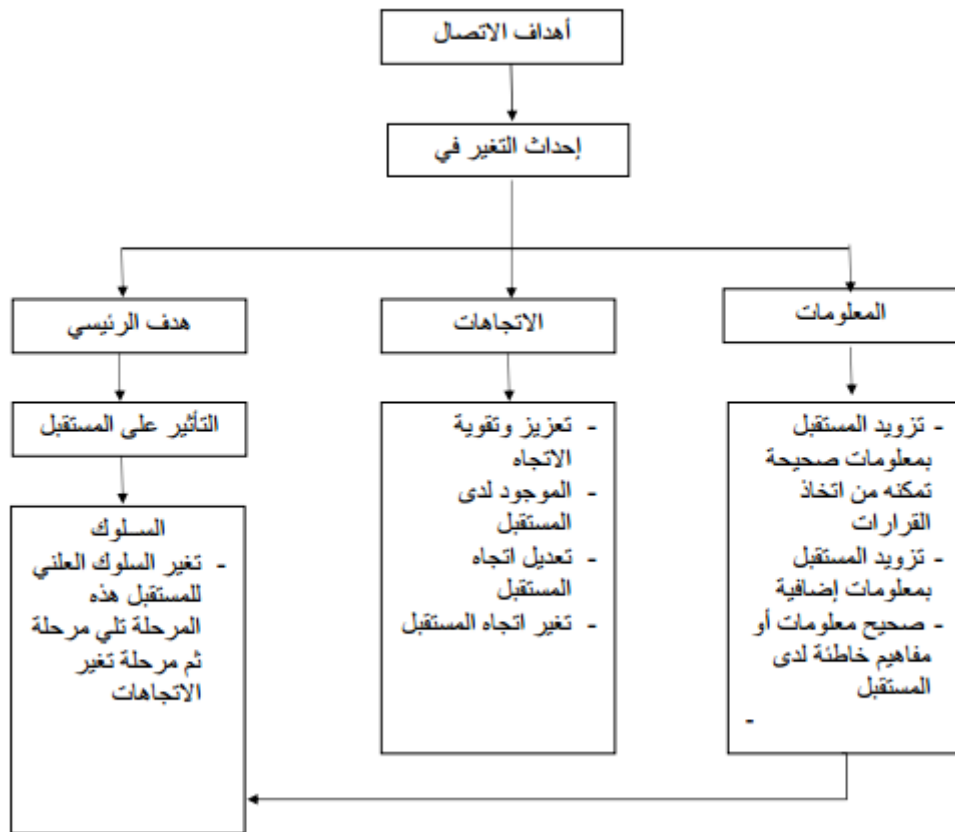
¹ -خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2002، ص116.

² وفيق عبد الرحمان، الناهج التدريبية المتكاملة، مركز الاختبارات المهنية للإدارة، ط03، 2004، ص35.

الفصل الثاني: الإطار النظري

- إقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع.
 - قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل.
 - نقل المعلومات والتأكد من التحقق والتعاون بين الأفراد.
 - تهيئة المناخ الإداري الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.
 - تحقيق التفاهم بين العاملين وبين أعضاء الإدارة العليا.
- وهذا يمكن التعبير عما سبق بمضمون آخر من خلال الشكل التالي:

أهداف الاتصال حسب المخطط:



الشكل رقم (02) أهداف الاتصال

إن أي عملية اتصال داخل المؤسسة إلا ولها أهداف محددة تسعى لتحقيقها، فالاتصال يسعى لإتاحة المعلومات وتوضيحها لأجل تسهيل الأعمال والتنسيق من أجل تسير النشاطات داخل المؤسسة وضمان الاستقرار والتفاهم والسير الحسن لنشاطاته.

4- أهمية الإتصال الإداري

الاتصال الإداري يعتبر أمراً ضرورياً لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها:

➤ **صنع القرار والتخطيط:** يمكن للاتصال أن يساهم في تأمين المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات ناجحة وتخطيط فعال.

➤ **تكوين القرارات الناجحة:** يعد الاتصال عاملاً أساسياً في تكوين القرارات الناجحة، والتي تشكل أساس العملية الإدارية.

➤ **تحقيق الأداء الأمثل:** يساعد الاتصال في تحقيق الأداء الأمثل لباقي عناصر العملية الإدارية، مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتنسيق والقيادة¹.

5- معوقات الإتصال الإداري

إن عملية الاتصال كأي عملية اجتماعية يشترك فيها عدد معين من الأفراد، وهناك العديد من العوامل المؤثرة فيه، وفيما يلي عرض بعض التأثيرات كما حددها احمد خارط في كتابه "مقدمة في الإدارة المؤسسات الاجتماعية"

* **طبيعة العمل:** حيث أن طبيعة العمل تؤثر إلى حد بعيد على الاتصال داخل المؤسسة، من حيث التأكيد على الاتصالات الرسمية دون السماح بالاتصالات غير الرسمية، كما هو حال المنظمات التي تتسم الأعمال فيها بالتنظيم، والتي تطبق وتقسم العمل الدقيق بين أفرادها.

¹ فضيل وليد، فعالية الملتقى الوطني الثاني: الاتصال في المؤسسة، مخبر علم الاجتماع، جامعة منتدى، الجزائر،

***درجة التعقيد التنظيمي:** ان عملية الاتصال تتأثر بعدد الوحدات (المؤسسات الفرعية) التي تضمها المنظمة بالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات عن بعضها البعض كلما كان الاتصال فيما بينهما ضعيف ان لم يكن منعدما.

* **حجم المنظمة:** إن اكبر المنظمة وتشعبها يجعل من عمليات الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيد، لذلك ينص في هذه الحالة ان تكون البيانات أو المعلومات صادرة عن مصدر واحد فقط لتفادي الاضطراب أو التضارب في هذه البيانات¹.

* **اتجاهات الرئيس في المنظمة:** إن اتجاهات الرئيس نحو المرؤوسين، وكذا نمط السلطة والقيادة التي يتصف بها تحدد إلى حد بعيد نمط الاتصالات في المنظمة وخاصة بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات فان كان الرئيس يتصف بالنزعة التسلطية في التسيير، فانه لا يقبل في الرأي يقبل الاستماع إلى آراء الآخرين، مما يثبط من عزيمة المرؤوسين في الأداء إعمالهم فيصبحون وسائل بناء للمنظمة، على العكس كما في حال كون الرئيس لا يخطو خطوة ولا يتخذ قرارا مصيريا معينا إلا بعد استشارة مرؤوسيه أو لأخذ آرائهم الصائبة.

* **عمر المنظمة:** من المعروف انه كلما كانت المنظمة حديثة النشأة، كلما اثر ذلك على عملية الاتصالات وشكلها لان المطلوب في بداية نشأتها هو جعل عملية الاتصالات ضيقة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق وواضح، أما إذا كان عمر المنظمة قد مر عليه وقت، فان الاتصالات بين أفرادها ستتشابك وتتسع ويزيد معدل الرسمي فيه².

كما أن هناك بعض المعوقات اللغوية أو اللفظية وتظهر هذه المعوقات عندما يتم الاتصال بين طرفين لا يتحدثان بلغة واحدة، ومن بين العوائق أيضا عدم توافر الرغبة

¹ فضيل وليد، مرجع سابق، ص 96.

² فضيل وليد، مرجع نفسه، ص 97.

والاستعداد لدى بعض الرؤساء إلى الاحتفاظ لأنفسهم ببعض المعلومات حتى يظهروا أمام مرؤوسيهـم بمظهر العاملين يطبق الأمر، كما قد يكون اختلاف السن والدخل والثقافة والبيئة وتباين المنزلة أو المرتبة الوظيفية من بين المعوقات لعملية الاتصالات¹. إضافة إلى كل ذلك قد يقع أطراف الاتصال في الأخطاء عديدة عندما يتغافلون تأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال.

فعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال أما غير كامل أو مشوش من بين الأخطاء الخاصة نجد:

➤ أحد الأطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم الأهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهما.

➤ حد الأطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة أو أهداف الطرف الآخر في الاتصال.

➤ حد الأطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الطرف الآخر على خير وجه².

ومن بين المعوقات أيضا أن العامل إذا لم يعطي للرسالة أهمية ويأخذها بمحمل الجد كسماع جزء منها فقط ويهمل الجزء الباقي منها قد يؤدي إلى خلق مشاكل للمنظمة، إضافة إلى جانب النفسي للفرد الذي يؤثر على فهمه للرسالة واستيعابها لها، أيضا الألفاظ والكلمات التي تحمل معاني مختلفة حيث يفهمها كل شخص بطريقته. فعملية الاتصال الإداري تتأثر بعدة عوامل، منها ما يتعلق بطبيعة المنظمة في حد ذاتها ومنها ما يتعلق بالجوانب النفسية والأخرى تتعلق بطبيعة العمل وغيرها وكل هذه العوامل تؤثر أما سلبا أو يجابا على النشاطات التي تقوم بها المنظمة.

¹ لطفي طلعت ابراهيم، مرجع السابق، ص 85.

² ماهر احمد، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعة، الاسكندرية، ط07، 2000، ص361.

خلاصة:

يتوقف نشاط المؤسسة على سلامة ونشاط اتصالها الإداري وذلك بخلق المناخ السليم للاتصال الفعال و وضع سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق الأهداف الادارية وإشباع الحاجات البشرية، حتى يكون الأفراد على علم تام بنشاط المؤسسة وأهدافها وخططها وبرامجها، وحتى يكون لديهم القدرة على تحقيق أهداف سياسة الاتصال بفاعلية ونجاح ، وكذلك اختيار التوقيت والظرف المناسب للاتصال ومواكبة التطور في استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الاتصال، ثم تقصي مشكلات الاتصال ومعوقاته في مواقع التنفيذ، والوقوف على نقاط الضعف في وسائل خطوط الاتصال و القيام بتقويم النتائج .

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سأقوم بعملية تفريغ وتحليل البيانات الخاصة بدراستي بموجبها سيتم حصر كافة البيانات المتعلقة بأسئلة الدراسة، والتي تشمل كل محاور استمارة الاستبيان.

1. عرض وتحليل النتائج

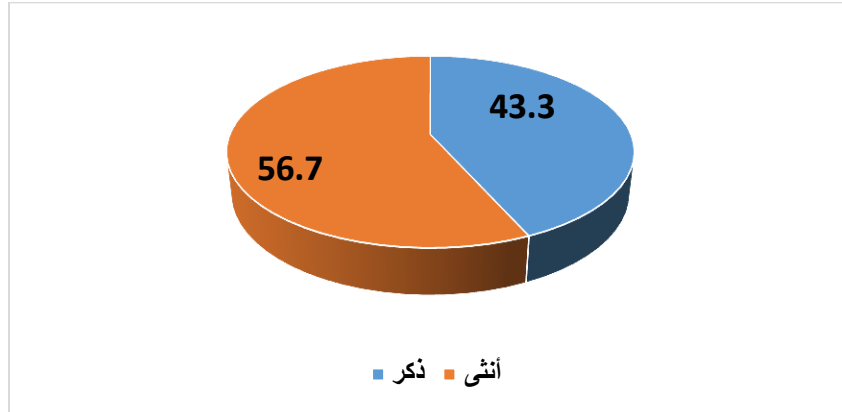
- تحليل البيانات الوصفية:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
43,3	13	ذكر
56,7	17	أنثى
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (30) فرداً، نلاحظ أن حجم الذكور (13) بنسبة 43.3%، أما الإناث فقد بلغ عددهن (17) أنثى بنسبة قدرت بـ 56.7%، وهذا ما نشاهده في جامعة محمد بوضياف- المسيلة من خلال توفير التقنيات الرقمية وتعزيز التواصل والتفاعل، مما يتم تعزيز التكافؤ في الوصول إلى التعليم العالي وتحقيق النجاح الأكاديمي. بالإضافة إلى ذلك تساهم الإناث في الرقمنة والاتصال الإداري في توفير بيئة تعليمية آمنة وملائمة لتعزيز قدرات الطلبة في الحرم الجامعي مما ينتج عنه التنمية الشاملة للمؤسسات التعليمية بجامعة محمد بوضياف.

الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

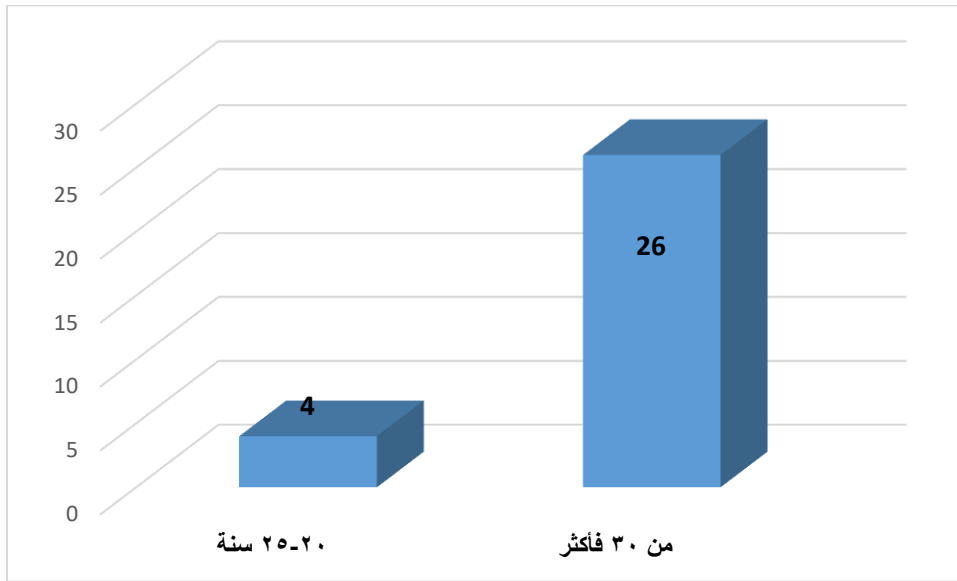


الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	
13,3	4	25-20 سنة
86,7	26	من 30 فأكثر
100	30	المجموع

من خلال نتائج الجدول الذي يمثل توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير السن يتبين لنا أن أكبر نسبة من عينة الدراسة (من من 30 فأكثر) بنسبة (86.7%) وهو ما يعادل (26 مبحوثين) فيما كان الذين بلغ أعمالهم بين (20-25 سنة) قدرت نسبهم (3,13%) أي ما يعادل (4 مبحوث)، وهذا راجع إلى متطلبات جامعة محمد بوضياف التي تعتمد على طاقات الشباب الفاعلة الذين لديهم حيوية ونشاط وفعالية للأداء لتحقيق أهدافها المرجوة، ومواكبة التطورات التي يشهدها العالم من طفرة في التكنولوجيا وتعقيداتها وسرعتها في الإنجاز، لأن هذه الفئة هم الذين يقودون التقنيات والأفكار الابداعية وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

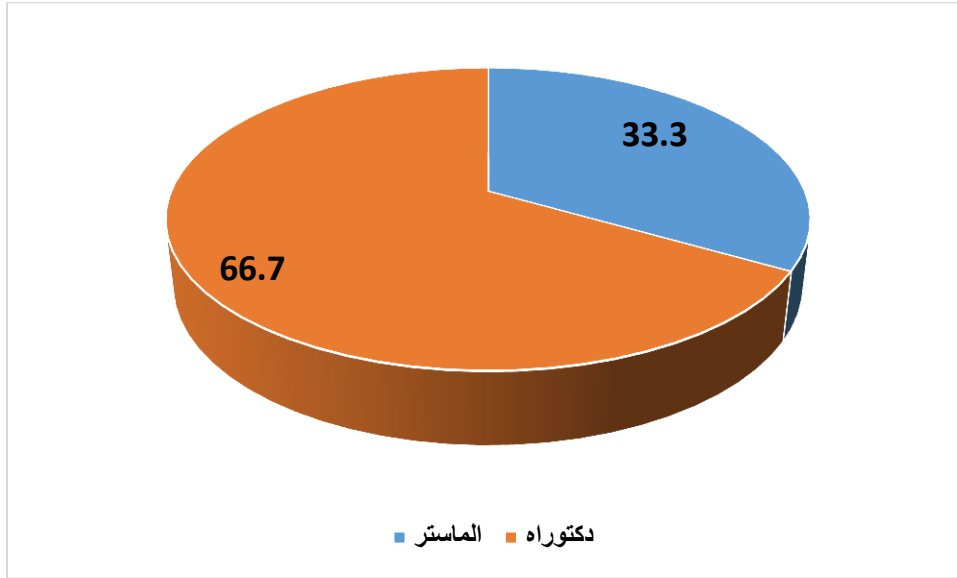


الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	
33,3	10	الماستر
66,7	20	دكتوراه
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن الذين لديهم شهادة الماستر فقد بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة 33.3%، أما الذين لديهم شهادة الدكتوراه فقد بلغ عدد (20) بنسبة 66.7%، وهذا ما يظهر أن معظم اليد العاملة بجامعة محمد ضياف تضم الإطارات والفئة المثقفة التي تمتاز بمستوى جامعي عالي وذلك للاستفادة من معارفهم وتفعيل قدراتهم والرفع من مستوى رقمنة إدارة الجامعة وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

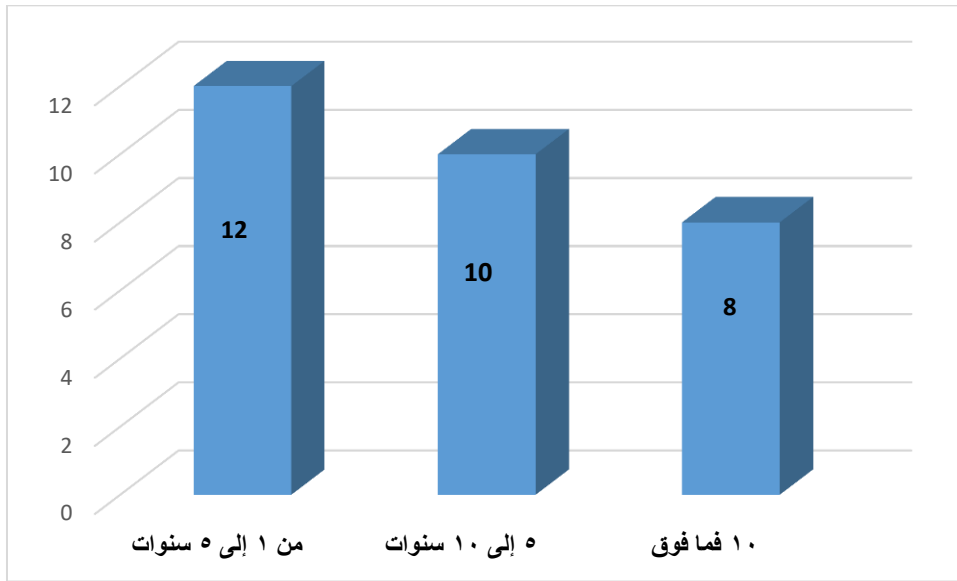


الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
40	12	من 1 إلى 5 سنوات
33,3	10	5 إلى 10 سنوات
26,7	8	10 فما فوق
100	30	المجموع

نلاحظ أن أفراد العينة الذين لديهم خبرة (من 1 إلى 5 سنوات) قدر عددهم بـ (12) بنسبة بلغت 40%، أما من تتراوح خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات) فقد بلغ عددهم (10) بنسبة قدرت بـ 33.3%، أما الذين لديهم خبرة (10 سنوات فما فوق) فقد بلغ عددهم (8) بنسبة قدرت بـ 26.7%، ومن خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول يمكن القول أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية من 5-10 سنوات فمن الطبيعي أن يكونوا في بداية خبرتهم، ويمكننا القول أيضا أن هذا راجع إلى حداثة الجامعة وهي خبرة مقبولة وهو ما يدل على أن لديهم مخزون معرفي قادر على مواجهة التحديات والوصول بالجامعة إلى مرتبة أعلى، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

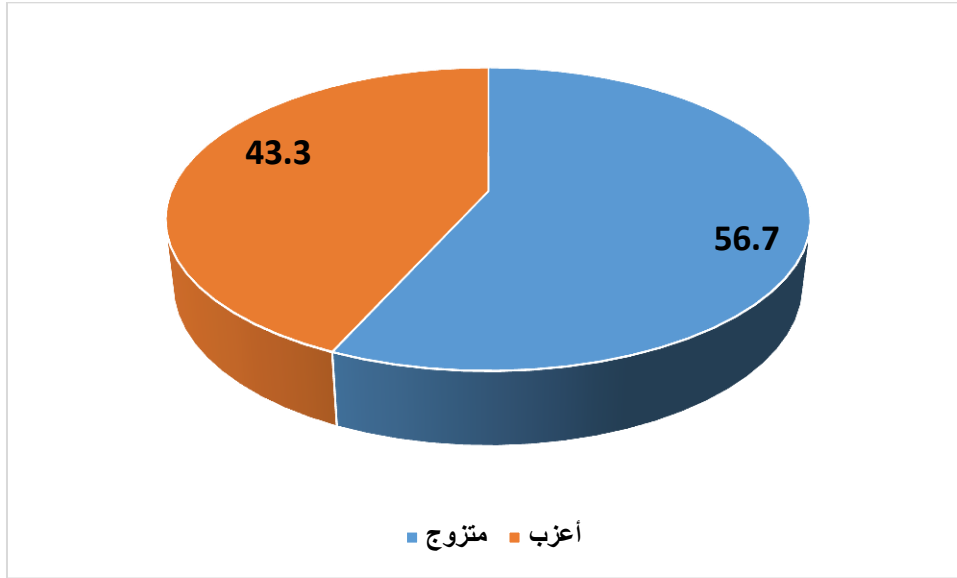


الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	
56,7	17	متزوج
43,3	13	أعزب
100	30	المجموع

يتضح من الجدول أن 56.7% من مفردات عينة الدراسة من المتزوجين، وأن نسبة 43.3% منهم لم يسبق لهم الزواج. ومن خلال النتائج المتحصل عليها، وتعود النسبة الكبيرة للمتزوجين وذلك معظم أفراد العينة هم عمال ذوي أعمار كبيرة وهم يعتبرون طاقة ميزة بالنسبة للجامعة من أجل الاستفادة من تجاربهم وخبرهم في ميدان الرقمنة لإعطاء صورة واضحة حول الجامعة بصفة عامة والقيام بدورهم تجاه رقمنة الاتصال الإداري داخل جامعة محمد بوضياف المسيلة بصفة خاصة. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



- تحليل أسئلة الاستبيان:

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها أثناء عملك في الجامعة

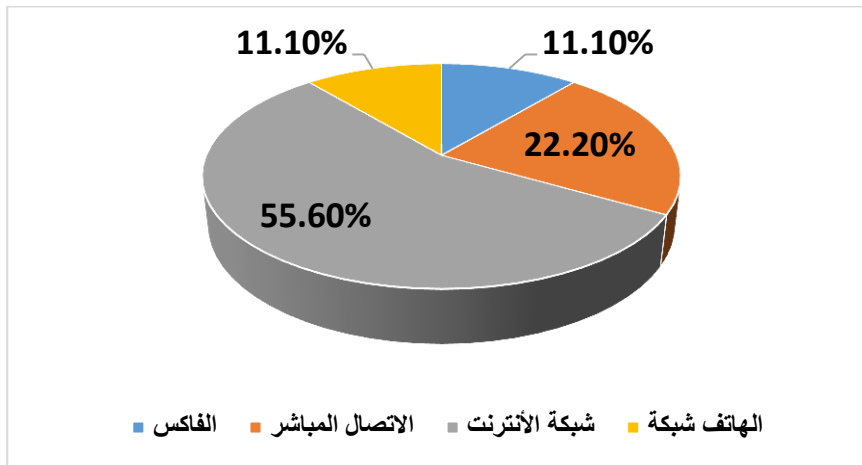
النسبة المئوية	التكرارات	
11,10%	5	الفاكس
22,20%	10	الاتصال المباشر
55,60%	25	شبكة الأنترنت
11,10%	5	شبكة الهاتف
100,00%	45	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى أربع مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " الفاكس " وقد بلغ عددهم (5) فرداً بنسبة مئوية بلغت 11.10%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "الاتصال المباشر" والبالغ عددهم (10)

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

بنسبة مئوية قدرت بـ 22.20%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل ' شبكة الأنترنت' والبالغ عددهم (25) بنسبة مئوية قدرت بـ 55.60%، أما المجموعة الرابعة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل ' شبكة الهاتف' والبالغ عددهم (5) بنسبة مئوية قدرت بـ 11.10%، وذلك راجع إلى استخدام شبكة الأنترنت لمعظم الموظفين. التي تعتمد العديد من الأنشطة اليومية على الأنترنت، بما في ذلك البريد الإلكتروني للتواصل الداخلي والخارجي، والبحث والاستعلام عن المعلومات والبيانات، والمشاركة في منصات التعلم الإلكتروني والتدريب عبر الأنترنت، وإدارة الوثائق والملفات الإلكترونية. وبفضل تطور التكنولوجيا والتوسع في نطاق تغطية الأنترنت، يمكن الوصول إلى البيانات والموارد بشكل فعال ومن أي مكان في الجامعة، مما يعزز كفاءة العمل وتحسين أداء المهام الأكاديمية والإدارية.

الشكل رقم (08): يوضح وسائل الاتصال التي تستخدمها أثناء عملك في الجامعة

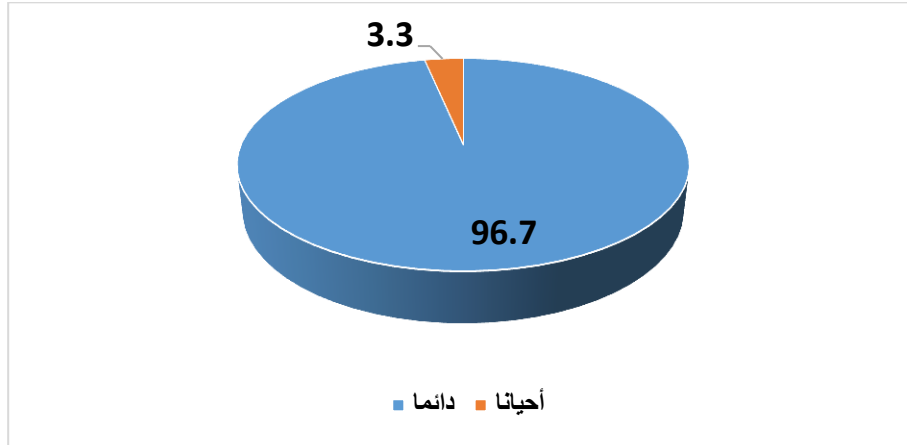


الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على استخدام دائم الحاسوب في عملك

النسبة المئوية	التكرارات	
96,7	29	دائما
3,3	1	أحيانا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "دائماً" وقد بلغ عددهم (29) فرداً بنسبة مئوية بلغت 96.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "أحياناً" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 3.3%، وذلك راجع إلى استخدام الحاسوب بشكل دائم في عملي يعود إلى تطور التكنولوجيا وتبني الجامعات للحوسبة في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري. يعتبر الحاسوب أداة أساسية لمعظم الموظفين في الجامعة، وذلك لعدة أسباب. أولاً، يتطلب العمل الأكاديمي والإداري في الجامعة استخدام الحاسوب لإعداد المستندات والتقارير، وتحليل البيانات، وإدارة البريد الإلكتروني، والتواصل مع الزملاء والطلاب عبر الإنترنت. ثانياً، يوفر الحاسوب وسائل فعالة للوصول إلى الموارد الأكاديمية والإدارية، مما يسهل عملية البحث والاستعلام والتعلم. ثالثاً، يساهم استخدام الحاسوب في تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية، حيث يمكن إتمام العديد من المهام بشكل أسرع وأكثر دقة مقارنة بالطرق التقليدية. وأخيراً، يعتبر الحاسوب وسيلة مرنة ومتعددة الاستخدامات، حيث يمكن استخدامه لتلبية احتياجات مختلفة في مجالات البحث العلمي، والتدريس، والإدارة الجامعية. بالتالي، مما يعتبر استخدام الحاسوب بشكل دائم أمراً ضرورياً لموظفي الجامعة لتنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية.

الشكل رقم (09): يوضح استخدام دائما الحاسوب في عملك



الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على طبيعة الاتصالات التي يقوم بها

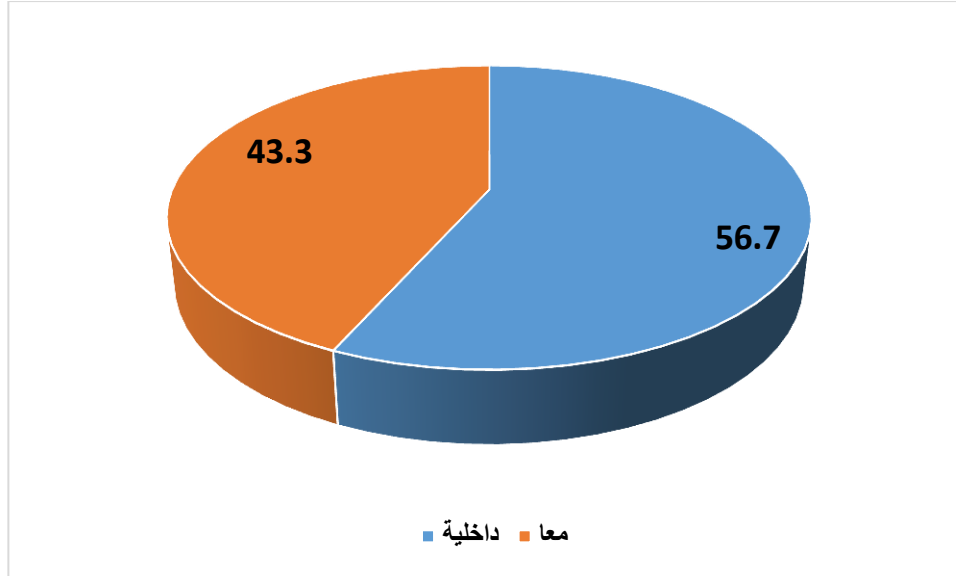
النسبة المئوية	التكرارات	
56,7	17	داخلية
43,3	13	معا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "داخلية" وقد بلغ عددهم (17) فرداً بنسبة مئوية بلغت 56.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معا" والبالغ عددهم (13) بنسبة مئوية قدرت بـ 43.3%، وذلك راجع إلى اندراج الاتصالات ضمن شبكة متشعبة ومتنوعة تتضمن التفاعلات بين الطلاب والأساتذة والإداريين. تتراوح هذه الاتصالات بين الاتصالات الشخصية والرسمية، حيث يمكن أن تشمل المحادثات الشخصية بين الطلاب وبين الطلاب والأساتذة، إلى جانب الاتصالات الأكاديمية المتعلقة بالدروس والمشاريع البحثية. كما تتضمن الاتصالات داخل الجامعة الاجتماعات الإدارية والاجتماعات، بالإضافة إلى

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

البريد الإلكتروني والمراسلات الرسمية، وأحياناً تستخدم وسائل الاتصال الاجتماعية الرقمية مثل الرسائل النصية وتطبيقات المراسلة للتفاعل بين الأفراد داخل البيئة الجامعية.

الشكل رقم (10): يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها



الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على تحكم الحاسوب بدرجة

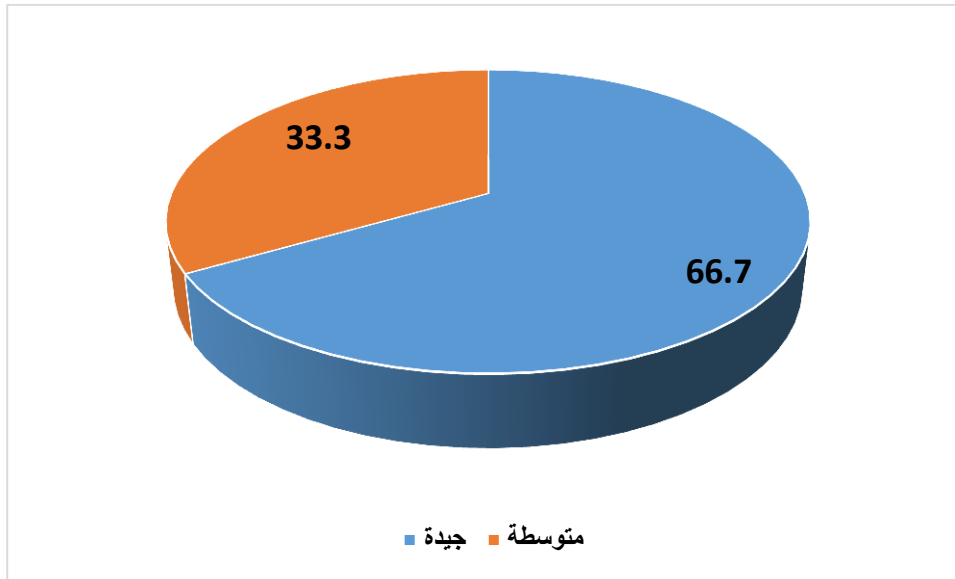
النسبة المئوية	التكرارات	
66,7	20	جيدة
33,3	10	متوسطة
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " جيدة " وقد بلغ عددهم (20) فرداً بنسبة مئوية بلغت 56.7%، أما المجموعة الثانية فتتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "متوسطة" والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 43.3%، وذلك راجع إلى أن الموظفين يتمتعون بمهارات جيدة في استخدام الحواسيب، حيث يتعاملون مع مجموعة واسعة من البرامج والتطبيقات لأغراض مختلفة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

يمكنهم بسهولة إنجاز المهام الإدارية مثل تحرير المستندات، وإدارة البريد الإلكتروني، وإجراء البحوث عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، فإنهم عادةً ما يكونون على دراية بتطبيقات الجامعة الداخلية المخصصة لإدارة الأنشطة الأكاديمية والإدارية، مما يمكنهم من تنفيذ المهام بفاعلية وفي الوقت المحدد في أداء مهامهم بكفاءة وفعالية.

الشكل رقم (11): يوضح درجة تحكمهم للحاسوب



الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على الدرجة الضرورية لتغير الأجهزة التقليدي

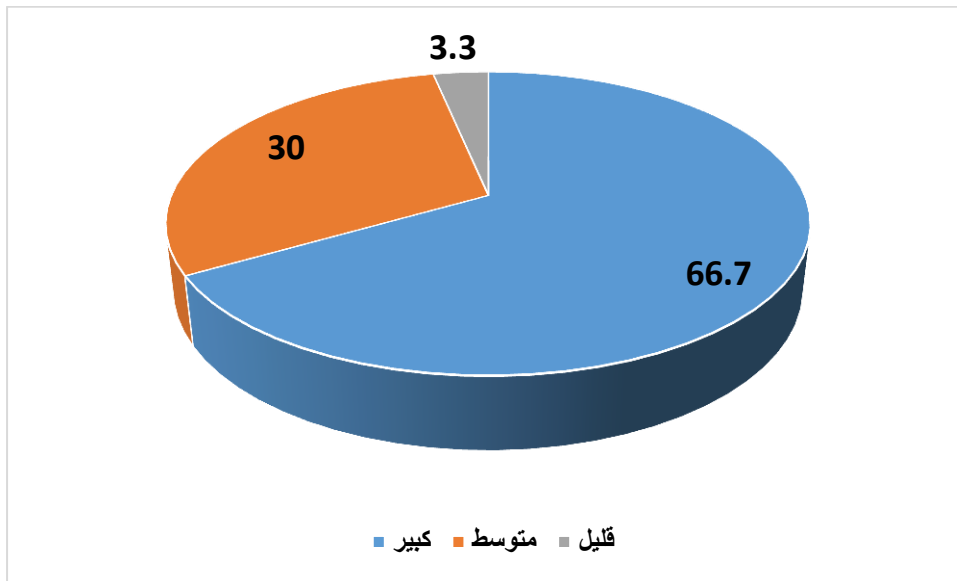
النسبة المئوية	التكرارات	
66,7	20	كبير
30	9	متوسط
3,3	1	قليل
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " كبير " وقد بلغ عددهم (20) فرداً بنسبة مئوية بلغت 66.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "متوسط" والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل ' قليل' والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 3.3%، وذلك راجع إلى متطلبات الجامعة لتحديث الأجهزة التقليدية بدرجة كبيرة، حيث تلعب البنية التحتية التكنولوجية دورا حاسما في دعم العمليات الأكاديمية والإدارية. ويتعلق بتحديث أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية مثل: الطابعات والمساحات الضوئية وأجهزة العرض. بفضل تطور التكنولوجيا، مما يؤدي تحديث الأجهزة التقنية إلى تحسين الأمان وحماية البيانات، وهو أمر بالغ الأهمية في العصر الرقمي الحالي.

الشكل رقم (12): يوضح الدرجة الضرورية لتغير الأجهزة التقليدي

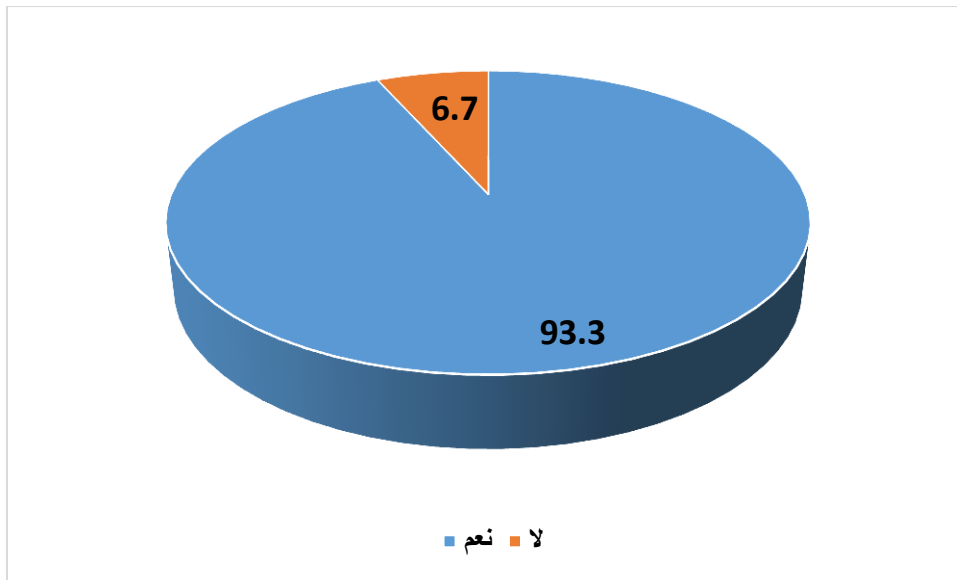


الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على تتوافر أساليب الإداري التي تساعد في تطبيق الرقمنة داخل الجامعة وخارجها

النسبة المئوية	التكرارات	
93,3	28	نعم
6,7	2	لا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (28) فرداً بنسبة مئوية بلغت 93.3%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 6.7%، وذلك راجع إلى توفر أساليب إدارية متعددة تسهم في تنفيذ الرقمنة داخل وخارج الجامعة، مثل تطوير استراتيجيات الرقمنة المبتكرة، وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، واعتماد حلول تقنية متقدمة مثل النظم الإدارية المتكاملة والتواصل الرقمي، وتحديث البنية التحتية التكنولوجية، وتعزيز التعاون والشراكات بين الأقسام المختلفة لتبادل المعرفة والخبرات في مجال الرقمنة.

الشكل رقم (13): يوضح توفر أساليب الإداري التي تساعد في تطبيق الرقمنة داخل الجامعة وخارجها



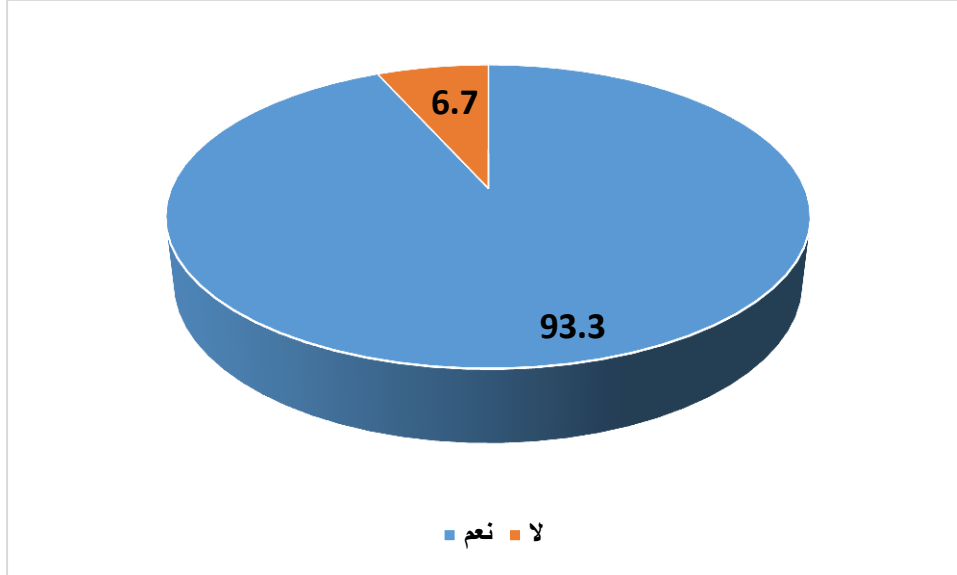
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب رأيك هل تطبيق الرقمنة يسهل الاتصال التنظيمي بين المستويات الإدارية الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	
93,3	28	نعم
6,7	2	لا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (28) فرداً بنسبة مئوية بلغت 93.3%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 6.7%، وذلك راجع إلى تطبيق الرقمنة يسهل الاتصال التنظيمي بين مختلف المستويات الإدارية في الجامعة، حيث يمكن أن توفر التقنيات الرقمية وسائل فعالة للتواصل وتبادل المعلومات بين القادة الإداريين والإداريين الأقل في التسلسل الهرمي للسلطة. يمكن لأنظمة الرسائل الإلكترونية والمنصات الرقمية الأخرى أن تسهل تدفق المعلومات بشكل فوري وفعال بين القسم الإداري والإدارة العليا، مما يعزز التفاعل والتعاون بين الأقسام المختلفة ويسهل اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتنفيذ السياسات بشكل متناغم ومنسق.

الشكل رقم (14): يوضح تطبيق الرقمنة يسهل الاتصال التنظيمي بين المستويات الإدارية الجامعية



الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على استخدام البريد الإلكتروني والحسابات الافتراضية الشخصية في المراسلات

النسبة المئوية	التكرارات	
90	27	نعم
10	3	لا
100	30	المجموع

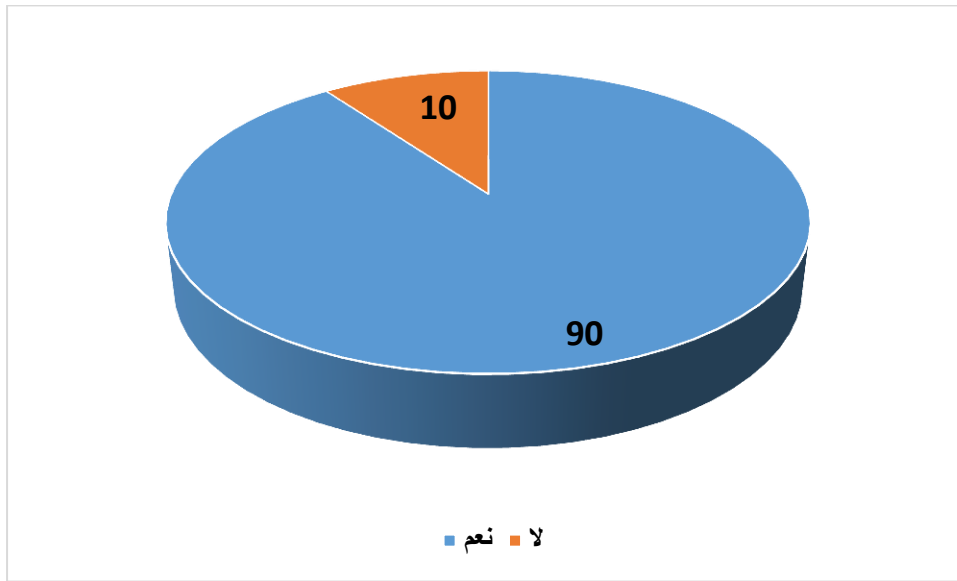
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (27) فرداً بنسبة مئوية بلغت 90%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 3%، وذلك راجع إلى إتاحة البريد الإلكتروني والحسابات الافتراضية الشخصية في المراسلات إمكانية إرسال واستقبال الرسائل بسرعة وسهولة، مما يسهل التواصل وتبادل الملفات

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

والمستندات بين الأفراد دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي. كما يمكن استخدامها لتنظيم الاجتماعات والمواعيد وإرسال التنبيهات والإعلانات الهامة لجميع أعضاء المجتمع الجامعي. باختصار، يعتبر استخدام البريد الإلكتروني والحسابات الشخصية الافتراضية وسيلة فعالة ومريحة لتسهيل عمليات المراسلات وتعزيز التواصل في البيئة الجامعية.

الشكل رقم (15): يوضح استخدام البريد الإلكتروني والحسابات الافتراضية الشخصية

في المراسلات



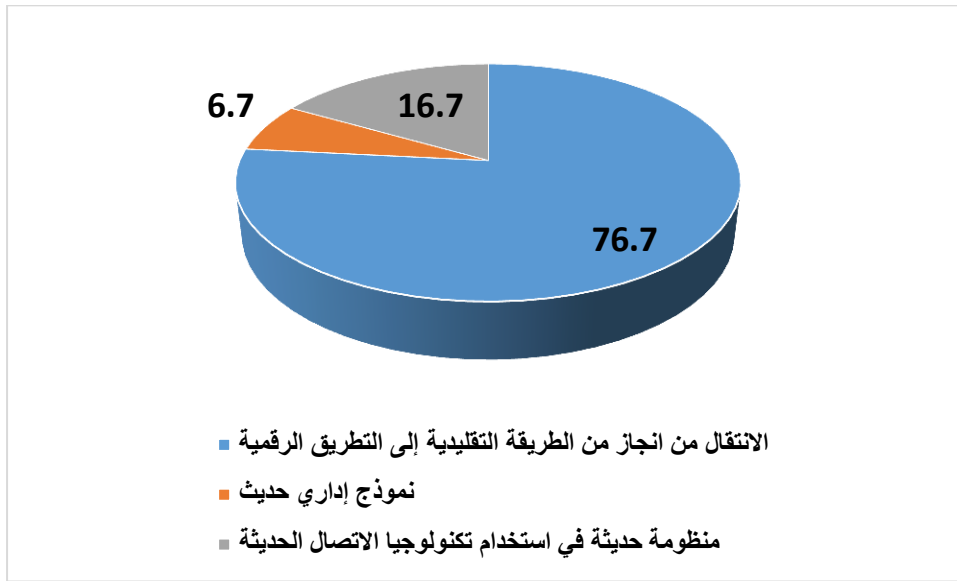
الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما مفهوم مصطلح الرقمنة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	
76,7	23	الانتقال من انجاز من الطريقة التقليدية إلى التطريق الرقمية
6,7	2	نموذج إداري حديث
16,7	5	منظومة حديثة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت

المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " الانتقال من انجاز من الطريقة التقليدية إلى التطريق الرقمية" وقد بلغ عددهم (23) فردا بنسبة مئوية بلغت 76.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل "نموذج إداري حديث" والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت بـ 6.7%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " منظومة حديثة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة" والبالغ عددهم (5) بنسبة مئوية قدرت بـ 16.7%، ويعود مصطلح الرقمنة في الجامعة إلى عملية تحول وتطوير العمليات والأنشطة التقليدية التي شير إلى أن أساليب رقمية أكثر فعالية وكفاءة باستخدام التكنولوجيا الحديثة. يعني ذلك استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية لتسهيل العمليات الأكاديمية والإدارية، مثل الانتقال من استخدام الأوراق والملفات الورقية إلى استخدام النظم الإلكترونية لإدارة المعلومات والمستندات، كما تشمل هذه العمليات التحول إلى التعلم عن بعد، واستخدام منصات التعليم الإلكتروني، وتبني أنظمة إدارة الطلاب والموظفين الرقمية، وتعزيز التواصل والتفاعل عبر الإنترنت، من خلال هذا التحول تسعى جامعة محمد بوضياف إلى تعزيز التحديث التكنولوجي وتحسين تجربة الطلاب والموظفين، وتحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية بشكل أفضل وأكثر فعالية.

الشكل رقم (16): يوضح على ما مفهوم مصطلح الرقمنة في المؤسسة



الجدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما مدى تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

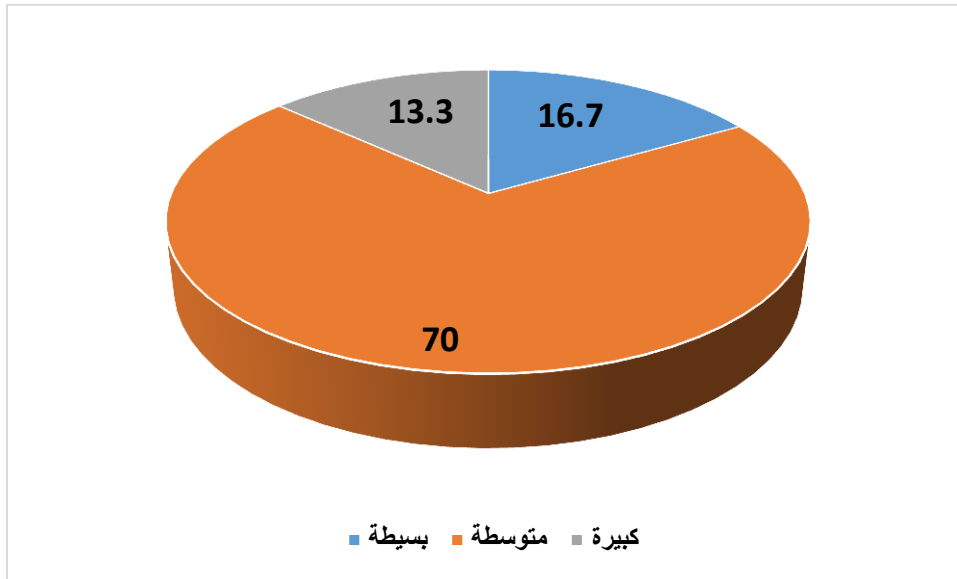
النسبة المئوية	التكرارات	
16,7	5	بسيطة
70	21	متوسطة
13,3	4	كبيرة
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " بسيطة " وقد بلغ عددهم (5) فرداً بنسبة مئوية بلغت 16.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " متوسطة " والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 70%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " كبيرة " والبالغ عددهم (25) بنسبة مئوية قدرت بـ 13.3%، وذلك راجع إلى

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجامعة يعتبر أداة حيوية تسهم في تحسين التواصل وتعزيز التفاعل بين الطلاب والأساتذة والموظفين. بفضل مهاراتي في استخدام التكنولوجيا، أستطيع بسهولة الاستفادة من وسائل الاتصال المتاحة مثل البريد الإلكتروني، وتطبيقات المراسلة الفورية، ومنصات التواصل الاجتماعي الجامعية.

الشكل رقم (17): يوضح ما مدى تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



الجدول رقم (16): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل استفدت من دورات تكوينية في مجال استخدام الحاسب الآلي

التكرارات	النسبة المئوية	
12	40	نعم
18	60	لا
30	100	المجموع

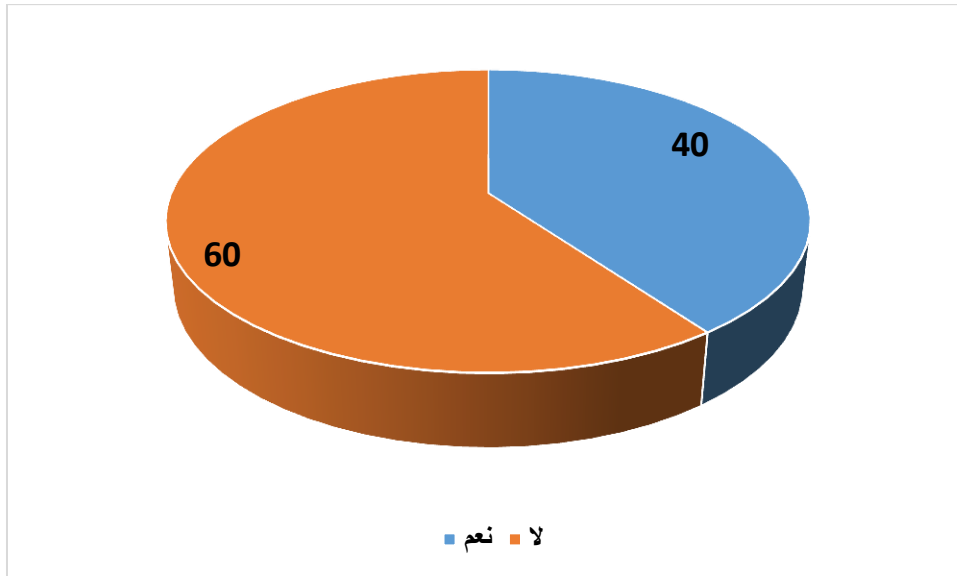
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين ، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبدل " نعم " وقد بلغ عددهم (5) فرداً بنسبة مئوية بلغت 16.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبدل " لا " والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

70%، ويعود ذلك إلى الموظفين واستفادتهم بشكل كبير من دورات التكوين في مجال استخدام الحاسب الآلي التي تقوم بها الجامعة من خلال دورات المتخصصة في مجال الإعلام الآلي مثل معالجات النصوص وجداول البيانات وبرامج العروض التقديمية بشكل فعال، وبفضل هذه الدورات، أصبح الموظفون يستخدمون الحاسوب بطريقة احترافية متمكنة في الأنشطة الأكاديمية والإدارية، مما يساعدهم في تحسين أداءهم وزيادة إنتاجيتهم في مختلف جوانب الحياة الجامعية.

الشكل رقم (18): يوضح هل استفدت من دورات تكوينية في مجال استخدام الحاسب

الآلي



الجدول رقم (17): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل تتوفر الوسائل

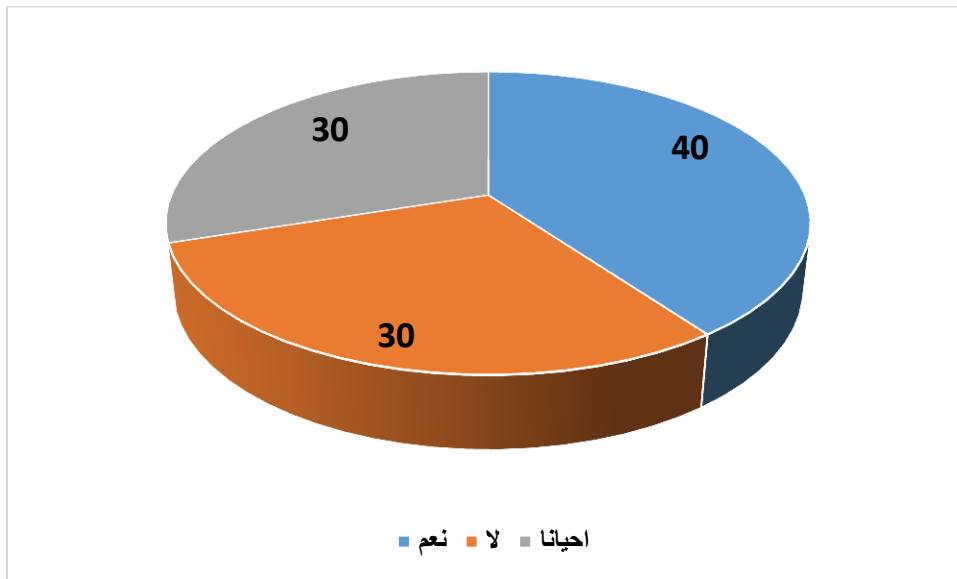
التكنولوجية المناسبة لتطبيق مفهوم الرقمنة في الجامعة

النسبة المئوية	التكرارات	
40	12	نعم
30	9	لا
30	9	أحيانا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (12) فرداً بنسبة مئوية بلغت 40%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل ' أحياناً ' والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، حيث تشمل هذه الوسائل مجموعة متنوعة من الأدوات والتطبيقات التي تعزز الكفاءة وتحسن تجربة الطلاب والموظفين. على سبيل المثال، يمكن استخدام نظم إدارة التعلم الإلكتروني لتقديم المحتوى التعليمي عبر الإنترنت، مما يسمح للطلاب بالوصول إلى المواد الدراسية وإتمام المهام والاختبارات عن بعد. كما توفر منصات التواصل الاجتماعي الجامعية بيئة للتفاعل وتبادل المعرفة بين الطلاب والمعلمين، وتعزز التواصل والتعاون في العمليات الأكاديمية، مما يزيد من كفاءة الإدارة الجامعية وتحسين تجربة التعلم والتدريس في الفصول الدراسية.

الشكل رقم (19): يوضح تتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة لتطبيق مفهوم الرقمنة في

الجامعة



الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم (18): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل يخضع الموظفون لدورات تدريبية في مجال استخدامات الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	
50	15	نعم
50	15	لا
100	30	المجموع

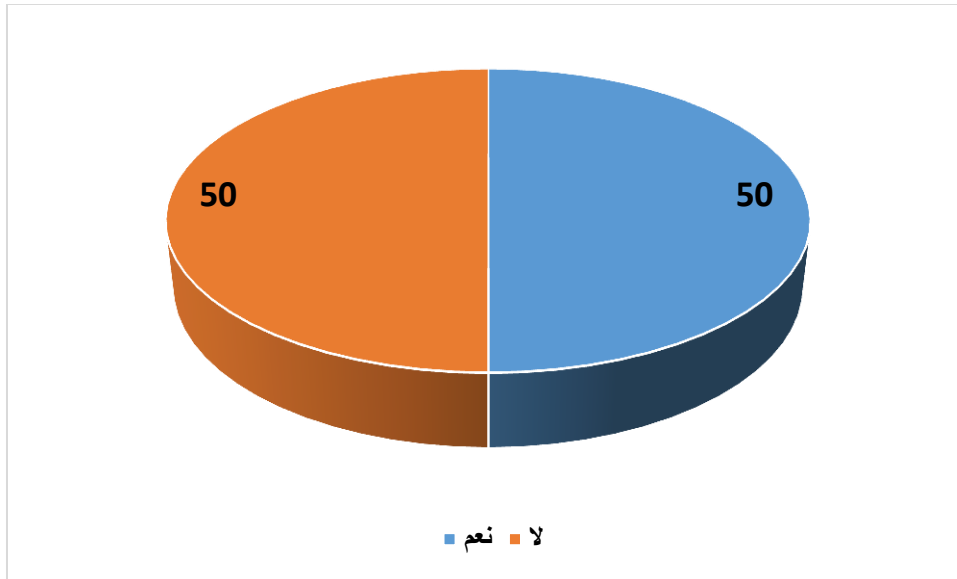
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (15) فرداً بنسبة مئوية بلغت 50%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (15) بنسبة مئوية قدرت بـ 50%، جاءت آراء المبحوثين بالتساوي وذلك راجع إلى:

بالنسبة للذين أجابوا بنعم: يخضع الموظفون في الجامعة لدورات تدريبية في مجال استخدامات الرقمنة بالنسبة للذين أجابوا بنعم، وهذا يعود إلى التزام الجامعة بتطوير وتعزيز مهارات موظفيها في مجال التكنولوجيا الحديثة. يتم تصميم هذه الدورات التدريبية لتلبية احتياجات الموظفين وتطوير قدراتهم في استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال في مختلف جوانب العمل اليومي.

بالنسبة للذين أجابوا لا: لا تقوم أساسيات استخدامات الرقمنة بالشكل المطلوب في الجامعة لتعزيز الاهتمام بأهمية استراتيجيات استخدام التكنولوجيا الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن توفير موارد تعليمية عبر الإنترنت أو دورات تدريبية اختيارية للموظفين هذا المجال.

الشكل رقم (20): يوضح يخضع الموظفين لدورات تدريبية في مجال استخدامات

الرقمنة



الجدول رقم (21): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل تعتقد أن تقنيات الرقمنة المطبقة داخل الجامعة كافية

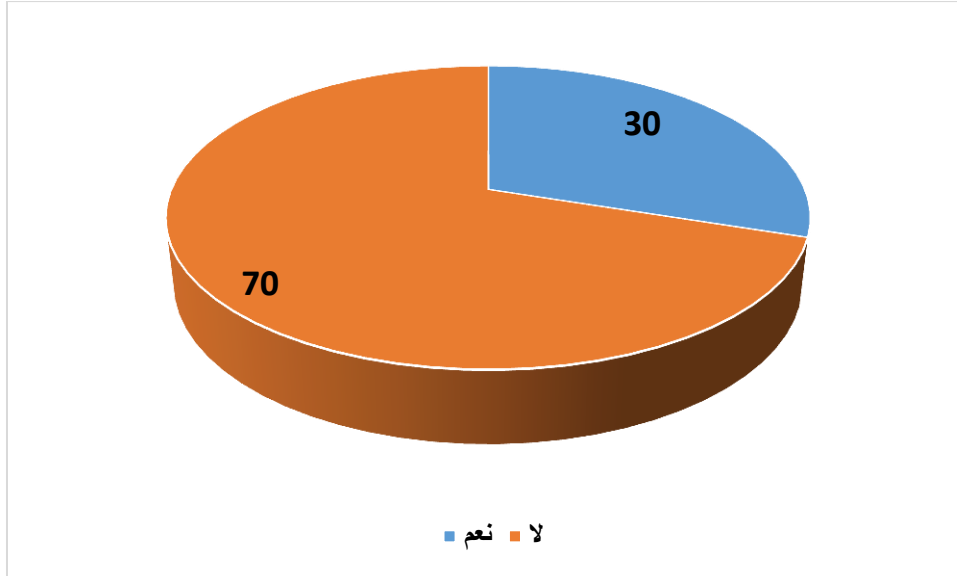
النسبة المئوية	التكرارات	
30	9	نعم
70	21	لا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (15) فرداً بنسبة مئوية بلغت 50%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (15) بنسبة مئوية قدرت بـ 50%، جاءت آراء المبحوثين بالتساوي وذلك راجع إلى أن أفراد العينة أجابوا بلا وذلك نظراً إلى التطورات المستمر في مجال التكنولوجيا وتحديث الأنظمة الرقمية في الجامعة،

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

لذلك يجب على الجامعة أن تتبّع استراتيجيات إضافية للتأكد من أن جميع الموظفين يتلقون الدعم اللازم والتدريب لتطوير مهاراتهم الرقمية واستخدام التقنيات الرقمية بفعالية.

الشكل رقم (21): يوضح تعتقد أن تقنيات الرقمنة المطبقة داخل الجامعة كافية



الجدول رقم (20): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل سرعة الانترنت المزود بها حاسوبك

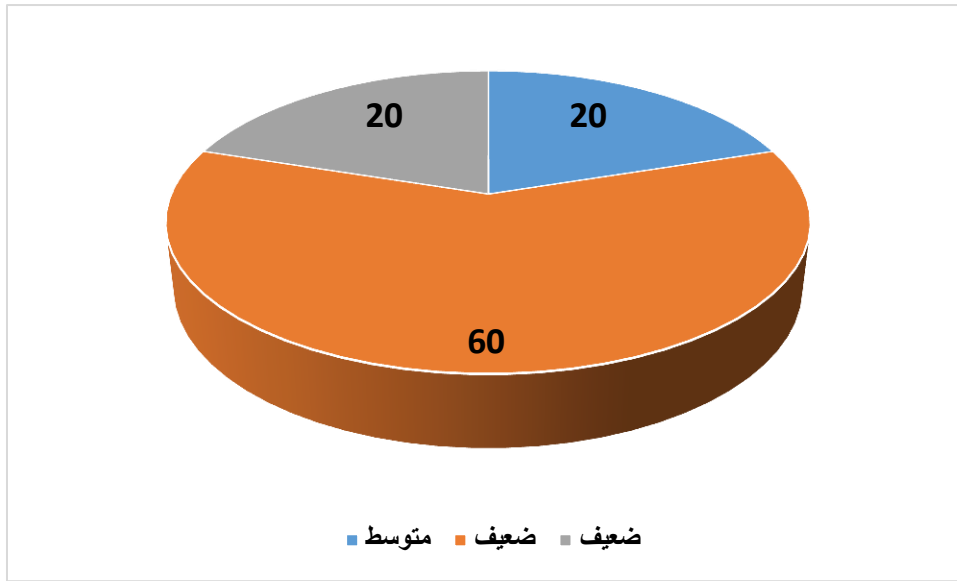
النسبة المئوية	التكرارات	
20	6	فعال
60	18	متوسط
20	6	ضعيف
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " فعال " وقد بلغ عددهم (6) فرداً بنسبة مئوية بلغت 20%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "متوسط" والبالغ عددهم (18) بنسبة مئوية قدرت بـ 60%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

' ضعيف والبالغ عددهم (6) بنسبة مئوية قدرت بـ 20%، ويعود السبب إلى نوعية الخدمة التي تقدمها شركة الاتصالات الجزائرية، حيث يكون خط اتصال بالانترنت مشترك مع عدة مستخدمين مما يؤثر على سرعة الانترنت. وكذا البنية التحتية للانترنت في المنطقة التي تقع فيها الجامعة غير متطورة، مما يقلل من سرعة الانترنت المتاحة.

الشكل رقم (23): يوضح سرعة الانترنت المزود بها حاسوبك



الجدول رقم (21): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب رأيك هل أحدث تطبيق مفاهيم الرقمنة تغيرا في شكل العمل

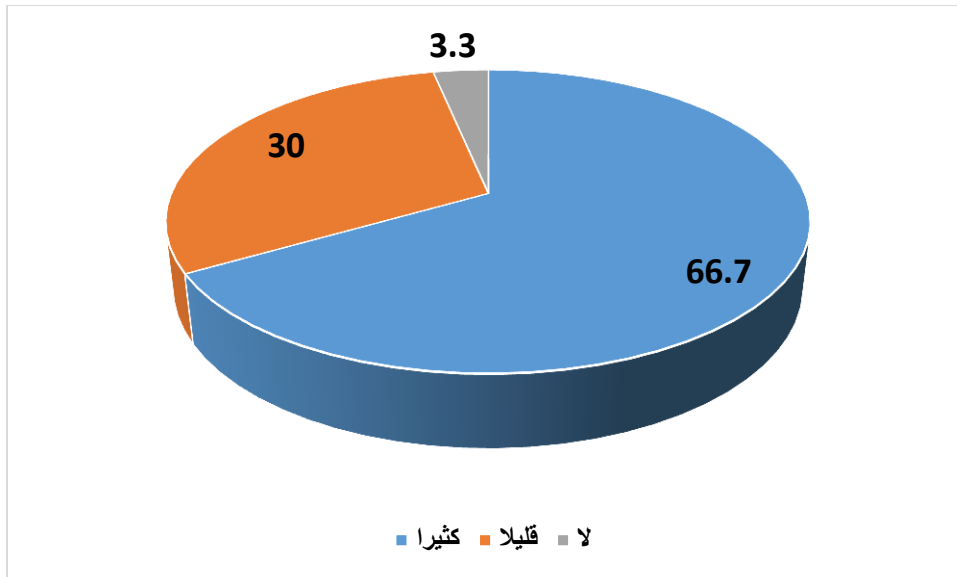
النسبة المئوية	التكرارات	
66,7	20	كثيرا
30	9	قليلا
3,3	1	لا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " كثيرا " وقد بلغ عددهم (20) فردا بنسبة مئوية بلغت 66.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "قليلًا" والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 3.3%، وذلك راجع إلى ثورة التكنولوجيا الرقمية في كيفية تنظيم وتنفيذ الأنشطة الأكاديمية والإدارية. من خلال استخدام التطبيقات والأنظمة الرقمية، أصبح من الممكن تبسيط العمليات الروتينية وتسريعها، مما يسهم في زيادة الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل الجامعة.

الشكل رقم (24): يوضح أحدث تطبيق مفاهيم الرقمنة تغيرا في شكل العمل

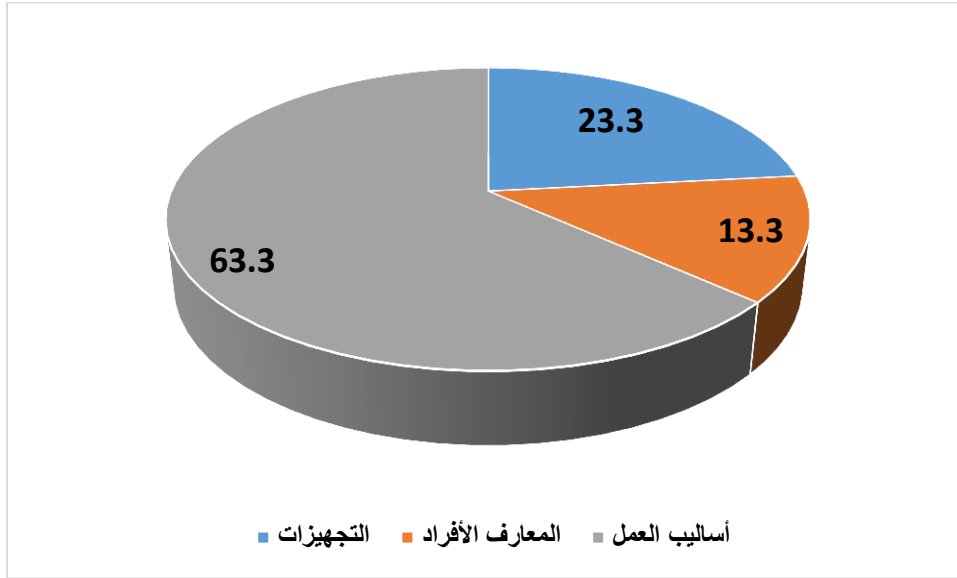


الجدول رقم (22): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على ما هو نمط التغير الذي أحدث في الجامعة بعد تطبيق الرقمنة

النسبة المئوية	التكرارات	
23,3	7	التجهيزات
13,3	4	المعارف الأفراد
63,3	19	أساليب العمل
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل " التجهيزات" وقد بلغ عددهم (20) فرداً بنسبة مئوية بلغت 66.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " المعارف الأفراد " والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " أساليب العمل" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 3.3%، وذلك راجع إلى إجابات أفراد العينة بالأغلبية الساحقة بأن نمط التغيير شهد تحولاً جذرياً في أساليب العمل، وتمثلت هذه التحولات في استخدام تقنيات وأدوات رقمية متقدمة لتحسين الإنتاجية وتسهيل التواصل وتنظيم الأنشطة اليومية، على سبيل المثال تم تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية التي تسمح بتنظيم المهام والمواعيد ومشاركة الملفات بين أعضاء الفريق بشكل فعال وفوري، كما تم تعزيز التعاون والتفاعل بين الطلاب والمحاضرين من خلال استخدام منصات التعلم الإلكتروني، مما مكنهم من تبادل الآراء والمعارف العلمية والتواصل بسهولة دون الحاجة إلى وجود جسدي.

الشكل رقم (25): يوضح ما هو نمط التغير الذي أحدث في الجامعة بعد تطبيق الرقمنة



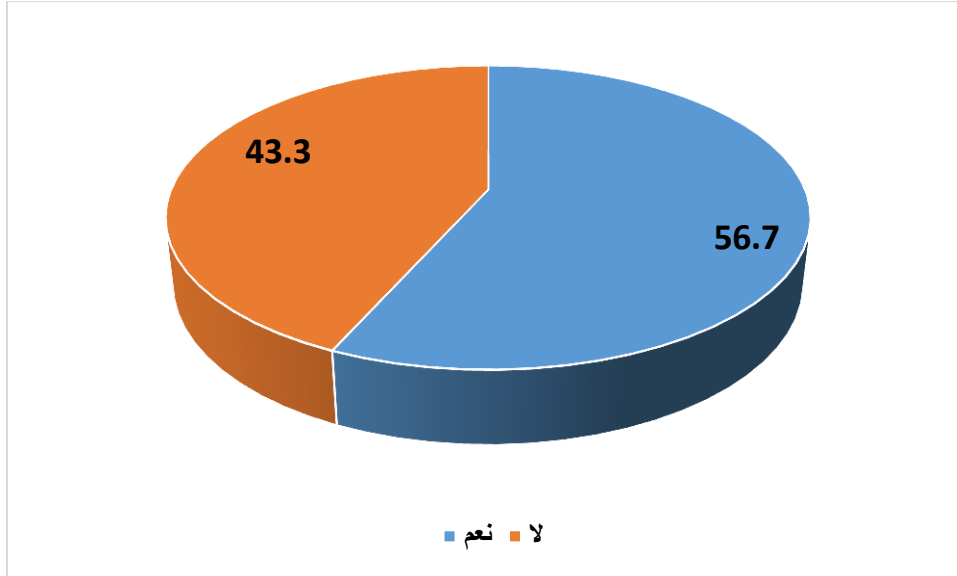
الجدول رقم (23): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على هل تعتقد أن تطبيق الرقمنة ساهم في تحسين الاتصال بالكلية

النسبة المئوية	التكرارات	
56,7	17	نعم
43,3	13	لا
100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) على إجابة السؤال متعدد الاختيارات فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (17) فرداً بنسبة مئوية بلغت 56.7%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (13) بنسبة مئوية قدرت بـ 43.3%، وذلك يعود إلى أن تطبيق الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تحسين الاتصال بين كليات الجامعة.. من خلال استخدام تقنيات الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني، وتطبيقات المحادثة، والمنصات الافتراضية للاجتماعات، مما أصبحت عمليات التواصل أكثر فعالية وسهولة بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة والطلاب في الجامعة. كما أتاحت

التقنيات الرقمية وسائل تواصل جديدة التي تعزز من التفاعل بين الكليات في تعزيز التعاون والتبادل الأكاديمي والثقافي بين مختلف كليات الجامعة.

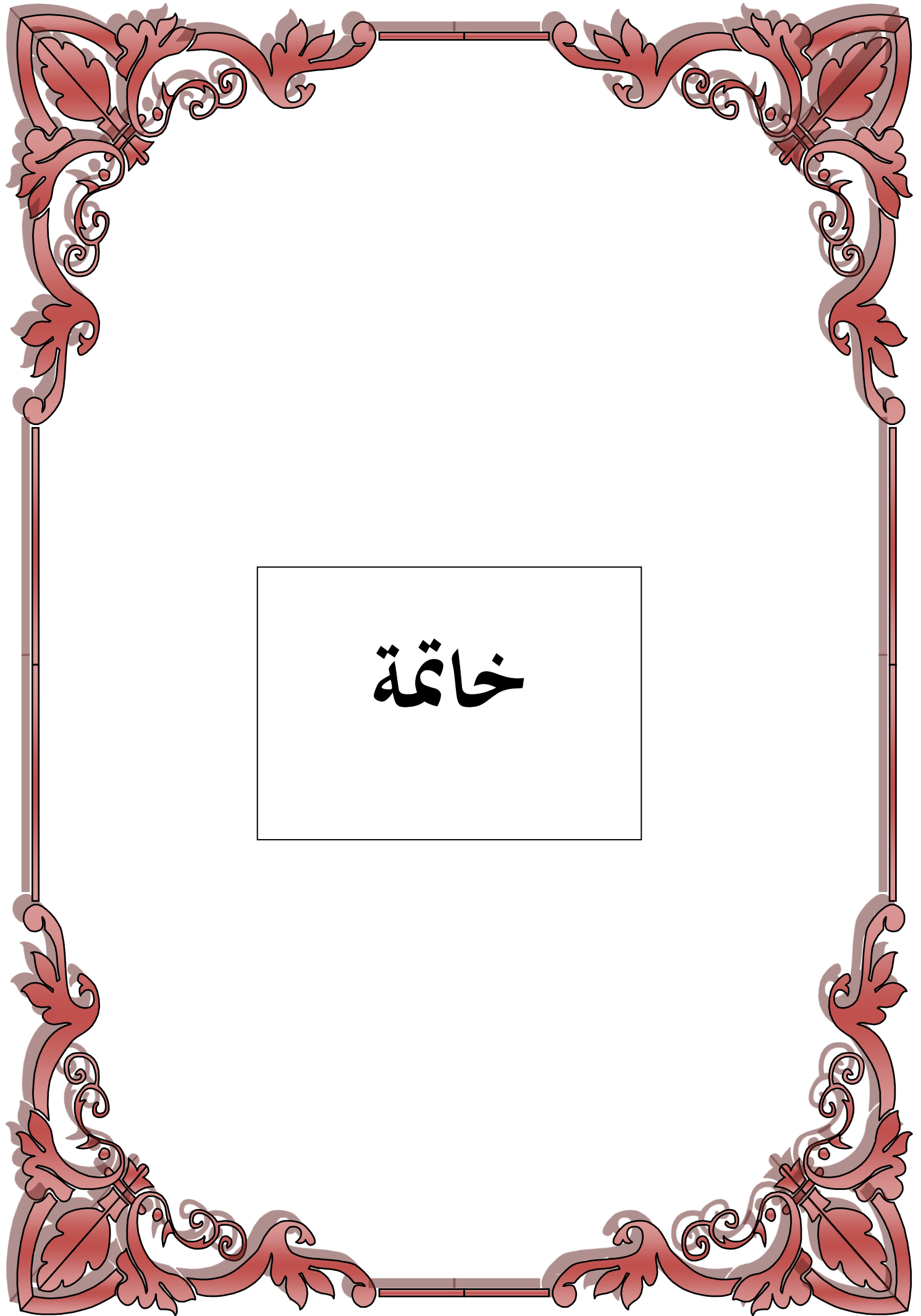
الشكل رقم (25): يوضح اعتقادات أن تطبيق الرقمنة ساهم في تحسين الاتصال بالكلية



2. النتائج العامة للدراسة :

- لقد سمحت لي الدراسة التي تم الحصول عليها من ميدان الدراسة بعد معالجتها وتحليلها بالتوصل لمجموعة من النتائج من الدراسة حول موضوع الدراسة وهي كالتالي:
- أظهرت النتائج المتعلقة أن الجامعة تمتلك وسائل وتقنيات حديثة نوعا ما تساعد على إنجاز المهام بفعالية، فنجد بها أجهزة كمبيوتر ومعظم الموظفين يجيدون استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج الاتصالية.
 - توجد شبكات الاتصال داخلية وخارجية إلكترونية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل رقمي حديث، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تسهل نقل المعلومة وعملية الاتصال.

- تكمن أهمية تطبيق الرقمنة في تعزيز الاتصال الإداري داخل الجامعة ومع محيطها الخارجي ، من خلال تحديد و تسهيل اجراءات العمل و المهام ، والاهتمام برضا الموظفين بالإضافة الى محاولة توفير الجهد والوقت والتكلفة .
- كشفت الدراسة التي قمنا بها على أن انعكاسات استخدام تقنيات وتطبيقات الرقمنة له دور في تحسين الاتصال الإداري في جامعة محمد بوضياف وسط بالمسيلة وذلك يتجلى من خلال تبادل الآراء بين الموظفين عبر قنوات اتصالية الكترونية ومناقشة كل المستجدات مع المسؤولين، بالإضافة الى سيرورة المعلومات الحسنة داخل الجامعة والسرعة في معالجة مختلف المشكلات.
- التحول نحو الاعلان الرقمي عبر مختلف المواقع والشاشات بدل الاعلان الورقي التقليدي، مما ينعكس على سرعة في التواصل والاتصال بين مختلف الموظفين.



خاتمة

خاتمة:

في ختام الدراسة ، نستخلص أن التطورات التكنولوجية التي أفرزت ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا عدة مفاهيم حديثة تفصل بين الكثير من المصطلحات التقنية، قد ساهمت بشكل كبير في تغيير نمط الاتصال داخل الجامعة والجزائرية وجامعة محمد بوضياف بالمسيلة على وجه الخصوص، التي انتقلت من النمط التقليدي إلى النمط الحديث لمواكبة مجتمع المعلومات في التسيير الإداري من خلال تحسين عمليات الاتصال الإداري، وذلك بتوفير جميع الوسائل المادية والبشرية والتقنية المكونة لتجسيد الرقمنة بالجامعة سعيا منها لتحقيق النجاح في الرقي بين مختلف الجامعات الجزائرية والعالمية و كذا التعامل مع التكنولوجيا عبر توفير بنى تحتية و إعداد اطرات بشرية متخصصة ومؤهلة لتسيير وتمكين الموظفين من هذه التقنية من خلال الدورات التكوينية.

A decorative border in a deep red color with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text area.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- المعاجم:

1. معجم مجاني للطلاب، دار المجاني، بيروت، ط 05، 2001
2. المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، لبنان، ط 05، 2001

- الكتب:

3. إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، دون سنة
4. أحمد بدر، أصول البحث العلمي والمناهج، المكتبة الأكاديمية؛ الدوحة، 1994
5. جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس، السلوك التنظيمي والإنساني في الادارة، السعودية، 2002
6. جيري ج اري، مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة، مركز البحوث، السعودية، 1998
7. خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2002
8. خواجه عبد العزيز، مدخل الى علم النفس الاجتماعي، دار المغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005
9. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000
10. سامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت ، ط 1، ج ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، القاهرة، 2013

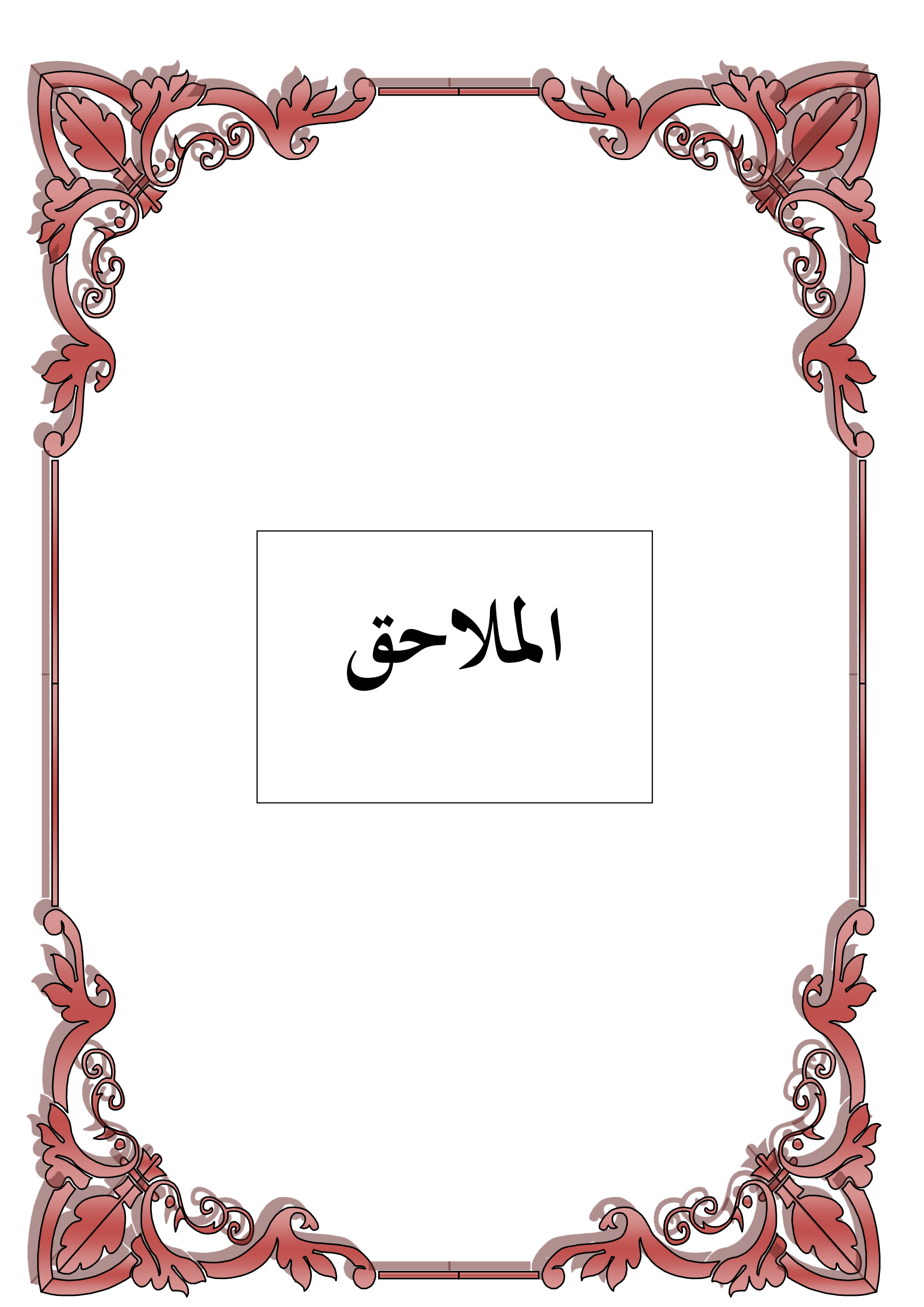
11. سيرلاقي وولاس، السلوك التنظيمي والاداء، ترجمة جعفر ابو القاسم، معهد الادارة العامة، السعودية، 1991
12. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الاسكندرية، 2000
13. طلعت إبراهيم لطفي :علم اجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، مصر، 2007، ص85.
14. عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط2، مؤسسة الثقافة الجامعية، دون سنة
15. عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبان؛ مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2007،
16. لحمزة منير، المكتبات الرقمية، والنشر الإلكتروني للوثائق، د.ط، دار الألمعية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011
17. لوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، ابعاد العملية الاتصالية، رؤية نظرية وعلمية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، الازرابطه، مصر، 1999
18. ماهر احمد، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعة، الاسكندرية، ط07، 2000.
19. مجدي احمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي، دار المعرفة، الاسكندرية، ص 1999،
20. محمد ابراهيم عبيدات :سلوك المستهلك -مدخل الاستراتيجي، دار وائل لنشر، عمان، الاردن، ص04، 2004
21. محمد بهجة كشك، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 1993،

22. محمد عبيدات، منهج البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار النشر، عمان، 1999
23. محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، الاسكندرية، ط 01، 2001
24. محمود المساد، الادارة الفعالة، مكتبة ناشرون، ط 2003
25. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل لنشر، عمان، ط 2005
26. مصطفى الحجازي، الاتصال في العلاقات الانسانية، دار الطليعة بيروت، ط 01 1982،
27. ناصر محمد العاديلي، السلوك التنظيمي في الادارة، معهد الادارة، السعودية، 1995
28. وفيق عبد الرحمان، الناهج التدريبية المتكاملة، مركز الاختبارات المهنية للإدارة، ط 03، 2004
29. وكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء الثاني، مخبر التطبيقات النفسية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى لطباعة والنشر، الجزائر، 2006
- المجلات والملتقيات:**
30. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد 29، 2008
31. أحمد فرج أحمد، الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية ، قسم الدراسات ، العدد 2000،
32. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009،

33. بحبح خيرة، الإبداع في التدريس والبحث العلمي وأثرها على أداء الأساتذة وعلى فعالية الطالب، اليوم الدراسي المرسوم بـ: المتطلبات التعليمية لرقمنة التعليم العالي دراسة حالة، 02 جوان 2014.
34. سهيلة مهري، بلال بن جامع"، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطرك"، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019
35. فضيل وليد، فعالية الملتقى الوطني الثاني: الاتصال في المؤسسة، مخبر علم الاجتماع، جامعة منتدى، الجزائر، 2003.
36. يمان، بغدادي، رماش، سمية، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية، ع01 م02، الجزائر 2022
- الرسائل والأطروحات:
36. بن علة فتيحة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية، (مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018/2019
37. بوضياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المتطلبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام والاتصال نموذجاً، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2016/2017
38. عوني نادية، تقييم التجزئة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية)، 2016/2017

قائمة المراجع

39. فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)، 2019/2018
40. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، (مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006/2005
- مواقع الأنترنت
41. الموقع الإلكتروني <http://www.ademia-edu> تاريخ: 15 مارس 2024 على الساعة 12:45.
42. www.researchgate.net. تاريخ النشر جانفي، 2000 تاريخ الإطلاع 12/02/2024 على الساعة 21.00.

A decorative border in a deep red color with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text. The border is composed of four corner pieces and four side pieces, each featuring stylized leaves and swirling lines.

الملاحق

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: الرقمنة والاتصال الإداري في المؤسسات التعليمية العالي
دراسة حالة جامعة المسيلة

إعداد الطلبة:

1- رقم التسجيل: 191935069919

2- رقم التسجيل:

القسم: الإعلام والاتصال الشعبة: التخصص: إحصاءات وعلاقات العامة

إشراف: د. بوعزيز بركي الرتبة: أستاذ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2023-2024 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس القسم

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الأستاذ(ة) المشرف(ة):



رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال
د. عبد الحفيظ

د. بوعزيز بركي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



*Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues*

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2024/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد (ة): من لحو أمية

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: ٤٥٩٥٠٦٤٥٤

الصادرة بتاريخ: ٢٠٢٣/٥/٢٥ عن دائرة: مديرية أريحا

المسجل (ة) بكلية: علوم الإنسانية والاجتماعية قسم: الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات العامة تحت رقم التسجيل: 191935069919

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: الرقعة والانتقل الإداري في المؤسسة التعليمية العالي
دراسة حالة جامعة المسيلة

اصرح بشرقي بالتزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: أوقات مضمرة 02 جوان 2024

امضاء المعني (ة)

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ