جامعة مُحَمَّد بوضياف – المسيلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

عنوان المذكرة:

أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: صحافة مكتوبة

إعداد الطالب:

- صالح لبعير

إشراف الدكتور:

غزال عبد القادر

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
.....	.....	رئيسا
غزال عبد القادر	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
.....	.....	ممتحنا

"جوان 2020"

إهداء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة و السلام على

اشرف المرسلين سيدنا محمد و على آله و صحبه و من

اتبعهم إلى يوم الدين.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى الذين قال فيهما الله عز وجل:

"وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا "...

أبي،....حفظه الله.

أمي... حفظها الله

إلى كل طلبة كلية علوم الإعلام و الاتصال

إلى كل من يحمل و لو ذرة حب لله ورسوله

محمد صلى الله عليه و سلم .

شكر و عرفان

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد الله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده، وشكره على توفيقه لنا في إتمام العمل واقتداء برسوله الذي حثنا على الشكر كما قال " الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها"

أسجل عظيم شكري وتقديري إلى أستاذي المشرف "د.غزال" حفظه الله ورعاه الذي لم يبخل علي بإرشاداته وتوجيهاته والذي كان معي على اتصال دائم طول مدة إنجاز هذه المذكرة ولن يتسع المقال لمقامك وفضلك جزاك الله خيرا

ولا لايفوتني كذلك أن أتوجه بالشكر إلى كل من علمني حرف أو كلمة من أساتذتي الكرام من بداية مشواري الدراسي إلى وصولي إلى هذه المرحلة

وما بحوزتنا لنقول " اللهم ارزقنا شفاعة سيدنا محمد صل الله عليه وسلم وأوردنا حوضه واسقنا من يديه الشريفتين شربة ماء لا نظما بعدها أبدا ياربب العالمين"

وفي الأخير نسال المولى عز وجل أن يجعلنا ممن يكثر ذكره ويحفظ أمره وان يغمر قلوبنا بمحبته ويرضى عنا.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

إهداء	
شكر و عرفان	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
فهرس المحتويات	
مقدمة	أ
الفصل الأول :الإطار العام للدراسة	
1 – الإشكالية	04
2 – أهمية الدراسة	05
3 – أسباب اختيار الموضوع	05
4 – أهداف الموضوع	06
5 – تحديد مفاهيم الدراسة	07
6 – منهج الدراسة	09
7 – الدراسات السابقة	10
8 – صعوبات البحث	15
الفصل الثاني : الاتصال داخل المؤسسة	
تمهيد	17
المبحث الأول : ماهية الاتصال في المؤسسة	18
المطلب الأول : الاتصال	18
تعريف الاتصال ووظائفها	18
وظائف الاتصال	19
أهمية الاتصال و أهدافه	22

المطلب الأول : مفهوم الاتصال الداخلي في المؤسسة	24
المبحث الثاني : الاتصال الداخلي في المؤسسة	24
المطلب الثاني : أبعاد الاتصال الداخلي ووسائله	24
وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة	28
المبحث الثالث : إستراتيجية الاتصال الداخلي	32
مراحل وضع إستراتيجية الاتصال الداخلي	32
الفصل الثالث: الرقمنة	
المبحث الاول: مدخل إلى الرقمنة	35
المطلب الأول: تعريف الرقمنة واهميتها	35
المطلب الثاني: أهمية الرقمنة وأساليبها	41
المطلب الثالث: اسباب لجوء مؤسسات المعلومات إلى التحول الرقمي	44
المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية	45
المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية	45
المطلب الثالث: ملامح التحول للرقمنة الإدارية	46
المطلب الرابع: التحديات التي تواجه الرقمنة الادارية	47
المطلب الخامس: عوامل نجاح الرقمنة الإدارية	49
المطلب السادس: الانتقادات الموجهة للرقمنة الإدارية	49
المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي	50
المطلب الأول: أهمية ودواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي للتعليم العالي	50
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع التعليم العالي	52
المطلب الثاني: إسهامات وتأثير تكنولوجيا الاتصال الرقمي على طرق التدريس الجامعي	55
المطلب الثالث: نماذج وتقييم إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمي على التعليم العالي	55
خاتمة	60
قائمة المراجع	

الملاحق

خاتمـــــة

شهد الاتصال تطورا مع مرور الزمن خاصة في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال ورافق هذا التطور أيضا تطور في الوسائل والأساليب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية والتي مست جميع القطاعات بدون استثناء، حيث ساهمت وعملت على إنشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة والتي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالية غيرت من أساليب التواصل وحسنت من أداءه، حتى أضحى الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات .

وبالتالي أصبحت كفاءة الادارة مرتبطة بمدى امتلاكها التجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي ومدى جودتها نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام، فهي تيسر عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم، فالإطارات البشرية تحتاج إلى هذه الأجهزة لتنمية مكتسباتها وتطوير ذاتها والرفع من أداءها، خصوصا وأن الاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتدولها وتدفقها بين الأفراد في ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات. فشبكات الاتصال الرقمية قد تم توظيفها في شتى الإدارات والمؤسسات دعما لنشاطها الاتصالي سواء داخليا مابين هياكلها وأقسامها الداخلية أو خارجيا مع مختلف المتعاملين الذين تربطهم معها علاقات شراكة أو عمل، فصيرورة العمل تتطلب اتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي، ومن بين القطاعات التي استفادة من خدمات هذا النوع من الاتصال بأحد التعليم العالي حيث عملت مختلف المؤسسات الجامعية على تزويد مكاتبها ومرافقها بأجهزة الاتصال الرقمية وتعميم استعمالها وتدريب موظفيها على حسن استخدامها، خاصة وأن الجامعة تعد مؤسسة عمومية ذات طابع عمومي تهدف إلى إنتاج المعرفة ونشرها، مما يتطلب الاستعانة بتكنولوجيا الحديثة لتحقيق هذه الأهداف، ولذا تركزت الجهود في الجامعات على عصرنة أداءها وتشجيع جميع الأفراد بالجامعة وبمختلف مناصبهم ومستوياتهم وتخصصاتهم لأجل مسايرة التطور الحاصل في ميدان العلوم والمعرفة، خاصة وأن التعليم هو الركيزة الأساسية لتحقيق الرقي والازدهار، فالجامعة هي من تزود المجتمع بالكفاءات والإطارات البشرية المؤهلة والتي تعمل على النهوض به، ومن أجل ذلك سعت الكثير من مؤسسات التعليم العالي إلى العمل على توفير أجهزة الاتصال الرقمي عن طريق تخصيص إعتمادات مالية ضخمة لإقتناءها من أجل الاستفادة منها و تدريب إطاراتها البشرية على استعمالها إدراكا منها بأهميتها في تطوير مناهج التعليم . . فالجامعة كانت ولازالت تلعب دور محوري وفعال بالمجتمع ودافع

للتنمية من خلال شراكته مع مختلف القطاعات وتنشيطه لمختلف النشاطات وفعاليات عن طريق تنظيم ندوات وملتقيات تسلط الضوء على المواضيع تهم المجتمع والاقتصاد، مما جعل منها مساهم ودافع لعجلة التنمية فهي تثري تلك المواضيع وتبحث عن حلول للمشاكل والإشكاليات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية المطروحة فأصبحت بذلك فضاء للنقاش والبحث والمعرفة.

وإن انفتاح الجامعة ليس وليد اليوم بل منذ نشأتها كانت مقصدا للغير خاصة في المجتمعات التي تدرك قيمتها وأهميتها، وبهذا تكونت لها شبكة علاقات واتصالات وأصبح لها مكانة أساسية، مما فرض على الدولة زيادة دعمها ماديا حتى يتسنى لها امتلاك الوسائل والتقنيات التكنولوجية لأجل القيام بالواجبات الموكلة إليها والتي تزداد باستمرار يوما بعد يوم، فكل تطور مرهون بما تقدمه الجامعات من نتائج الأبحاث والنظريات العلمية المتوصل إليها، وتشهد العديد من مؤسسات التعليم العالي تزايد في حجم ميزانيتها نظرا لزيادة احتياجها للمعدات والتكنولوجية الرقمية التي تسمح لها بمواكبة التطور السريع في مجال تسيير أنظمة المعلومات والبيانات والتحكم فيها وتسهيل تدفقها وتداولها بين الموظفين والطلبة والباحثين وتضمن التنسيق والتواصل بين هذه الأطراف الثلاثة وتنظم الاتصالات فيما بينها، وتعطي مرونة في نشاطها وتدعم الاتصال الرسمي في الجامعة وتشكل حافزا لجميع الفاعلين بالجامعة لزيادة نشاطهم العلمي وتحصيلهم المعرفي.

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

1 – الإشكالية :

يشهد العالم اليوم تطورات وتسارع كبير في جميع المجالات السياسية ،الاقتصادية ،الاجتماعية والثقافية والعلمية وهذا نتيجة التقدم الذي تعرفه التكنولوجيا الحديثة في عصرنا الحالي ،مما دفع بمختلف الهيئات والادارات والمؤسسات إلى القيام بمشاريع الرقمنة تخص أنشطتها وتعاملاتها الإدارية بغرض تحسين الخدمة العمومية وعصرنة طرق التسيير ،ومن أجل تنفيذ مشاريع الرقمنة تحتم على الهيئات والإدارات توفير جملة من المتطلبات والداعامات التي ترتكز عليها عملية التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية الحديثة حتى تحقق الغايات والهداف التي تصبو إليها.

إن استخدام التكنولوجيا المتطورة إنما يزيدها قوة وتأثر واستخدام شبكة الأنترنت والوسائل المتعددة غيرها من الوسائط المعلومات الالكترونية مما يزيد أهمية في الجامعة وتجعل الطلبة والباحثين يقبلون عليها من أي وقت مضى ، سيما وأن الرقمنة سهلت الوصول إلى المعلومات وجعلها بكافة اشكالها متاحة للمستفيدين وتقديم أفضل خدمات متاحة ، والتي تعد أسبق من غيرها في استخدام الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة وخدمات البحث الآلية والمعالجة الللية للمعلومات قصد مساندة التعليم والبحث العلمي في الجامعة .

وتعتبر جامعة المسيلة بين الجامعات الوطن التي انتهجت سياسة التوجه نحو الرقمنة واستخدام التكنولوجيا في جميع الميادين والممارسات اليومية ، وهذا م تجلى في سنة 2018 أين راهن مدير الجامعة على ان تكون في الريادة وطنيا في مجال الرقمنة ،وهو حتم وفرض على الأساتذة والطلبة بالاستعمال التكنولوجيا الجديدة والتطلع مع النهوض بالجامعة وترقيتها وفغي هذا السياق وجه مدير الجامعة إلى كل العملاء الكليات بعدم إلزام الطلبة المترشحين بتقديم نسخ منها إلى المكتبة والا كتفاء فقط بتقديم أعمالهم بشكل أقراص مضغوطة وهو المشروع الذي أطلق عليه بصفر ورقة ، وهو القرار الذي يخفف عن الطالب مصاريف وربح الوقت والاستهلاك الورقي ، كما ان الجامعة أتاحت للطالب والأستاذ عبر مواقع التواصل الاجتماعي عملية الوصول إلى المعلومة بتوظيف الأرضية الرقمية موودك والأرضية الرقمية Mooc من أجل إعطاء الطالب أكثر استقلالية خلال عملية التعليم والتكوين وهذا من أجل عصرنة التعلم بإدخال طرف جديدة كوضع الدروس على الخط من أجل تسهيل البحث العلمي للطالب ، وإدماجه مهنيا مستقبلا بما تطلبه المؤسسات الاقتصادية حسب احتياجاتها كما شهدت الجامعة خدمة التسجيل في الماستر على منصة "البروغرس" وكذلك أتاحت الرقمنة للطالب الجامعي مجال الاطلاع على

الإعلانات ومحاضر المداولات والتعليمات والتوجيهات وطلب الوثائق الإدارية والنشر الالكتروني غير موقع الجامعة والكلية والفيسبوك.

إن عملية التوجه نحو الرقمنة في الجامعة له إيجابيات وسلبيات في آن واحد ،لذى جاءت هذه الدراسة لشيئين أثر التوجه نحو الرقمنة للطلبة الجامعيين وماله من انعكاسات على الطالب الجامعي ،وعليه تم وضع الإشكالية للدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

- ما أثر التوجه نحو الرقمنة .

وتندرج تحت التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

- إلى مدى تساهم الإمكانيات التقنية والمادية والبشرية التي تملكها الجامعة لتبني التوجه الرقمنة ؟
- ماهي الاحتياجات التي يمكن الطالب الجامعي من التوجه نحو الرقمنة والاستفادة منعها في جامعة المسيلة ؟
- ماهي المعوقات والصعوبات التي تحد من التوجه نحو الرقمنة لدى طلبة الجامعة ؟
- ما مدى تقييم الطلبة للتوجيه نحو الرقمنة في الجامعة؟

2 – أهمية الدراسة :

ان أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه وهو التوجه نحو الرقفمنة في الجامعة ، باعتبار أن التوجه نحو الرقمنة من المواضيع المهمة والحديثة من حيث الوسائل في التكنولوجيا والاعتماد على تطبيقات الحاسب الآلي باعتبار هذا الأخير يدعم المستفيد من الحصول على المعلومة المناسبة في اقصر وقت وبأقل جهد وبالمواصفات التي يحتاجها المستفيد ، كما تكمن أهمية الدراسة في أن الموضوع يرتبط بجانب مهم من الجوانب التي تحضى باهتمام كبير من طرف المتخصصين على أهمية التوجه نحو الرقمنة ومالها من رصيد معرفي عبر منصاتها وتحسين الخدمة في الجامعة ومدى انعكاساتها على التطورات التكنولوجية .

3 – أسباب اختيار الموضوع :

تتجلى أسباب اختيار الموضوع في الأسباب التالية :

3-1/ الأسباب الموضوعية : والتي تتمثل في :

- أهمية التوجه نحو الرقمنة في الجامعة والتي تساهم وبشكل كبير في حل العديد من المشكلات المتعلقة بالخدمات للطالب الجامعي .
- الرغبة في التعرف على واقع التوجه نحو الرقمنة للطلبة وإلى أي مدى يمكن القول أن الجامعة تتبنى العملية الرقمنة .
- التعرف على مستوى التوجه نحو الرقمنة ومدى الاعتماد عليها من طرف الجامعة في تسيير خدماتها للطالب الجامعي .

3-2 / الأسباب الذاتية : والتي تتمثل في :

- حسب الاطلاع على اخر ما توصلت إليه التكنولوجيا وعلاقتها بالواقع .
- الرغبة في البحث في قضايا التكنولوجية كالتوجه نحو الرقمنة لما توفره من وصول أخر المعلومات والخدمات للطالب الجامعي .
- قلة الدراسات التي تعالج الموضوع من الناحية التطبيقية وليس الجانب النظري فقط.
- معرفة أثر والصعوبات التي تقف كحائل يحول دون لتطبيق الرقمنة في الجامعة .

4 - أهداف الموضوع :

تهدف الدراسى إلى :

- الوقوف على اساسيات مشاريع التوجه نحو الرقمنة في الجامعة .
- الكشف عن مدى أثر التوجه نحو الرقمنة على طلبة والجامعة .
- محاولة الكشف عن التحديات التي تواجهها الرقمنة في تطبيقاتها بالجامعة .
- معرفة المعوقات والصعوبات التوجه نحو الرقمنة لدى طلبة الجامعة .
- معرفة مدى تقييم الطلبة للتوجه نحو الرقمنة في الجامعة .

5 – تحديد مفاهيم الدراسة:

❖ **مفهوم الرقمنة:**

لغة: عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على انها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال ارشادات الكترونية تناظرية.(**Serge. 2001.p431**).

اصطلاحا: فالرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل اخر. (**زينهم وعبد الجواد، 2006، ص 46**).

وتعرف الرقمنة على انها عملية استنساخ راقية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن. (**بن السبتي، 2016، ص9**)

❖ **مفهوم اجرائي:**

الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق على اختلاف اشكالها من الشكل الورقي الذي يدركه والى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي.

الاتصال :

لغة :

جاء في لسان العرب لابن منظور : الاتصال والوصلة : ما اتصل بالشيء ، قال الليث : كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة ، أي اتصال وذريعة ، ووصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران ، والوصل خلاف الفصل ، وفي التنزيل :"ولقد وصلنا لهم القول " أي وصلنا ذكر الأنبياء . وجاء في الصحاح : وصلت الشيء وصلا وصلة ، ووصل إليه وصولا، أي بلغهاووصله غيره ، وقال : ووصل بمعنى اتصل ، أي دعا دعوى الجاهلية ، وهو أن يقول يافلان قال تعالى :" إلا الذين يصلون إلى قوم " أي يتصلون وبينهما وصلة أي اتصال وذريعة . وذكر في المصباح المنير : وصلت إليه (أصل) وصولا ...و(وصل) الخبر بلغ ...(وصلت) الشيء بغيره (وصلا) فاتصل به ووصلته (وصلا) و(صلة) ضد هجرته

فالاتصال في اللغة العربية يدور حول معان أربعة :

التوصل والذريعة إلى الشيء الوصل ضد الهجران ، وخلاف الفصل والانقطاع توصل إليه : انتهى إليه وبلغه ، وتوصل إليه : أي تلطف في الوصول إليه(**رحيمة ، الطيب عيساني 2008 . ص ، ص 9 – 10**)

بمعنى (commun) أما في اللغات الأجنبية فالاتصال كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني(Communication) عام (شائع) وجاء في قاموس المصطلحات الإعلامية ، أن كلمة اتصال في المفرد وكصفة تستخدم للإشارة إلى عملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل معني، أما الاتصال (communications) في صيغة الجمع فيشير إلى الوسائل أو مؤسسات الاتصالأما في المعجم اللساني فنجد : أن الاتصال هو انتقال معلومة من نقطة إلى أخرى (مكان أو شخص)، وعملية نقل هذه المعلومة تتم من خلال خطاب يحمل شكلا محددا.

اصطلاحا:

جاء في قاموس المصطلحات الإعلامية أن الاتصال هو : انتقال المعلومات والأفكار ، أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي ، فهو يمكننا من نقل معارفنا وييسر التفاهم بين الأفراد عرفه" هوفلاند " بأنه : عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره .

ويرى" شانون" و"ويفر" أن : الاتصال يمثل كافة الأساليب التي يؤثر بموجبها عقل في أخر باستعمال الرموز . كما تعرفه الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه : تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء ، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني .

ويرى "محمود عودة "أن :الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه (**رحيمة ، الطيب عيساني : المرجع السابق ، ص ، ص 10 – 13**).

إجرائيا :

الاتصال هو : العملية التي يمارسها عمال ديوان مؤسسات الشباب مع الآخرون لتشير إلى لتفاعله معهم بواسطة العلامات والرموز ، وقد تكون هذه الرموز (حركات ، صور ، لغة ...أو أي شيء أخر) ، وتعمل كمنبه للسلوك من أجل إحداث تأثير معين فيه(**رحيمة ، الطيب عيساني : المرجع السابق ، ص 14**)

❖ **المؤسسة:**

لغة:

هي لفظة مشتقة من فعل أسس ومصدر "أس " و" أساس " و" أسس " وهو كل مبدأ الشيء و الأساس هو أصل البناء و أس الدار يعني حدودها و رفع قواعدها(**ابن منظور، 2009 ، ص: 10**.)

اصطلاحا:

المؤسسة استعملها اوغست كونت في مجالات المؤسسة العائلية والمؤسسة الاقتصادية و المؤسسة الثقافية و التربوية ،كما استخدم " سبنسر هذا المصطلح يعني به جهازا

ينجز وظائف مهمة للمجتمع ، و يحدد " ماكيفر " مفهوم المؤسسة بالإجراءات و الأحكام المبنية التي تحدد نشاطات الجماعة(**د عطا الله مُحَّد شاكر ، 2011، ص: 20**.)

المؤسسة حسب المدلول القانوني فهى: مجموعة القواعد القانونية التي تتناول الموضوع و الوظائف و تشكل منسقا و منظما، هي مجموعة الأشكال و البنيات الأساسية لمنظم اجتماعي استقرت في القانون و العرف لمجتمع بشري معين(**د عطا الله مُحَّد شاكر: المرجع السابق ،ص :21**)

إجرائيا :

عبارة عن كيان اقتصادي أو اجتماعي، ثقافي أو سياسي يضم موارد بشرية ومادية، وتقوم على

أساس العمل الجماعي للعاملين فيها من اجل تحقيق أهداف المؤسسة، و تحكمها القوانين والقواعد، و يمكن

أن تكون عامة تابعة للدولة أو خاصة تابعة لأفراد أو هيئات.

6 – منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

أداة الدراسة : تعتمد الدراسة على أداة الاستبيان .

مجتمع وعينة الدراسة : يمثل مجتمع الدراسة في طلبة الجامعة المسيلة أما عينة الدراسة فقد اختيرت بالطريقة العشوائية .

مجال الدراسة : يتمثل ف المكان وهو جامعة مُحَّد بوضياف بالمسيلة اما التحليل الزماني الذي تتم في الدراسة خلال الموسم الجامعي 2020/2019 والمجال البشري الذي يتمثل في طلبة الذين يزاولن دراستهم بجامعة المسيلة

7 - **الدراسات السابقة:**

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلتقي معها في متغير أو أكثر، فالبحوث السابقة هي مصدر الهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته، لذلك لابد من استعراض الأدبيات السابقة.

وتعد الدراسات السابقة من الخطوات المنهجية في البحث العلمي، وهي لا تذكر فقط لان لها علاقة بالموضوع المدروس أو من باب الذكر فقط، وإنما أيضا من اجل الاستفادة منها من الناحية النظرية ومن الناحية المنهجية.

ومنه الدراسات شديدة الصلة والارتباط بالبحث الحالي والتي سيستفاد منها في بلورة المشكلة أو تأكيدها وسيستفاد من نتائجها في تحليل نتائج البحث الحالية، ونقصد بالدراسات السابقة بأنها البحوث والدراسات قام بإجرائها باحثون آخرون في الموضوع الموضوعات المشابهة

أ- الدراسية الأولى:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وتنمية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة أعدتها رحيم حليمة واشرف عليها الدكتور ولد الصديق ميلود كانت بعنوان "دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المحلية "(الاستخراج الالكتروني لوثائق الحالة المدنية بلدية البيض)، سنة 2015م/ 2016م ولخصت الباحثة مشكلة دراستها في انه عرفت الأمم التنظيم بوجود الإنسان ومنذ ذلك الحين والفكر الاداري في التبلور والتطور وهذا راجع بفعل عدة عوامل لازمته وساعدته على الانتشار والادارة الالكترونية التي شكل موضوعها ثراء فكريا في الدراسات الحديثة الاقتصادية والادارية لما احدثته في مجال الادارة والاقتصاد.

نتائج الدراسة منها:

- ✓ العمل على تعزيز وتشجيع تطبيق أحدث التكنولوجيات لتحقيق معدلات من التقدم التكنولوجي وضمان أفضل تقديم للخدمات العامة.

- ✓ لابد وفي إطار مشروع الحكومة الالكترونية تدعيم الادارات بعناصر الادارة الالكترونية للوصل إلى التطبيق العملي لذلك المشروع.
- ✓ ضرورة التطبيق الفعلي لمبادئ الادارة الالكترونية.
- ✓ التنمية المحلية عملية مجتمعية هادفة لابد من تفعيل دورها داخل المجتمع المحلي.
- ✓ لم تتطرق الباحثة في دراستها على التسلسل المنطقي لعناصر الإطار المنهجي حيث بدأت

دراستها بمقدمة دون التطرق أي الاشكالية التي تعتبر أول عنصر في الإطار المنهجي كذلك لم تذكر الأسئلة الفرعية والتساؤل الرئيسي، حيث بدأت بالمقدمة ثم دوافع اختيار الموضوع والصعوبات والاهمية والأهداف والدراسات السابقة وحدود الدراسة والمنهج المتبع وفي الأخير

الفرضيات كعنصر اخير من عناصر الإطار المنهجي. وهذا فقد ساعدتني هذه المذكرة في تحديد بعض المفاهيم الاساسية للموضوع وبناء خطة البحث في الجانب النظري.

ب – الدراسة الثانية:

– مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري – قسنطينة، للطالب عشور عبد الكريم تحت اشراف بوريش رياض بعنوان "دور الادارة

الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر سنة 2009م /2010 م

تطرق الباحث في اشكاليته إلى اعتبار الادارة الالكترونية أحدث مدرسة في الادارة حيث افرزت تأثيرات على نموذج الادارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزال عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية، وتمحورت اشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى شكلت الادارة الالكترونية الية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ تؤثر الادارة الالكترونية على شكل الخدمة الالكترونية من خلال الياتها المختلفة.
- ✓ الادارة الالكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، ويزيد على مستوى الفعالية لدي الأجهزة والمنظمات الحكومية اثناء تأدية الخدمات العمومية.
- ✓ تعمل الادارة الالكترونية على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي تفرزه الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية التقليدية.
- ✓ يتعرض الخدمة الالكترونية في الجزائر مشكل الأمية الالكترونية
- ✓ احداث تقدم نوعي في مجال التعليم الالكتروني في الجامعات الجزائرية يتطلب النهوض بمفهوم التعليم المتزامن وتقديم الدروس الافتراضية على الشبكة، وعدم الاقتصار فقط على عمليات التسجيل الأولية فقط.
- ✓ يعاني النموذج الأمريكي من المشاكل للتحول للإدارة الالكترونية، في مقدمتها الأمن الالكتروني.
- ✓ استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013م تعاني الكثير من المصاعب منها فقدان بيئة الكترونية، غياب مخططات وبرامج التحول الالكتروني، غياب مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع جل الجهات المعنية.
- ✓ نجحت تجربة الخدمة العامة الالكترونية في امريكا انطلاقا من التقدم في تكنولوجيا المعلومات

والاتصال واستخدامها وإتاحتها.

من الناحية النظرية حاول الباحث أن يلم بكل جوانب والعناصر المتعلقة بالإدارة الالكترونية سواء في الجزائر أو الولايات المتحدة الأمريكية، كما حاول أن يرصد أهم الخدمات العامة الالكترونية في العديد من القطاعات العمومية التي شرعت تطبيق الادارة الالكترونية وتلتقي هذه الدراسة مع دراستنا في أن كليهما يهدف إلى تحديد دور الادارة الالكترونية كنموذج جديد في تسيير الادارات العمومية ومدى مساهمتها في الارتقاء بالخدمات العمومية.

وقد تم الاستفادة والاستعانة بهذه المذكرة في تدعيم الجانب النظري خاصة ما يتعلق بدور الادارة الالكترونية، ومن جهة اخرى الاستفادة بها في توجيه إلى أهم المراجع التي تم التطرق لها في هذه المذكرة.

ج – الدراسة الثالثة:

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الديمغرافيا قسم علم الاجتماع والديمغرافيا جامعة قاصدي مرباح ورقلة للطالبة خالدي فتيحة تحت اشراف سواكري خديجة كانت بعنوان تطور سجلات الحالة المدنية وصولا إلى الرقمنة " دراسة حالة بلدية حاسي بن عبد الله التابعة لدائرة سيدي خويلد بولاية ورقلة للفترة الممتدة من 1978م إلى 2017م.

تطرقت الباحثة في الاشكالية إلى الاحصاءات الحيوية الحالة المدنية واين يتم تسجيل الأحداث الديمغرافية التي تقع خلال السنة الميلادية عموما، كما تطرقت إلى تأسيس الحالة المدنية في الجزائر ومنطقة الجنوب الكبير (تمنراست، الوادي، اليزي)

وتأسيس الحالة المدنية بصفة فعلية في المنطقة الجنوب الكبير وتمحور التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في كيف تطورت سجلات الحالة المدنية وصولا إلى الرقمنة ببلدية الجنوب الجزائري حاسي بن عبد الله نموذجا؟

النتائج التالية نذكر منها:

- ✓ تزايد تسجيلات الولادات ببلدية حاسي بن عبد الله حين انتقلت من 45 والولادات سنة 1978م إلى 212 ولادة سنة 2016م.
- ✓ تقارب تسجيلات الوفيات في الحالة المدنية ببلدية حاسي بن عبد الله منذ نشأتها إلى الان.
- ✓ تطور تسجيل عقود الزواج في سجلات الحالة المدنية ببلدية حيث تم تسجيل 05 حالات زواج سنة1985م لترتفع إلى 82 عقد زواج سنة 2017م.
- ✓ استحداث بعض الوثائق في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بن عبد الله مثل شهادة الميلاد البيومتري (ج 12) بطاقة التعريف البيومترية، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة البطاقة الرمادية.
- ✓ اوضحت عملية الرقمنة اخطاء في التسجيل للأحداث الديمغرافية في سجلات الحالة المدنية حيث اكتشف الأخطاء بنسبة 17 ، 76 قبل عملية الرقمنة لتصبح 8، 04 اثناء الرقمنة.

ومنه فقد وفقعت الباحثة في معالجة موضوعها ووصولا إلى النتائج المراد الوصول اليها من خلال الملاحظة ومعرفة كيفية تطور التسجيلات في سجلات الحالة المدنية وصولا إلى الرقمنة، لكن لم توظف لبعض العناصر في الإطار المنهجي أهمية الدراسة وعدم وضوح العينة المتبعة في الموضوع كذلك لدور الدراسة وصعوباتها، كذلك العينة وحدود الدراسة لم يوضحها الباحث وسوف نستعين بهذه المذكرة في الجانب التطبيقي أي دراسة حالة التي قامت بها ببلدية حاسي بن عبد الله بولاية ورقلة حيث تم الاستفادة منها علميا هذا من خلال اسلوب التناول في طريقة التحليل وكذا شرح الباحث حول رقمنة سجلات الحالة المدنية والتي يمكن أن نتفق فيها في بعض النقاط.

د – الدراسة الرابعة:

مذكرة لنيل درجة الماستر في علم المكتبات تخصص اعلام علمي وتقني جامعة منتوري قسنطينة قسم علم المكتبات الكلية العلوم الانسانية والاجتماعية للطالبة مهري سهيلة بعنوان المكتبة الرقمية في الجزائر "دراسة للواقع وتطلعات المستقبل سنة 2005 م/2006م.

الاشكالية التي تطرقت اليها حيث وضحت أن بفضل التطور ظهور تقنية المعلومات والاتصالات ووجود البيئة الالكترونية ازدادت عدت مصطلحات وتطبيقات جديدة في مختلف المجالات ونتج عن هذا التطور تطبيقات حديثة على مستوى المكتبات، وتتجه دول العالم إلى نحو تبني تكنولوجيا المكتبة الرقمية واهمية وجود هذه المكتبات في تسهيل الوصول إلى المعلومات. النتائج المتحصل عليها:

– توفر المتطلبات المادية والبشرية والقانونية عنصر أساسي في اقامة مشاريع المكتبة الرقمية.

–يعد العنصر البشري المدرب والمؤهل عاملا اساسيا في اقامة مشاريع مكتبات رقمية.

– ان التخطيط العلمي الذي ينطلق من الواقع الفعلي، يحدد الأهداف بدقة، ويضبط الممارسات والتطبيقات من أهم مقومات انشاء مشاريع مكتبات رقمية.

هناك بعض الخلل في الإطار المنهجي فلا يوجد ترتيب منهجي كما هو متعارف عليه في الإطار المنهجي للدراسات العلمية وقد بدأت الباحثة دراستها بأهمية الدراسة أولا في الجانب المنهجي ثم تليها اسباب اختيار الموضوع ثم اهداف الدراسة والاشكالية هي اول عنصر من جميع العناصر المنهجية الإطار المنهجي وسوف نستفيد من هذه المذكرة في توظيف بعض العناصر حول الرقمنة في الجانب النظري الذي يتناول اشكال الرقمنة أو الرقمي.

8 – صعوبات البحث :

من بين الصعوبات التي واجهتنا خلال بحثنا نذكر مايلي:

- ✓ ضيق الوقت .
- ✓ قلة الكتب التي تتحدث عن التدريب الدائري
- ✓ تزامن فترة انجاز المذكرة مع مرض COVID 19 الذي حال دون تطرقنا للجانب التطبيقي.

الفصل الثاني: الاتصال داخل المؤسسة

تمهيد :

لقد عرفت عملية الاتصال ووسائله وقنواته تطورا كبيرا عبر العصور، وكذا تطورت من خلاله الأبحاث التابعة له خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، ولم يستثني ذلك الاتصال في المؤسسة. فالمؤسسة بدورها من مهامها دمج أساليب الاتصال داخلها ، حتى تستطيع مواكبة ومسايرة بعض المشاكل لإعادة التوازن المفقود سعيا لتحقيق الانسجام التام ، و مع اشتداد المنافسة أصبحت هاته الأخيرة تقوم بتوسيع علاقتها مع محيطها الداخلي والخارجي ومحاولة تعزيز وتنمية هذه العلاقة سواء مع العاملين بالمؤسسة أو المتعاملين معها من البيئة الخارجية ولهذا الغرض عملية الاتصال تزداد أهميتها يوميا بعد يوم خاصة مع التطور التكنولوجي الحديث، فعملية الاتصال ليست سهلة وبسيطة كما يعتقد الكثيرون. بل هي عملية معقدة وصعبة تتضمن عددا من العناصر والخطوات يجب التخطيط لها مسبقا بحيث لا يمكن لأي شخص أن يقوم بها بشكل جيد ومع ذلك التطور تعددت وتنوعت كذلك وسائل الاتصال ونماذج وطرق بث واستقبال الرسائل. وعلى هذا النحو أصبح الاتصال في المؤسسة يحضى باهتمام جميع المسيرين ، مهما كانت طبيعة هذه الأخيرة ، لذا وجب علينا معرفة الاتصال داخل المؤسسة وعناصره وكذا أنواعه وشبكاته.

المبحث الأول : ماهية الاتصال في المؤسسة

1 – 1 المطلب الأول : الاتصال

وضعت العديد من التعاريف للاتصال. اختلفت من تخصص لآخر . لكن الكل منها يؤكد على جانب واحد أو أخر لتحقيق الاتصال . كما اتفقت جميعها في أن الاتصال عملية حيوية للإنسان و المجتمع .

1 – 1 : تعريف الاتصال ووظائفها

لقد خلق الإنسان و معه العديد من الاحتياجات التي لا يستطيع تلبيتها إلا من خلال الاتصال بالآخرين، و تحقيق التبادل معهم في شتى الميادين (معلومات ، سلع ، خدمات ، تكنولوجيا ، نقود ، ... الخ...) . أ- تعريف الاتصال : الاتصال بالمفهوم العام , هو عملية انتقال المعلومات و الحقائق و الأفكار و الآراء , و المشاعر أيضا, و الاتصال هو نشاط إنساني حيوي و أن الحاجة إليه في ازدياد مستمر.

و تشير كلمة الاتصال إلى معاني كثيرة لدى العديد من الناس، فالبعض ينظر إليها على أنها علم .و البعض الآخر يعتبرها نشاط ، و يرى آخرون أنها فن أو أنها نشاط عفوي لا شعوري و قد تكون عملا مخططا غير أن الاتصال هو نتيجة لمجموع كل هذه العناصر، فهو علم يقوم على قواعد معينة و فن يحتاج إلى مهارة و ذكاء، كما أنه قد يكون مخططا أو عفويا حسب ما تقتضيه الحاجة. و حسب قواميس اللغة الفرنسية « Communis» تعود جذور كلمة اتصال إلى الكلمة اللاتينية ، تحمل كلمة اتصال عدة معاني ، من بينها : إرسال ، تمرير ، إعطاء ، تقاسم ، أو إخبار عن شيء معين ، كما يعني الارتباط أو العلاقة ما بين طرفين أو أكثر.(**Larousse**, **paris**, **2001**), **p 239**)

وقد أورد معجم المصطلحات الإدارية تعريفا للاتصال بأنه " عبارة عن تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات بين طرفين أو أكثر بواسطة الوسائل الشفهية و غير الشفهية و ذلك للتأثير على السلوك و تحقيق النتائج المطلوبة 2. و قد عرفه " ماكفار لاند "Macfor Land " على أنه عملية تفاعل ذات مغزى بين الأفراد. .وجاء في تعريف " هاناك " Hannak " على أنه العملية التي يتفاعل بواسطتها الأفراد بهدف التكامل بينهم و التكامل بين الفرد و نفسه(**شعبان فرج،2009،ص5**)

ومن خلال التعاريف السابقة التي وردت يمكن أن نستخلص تعريفا للاتصال على أنه تلك العملية التي يتم من خلالها نقل و تبادل المعلومات و الآراء و الأفكار و المشاعر من شخص لآخر أو بين مجموعة و أخرى بهدف التأثير فيهم أو إحداث الاستجابة المطلوبة .

ب – وظائف الاتصال :

– الإنتاج :

يساهم الاتصال التنظيمي مساهمة فعالة في الإنتاج داخل المنظمات حيث يرى "كيث ديفينز " في هذا المجال أن " الاتصال الجيد يؤدي إلى انجاز جيد للعمل مع وجود الإشباع المهني اللازم ، فهو يعمل على الإمداد بالمعلومات الضرورية الخاصة بانجاز العمل و التعاون الفعال " و منه تتضح أهمية وجوده

– الاتصال – في المنظمة فهو يحدد سير الإنتاج من حيث كميته ون وعيته من خلال التوجيهات المرتبطة بالأداء و التنفيذ مثل توجيه الإنذارات بسبب التقاعس والتغيب عن العمل و إبداء الإعجاب أو الإعلان عن مكافأة مقابل أداء جيد (**مُحَمَّد الصيرفي ،2006،ص15**) ، فضلا عن إرسال المذكرات و عند الاجتماعات الخاصة بمناقشة المشاكل و رفع الإنتاجية و تحسين ظروف العمل أو النوعية ، وقد بينت بحوث كثيرة ابتدءا بدراسات " **هاوتورن**" مدى تأثير الاتصال التنظيمي الرسمي الذي ينبثق عن الاتصال الرسمي لجماعات العمل في تقنين الإنتاج و تقييده ، وكذلك دور الاتصال التنظيمي غير الرسمي في وضع بعض المعايير السلوكية التي يعزز بعضها بالشائعات و الأقوال ، و يعزز بعضها بما يسمى الاتصال غير اللفظي كاستعمال الإشارات و الإيماءات و النضرات و مختلف الحركات التي تدل على معنى سلوكي اجتماعي معين من قبل الرضا و الاشمئزاز ، فالمعلومات المنقولة ضمن النسق الاتصالي تسمح للفاعلين بتبرير الفعل أو النشاط الذي يقومون به كما تجعلهم من موقع جيد في المنظمة و تمنحهم نوعا من السلطة.(**جمال بن زروق،2010،ص403**)

الإبداع :

عرف فراس وآخرون الإبداع بأنه ، إنشاء ووضع أفكار و أنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي و تطوير المنشأة ، و تعد هذه الوظيفة اقل ممارسة داخل المنشآت نظرا إلى المقاومة التي يبديها

الفاعلون للتغيير لأن السلوكيات التنظيمية المكتسبة طيلة المدة السابقة ستقف حاجزا أمام الأفكار الجديدة و المبادرات المبدعة ، خاصة إذا كانت تتطلب بذل مجهود إضافي ، بحيث كلما كان المجهود المطلوب للوضعية الجديدة كبيرا كانت المقاومة للتغيير أكبر و أشد ، و ترتبط وظيفة الإبداع بعدين رئيسيين هما (**جمال بن زروق , المرجع السابق , ص 404**):

1 – البعد الأول :

هو تقديم الأفكار و الاقتراحات و المشاريع و المخططات الجديدة.

2– البعد الثاني :

هو عملية تنفيذها ، وتبرز هذه الوظيفة من خلال مساهمة الاتصال التنظيمي في توفير منابر تطرح فيها الأفكار الجديدة والإبداعات التي تتطلب انخراطا ووفاقا حولها لأن المنشآت التي توجد في الطليعة تشجع هذه الحركات فهي تعرف أن تسهيل المبادرات المجددة و المبدعة و الحرية يخلق القيمة المضافة إلى المنشأة و الفاعلين.

– الصيانة :

يتمثل دور الاتصال المتعلق بالصيانة في آراء ثلاثة لها مهام رئيسية تتمثل فيما يلي :

- ✓ حفظ الذات و ما يرتبط بها من العواطف و المشاكل .
- ✓ تغيير موقف الأفراد من القيمة التي يوليها للتفاعل الذي يحدث فيها بينهم على أفقي و عمودي .
- ✓ ضمان استمرارية العملية الإنتاجية و الإبداعية للمنظمة . (**مصطفى عاشوري،1992،ص144**)

ومما سبق فإن الإنتاج و الإبداع و الصيانة وظائف يساهم الاتصال في تحقيقا و للتأثير في توجيهها إلى جانب أجهزة أخرى على المستوى التنظيمي كالقيادة و مختلف مستويات الإشراف و النقابة و ممثلي العمال و هذا ما يدل على التأثير و التبادل بين الجماعات و الأفراد .

جدول رقم (01) يبين وظائف الاتصال حسب أنواع الاتصال

أنواع الاتصال	الوظائف الأساسية	الوظائف الأكثر فاعلية
نازل	الإعلام : إيصال المعلومات و الأوامر و التوجيهات العليمة . التحفيز : تشجيع المشاركة و الالتزام	مرتبات الموظفين رسائل المدير المذكرات و الاجتماعات
صاعد	أهداف المؤسسة و الشعور بالمسؤولية معرفة الأوضاع الداخلية من مشاكل موضوعية و ذاتية. الاستفادة من الآراء و الاقتراحات	سبر الآراء و التحقيقات المقابلات الفردية و الجماعية استعمال جريدة المؤسسة

(عبد الله العمارة،1990،ص135)

أهمية الاتصال و أهدافه :

أ- أهمية الاتصال :

1- يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية و كذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم و لذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال الاتصال تتسم بالصدق و الصراحة و الوضوح و الشمول .

2- يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف و المجلات و الإذاعة و التلفزيون .

3- أنها أداة مهمة لربط المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها و في تدعيم المؤسسة بالبيئة المحيطة بها

4- إنه أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها .

5- إنما وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الرؤساء و المرؤوسين و بين الإدارة المختلفة بالمؤسسة و المؤسسات المختلفة الأخرى ذات العلاقة بها .

6- تعمل على خلق فرص الاحتكاك و التقارب بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمع .

ب – أهداف الاتصال :

إن عملية الاتصال تسعى إلى تحقيق هدف عام ، و هو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل و قد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها و تغييرها أو اتجاهاته أو على مهاراته ، لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى (**أحمد خوش،2008،ص14-15**):

أ/هدف توجيهي :

يمكن أن يتحقق ذلك عندما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها ، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت على أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

ب / هدف تثقيفي :

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير توعية المستقبلين بأمور مهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور من حولهم من أحداث.

ج / هدف تعليمي :

ويتم ذلك حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل معارف أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

د / هدف ترفيهي أو ترويحي :

و يتحقق ذلك من خلال توجه الاتصال نحو إدخال البهجة و السرور و الاستمتاع إلى نفس المستقبل

هـ / هدف إداري :

و يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل و توزيع المسؤوليات و دعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات و الهيئات .

و / هدف اجتماعي:

يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الناس بعضهم ببعض و بذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.(**هناء حافظ بدوي،2003،ص2)**

02– المبحث الثاني : الاتصال الداخلي في المؤسسة

1 – 2 المطلب الأول : مفهوم الاتصال الداخلي في المؤسسة :

لا يمكن لأي مؤسسة أن تنشأ تستمر دون اتصال يجري بين أعضائها، ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى التحقيق الترابط في التفكير والاتجاهات بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تحقيق التعاون وتوجيه الجهود نحو الأهداف المشتركة، وتقوية العلاقات الاجتماعية التي تولد بدورها حافزا للأفراد العاملين .

ويعرف الاتصال الداخلي « : بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين (**عمر الطنوبي ،2001،ص15**)» وهو عملية تتضمن النقل والترديد والتدقيق للأفكار بغرض اختيار التصرفات التي تحقق أهداف الشركات بفاعلية (**عبد الغفور يونس ،1997،ص202**)» بمعنى أن هناك رسائل هادفة بين أطراف المؤسسة. كما يعرف على أنه « تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات (**عبد الكريم أبو مصطفى ،2001،ص226**)». . إذ يعتبر اتخاذ القرار عصب العملية الإدارية كلها، ويتوقف ذلك على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى من المستويات الإدارية .

مما سبق يمكن القول أن الأتصال الداخلي للمؤسسة هو تلك العملية التي تتضمن نقل وتبادل المعلومات والاتجاهات والأفكار بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها بفعالية .

2 – 2 : المطلب الثاني : أبعاد الاتصال الداخلي ووسائله

الاتصال داخل المنظمة هو الذي يتم من خلال اللوائح و القرارات المكتوبة داخل المنظمة و خارجها مع الجمهور أو مع أي منظمة أخرى و تنقسم الاتصالات الرسمية إلى ثلاثة أنواع : الاتصال الصاعد

– الاتصال النازل – الاتصال الأفقي.

1 – 2 – 2 الاتصالات الرسمية :

يعرف معجم مصطلحات الإعلام والاتصال الرسمي « بأنه الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليه في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير ، حيث يوجد في كل منظمة إنسانية ما يعرف بشبكية الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل.»(**عاطف عدلى العبد،1993،ص120**)

بمعنى أن الاتصال الرسمي يتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وتتبع القنوات و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي , وهذا النوع من الاتصالات يمكن أن يأخذ ثلاث اتجاهات :

أ– الاتصالات النازلة :

تعتبر من أكثر أنواع الأتصالات استخداما في المؤسسة، ويتم استخدامها في عملية نقل الأوامر والتعليمات من المستويات العليا في المؤسسة إلى المستويات الوسطى والدنيا. وتمثل أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات من الرؤساء و المشرفين إلى المرؤوسين و العمال ، و ذلك من خلال تدرج السلطة حسب الهرم التنظيمي و يقسم " كاتز و كاهن" العناصر التي تعبر عن رسائل في هذا النوع من الاتصال إلى(**ناصر دادي عادون،2010،ص36**) :

– **تعليمات الوظيفة** : و هي ما يتعلق بالتوجيه و الإشراف على العمل.

– **التبرير** : و يرتبط بشرح المسؤولين هدف مزاولة أنشطة مرؤوسيهم ومدى تلاحم و تكامل مختلف أنشطة المؤسسة ككل ، و له دور مهم في عملية الإقناع و تحسيس الفرد بأهميته في المؤسسة و غيرها

– **الإيديولوجية** : و هي تكمل ما قبلها ، بإظهار أهداف و اتجاهات المؤسسة و فلسفتها و تفسير تصرفات الرؤساء تجاه المرؤوسين بما يعود بالفائدة على الروح المعنوية لهؤلاء.

– **المعلومات** : و هي كل ما يتعلق بالتعرف على سياسات المؤسسة و استراتيجيات و احتمالات

نموها وواجبات العمال و غيرها ، و هي عناصر تسمح للعامل بالاهتمام أكثر ، و الانضمام إلى المؤسسة بعد إطلاعه على أسباب ووسائل ترتبط بها حياته.

– الرد : و هو ما يتعلق بنتائج نشاط العامل، فهناك الذي يتكاسل والذي يبذل جهدا معتبرا ، وفي نهاية الشهر عادة يحدد ردا على هذه المجهودات أو التباطؤ في النشاط ، عن طريق الأجرة أو الرسالات المتعلقة بالشغل لمن قام بعمله كاملا أو ترقيته ومكافأته ولو شفهيا و في حالة العكس بالتحذير أو التوبيخ أو الطرد .

ب – الاتصالات الصاعدة :

يرى "روزنفيلد" أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الحرم التنظيمي(**عبد الكريم درويش و ليلا تيكلا،1974 , ص 475**)

ومن هنا تبدأ عملية التفاعل بين المرؤوسين و المشرفين حيث أن المرؤوسين يقدمون اقتراحات أو شكاوى إلى الرؤساء الذي يستدعي التدخل لحل المشكل أو توضيح بعض اللوائح و القرارات و يتلخص الاتصال الصاعد فيما يلي :

- **تقديم تقارير عند الأداء و ظروف العمل**
- **تقديم تقارير ايجابية أو سلبية عن الآخرين .**
- **الإجابة عن التساؤلات الواردة من الأعلى.**
- **رفع شكاوي عن مشاكل و معاناة المرؤوسين .**

ج– الاتصالات الأفقية :

إن الاتصال التنظيمي الأفقي هو إرسال و استقبال المعلومات بين الإدارات و الأقسام والأفراد الذين هم على مستوى تنظيمي واحد، و هذا البعد يعتبر أمرا حيويا لنجاح الأداة في المنظمة، إذ عن طريقها يتم

التنسيق بين وظائفها المختلفة) . الاتصال ضروري لفعالية العمليات ، فهو يمر عبر الإدارات و المصالح أي بين الأشخاص الذين يعملون في نفس المستوى الإداري حيث تتم عملية إرسال المعلومات و تبادلها بين مختلف الأقسام الإدارية و غيرها ،

التي تقع في نفس المستوى التنظيمي ، كما أن هذا النوع يستعمله الفاعلون داخل التنظيم أحيانا للوصول إلى معلومات لم يتمكنوا من الحصول عليها بواسطة الاتصال النازل ، وخاصة المنشآت التي يسودها التسلط، الذي يؤدي إلى احتكار المعلومات باعتبارها مصدرا من مصادر القوة و السلطة. و تتوقف فعالية هذه الاتجاهات الثلاث للاتصال الرسمي على عدة عوامل هامة هي (**بشير العلاق،2009،ص100**):

- ✓ وجود قنوات اتصال واضحة و منظمة. : صلاحية هذه القنوات للعمل و فعاليتها في نقل الاتصالات .
- ✓ أن يدرك الأشخاص الذين يتبوءون مناصب معينة في مراكز الاتصال هذه القنوات ، أهمية دورهم وأنه على قدر جودة توصيلهم للمعلومات والأنباء والتعليمات ، تتوقف فعالية المنظمة .
- ✓ استخدام خطة السلطة و عدم تخطي الرؤساء أثناء الاتصال بالمستويات الأقل.
- ✓ عدم توقف قنوات الاتصال بسبب تغيب بعض الرؤساء أو خلو المناصب التي يشغلوها .
- ✓ أن تتم الاتصالات في إطار رسمي بمعنى أن تصدر التعليمات من الشخص المسؤول وان يكون مضمونها في نطاق اختصاصه.

ومنه فإنه لا يكفي أن تكون الخطط الاتصالية سليمة وإنما ينبغي أن يكون الاتصال فعالا ليفهم الأفراد الذين يقومون بالتنفيذ ما تقصده الإدارة فعلا، وأن لاتصل قرارات الإدارة متغيرة إلى المستخدمين نتيجة مرورها عبر مستويات إدارية عدة تتغير قليلا في كل مستوى منها حتى تصل إلى الأفراد الذين يقومون بالتنفيذ و قد فقدت بعض جوهرها مما يؤدي إلى عدم مطابقة التنفيذ الخطة المرسومة.(**مُحَمَّد حافظ حجازي،2006،ص15**)

2 – 2 – 2 الاتصالات الغير رسمية :

لقد برزت أهمية الاتصالات غير الرسمية على أثر تحارب" مدرسة هاوثورن" والأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية، الذين يؤكدون بأن الاتصالات غير الرسمية ليست جميعها تتعارض مع أهداف المؤسسة .

والاتصالات الرسمية هي التي تحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال أو تتم بأسلوب غير رسمي، والجدير بالذكر أنها تنشأ نتيجة لعدة عوامل منها العلاقات الشخصية بين العاملين الذين ينتمون إلى نفس المجموعات الرسمية أو غير الرسمية، ومن هذه العوامل أيضا وجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمية بما يكدس الرسائل ويجعلها تتسم بالبطء والجمود ويعطل هذه الاتصالات.

ويعتمد الأتصال غير الرسمي داخل المؤسسة على دعامات متعددة كاللقاءات العفوية، المناسبتية، تبادل الملفات ويمكن ذكر أماكن خاصة مشجعة على الاتصال التفاعلي مثل مطعم ومقهى ومكتبة ووسائل اتصال المؤسسة.

ب – وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة :

تستخدم عدة وسائل في الأتصال داخل المؤسسة، ويعتمد اختياره وسيلة دون أخرى على طبيعة المعلومات المرغوب بنقلها وعلى المسافة التي تفصل بين أطراف العملية الاتصالية، وكذلك يعتمد اختيار طريقة الاتصال على طبيعة المستقبل أيضا، ومن الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال داخل المؤسسة ما يلي:

1 – 1 وسائل الاتصال الرسمي :

الاتصال اللفظي :

ويعتمد هذا الاتصال على وسائل أو طرائق تتكون أساسا من كلمات مكتوبة أو غير مكتوبة لإيصال الفكرة أو المعنى ويضم هذا النوع ما يلي :

الاتصالات الشفوية :

وهي الاتصالات التي تتم بشكل مباشر بين شخصين أو أكثر، ميزة هذه الاتصالات أنها تؤدي إلى نقل المعلومات دون تشويش إلى الأطراف المعينة، كما أنها تمكن المرسل من التعرف على رد فعل المستقبل من خلال كشف تعابير الوجه من قبول أو رفض. و بواسطة هذه الطريقة يستطيع المرسل التأكد من وصول الرسالة للمستقبل بالشكل الذي أراده، وتتميز الاتصالات الشفوية أيضا بالسرعة عادة، ويتم إتباعها في الظروف التي تقتضي ذلك، وتكمن أهميتها في كونها تحافظ على قدر كبير من السرية حيث يخشى أن تتسرب المعلومات فيما لو تم إرسالها كتابة، ويكون ذلك مهما في حالة المعلومات ذات الأهمية العالية أو التي تقتضي السرية . و يوجد العديد من وسائل الاتصال الشفوي ما يلي :

- **المقابلات :**

وتعرف المقابلة : «بأنها مواجهة بين اثنين أو أكثر يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة التحقيق هدف أو غرض معين (**مُحَمَّد منير حجاب وسحر مُحَمَّد 1995 , ص 170**)». وتختلف هذه المقابلة التي نقصدها عن سائر المقابلات العارضة، والتي تتم بين العاملين وغيرهم في كل وقت ومكان بالمؤسسة، إذ تضمن قدرا من التخطيط وهدفا معينا يراد تحقيقه، وتسعى المقابلة لإقامة جسور تفاهم مستمر وتبادل للخبرات، وتتيح الفرصة للتعرف على مشاعر العاملين وانفعالاتهم قصد التخفيف عنهم من الضغوط النفسية في مجال العمل، ولذلك فالمقابلة تصلح لأن تكون وسيلة للاتصال الرأسي و الأفقي .

- **الاجتماعات :**

وهي إحدى وسائل الاتصال اللفظي المباشر (الشفوي) نظرا لأهميتها في إتاحة الفرصة أمام الإدارة للالتقاء بالعاملين، ودراسة اتجاهاتهم وآرائهم والتعرف على مشاكلهم واقتراحاتهم. وقد تشمل هذه الاجتماعات ما يسمى " بحلقات الجودة " وهي اجتماع مجموعة صغيرة من العاملين بشكل منتظم على أساس تطوعي التحليل المشكلات وتقديم الحلول للإدارة.

- **الخطابات :**

حيث تتم مواجهة العاملين مباشرة عن طريق إلقاء خطاب أو تقديم عرض بصورة شفوية، بهدف الإقناع والشرح وعرض التقارير التقدمية.

ب – الاتصالات المكتوبة :

ازداد دور الأتصالات الكتابية مع ازدياد حجم المؤسسات اليوم، وأكثر ما يميز الأتصالات المكتوبة أنه يمكن حفظها والرجوع إليها وقت الحاجة، كما أنها تحقق شرط الوضوح. ويوجد العديد من وسائل الاتصالات المكتوبة، نذكر منها على سبيل المثال :

التعليمات و الأوامر :

يمكن أن تأخذ التعليمات والأوامر طابعا شفويا، كما قد تأخذ أيضا طابعا مكتوبا وتمثل بذلك مرجعا يسهل الرجوع إليه في حالة المخالفة، وتتخذ التعليمات والأوامر المكتوبة صورا عديدة مثل المذكرات الداخلية والقرارات الإدارية.

التقارير :

تعتبر التقارير من وسائل الاتصال المهمة داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها، إذ تعتمد عليها الإدارة لمعرفة حقيقة ما يجري داخل المؤسسة، ولتحقيق اتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وعن طريقها يتلقى المديرون التي يستندون عليها في رسم السياسات ووضع الخطط واتخاذ القرارات واختيار أسلوب العمل. « ولذلك أصبحت التقارير معيار لقياس كفاءة الإدارة، إذ عن طريقها يتم تزويد الإدارة بأكبر حصيلة من المعلومات والإحصاءات الخاصة بحقيقة التنفيذ وما يتخلله من أحداث ووقائع ومؤثرات داخلية وخارجية وفي أقصر وقت ».(**مُحَمَّد منير حجاب وسحر مُحَمَّد وهي ، مرجع سابق ، ص 156**)

– جريدة المؤسسة :

تسمى أيضا بالجريدة الداخلية، وهي وسيلة من وسائل الاتصال النازل موجهة أساسا إلى كل العاملين دون استثناء، كما تسمح بخلق وتعزيز شعور الانتماء والانتساب للمؤسسة، وضمن هذا الإطار فأفضل

جريدة داخلية هي تلك التي تمنح الفرصة للعاملين لكي يعبروا عن انشغالاتهم ومطالبهم، كما تسمح هذه الوسيلة كذلك بتوفير المعلومات حول السياسة العامة التي تنتهجها المؤسسة ومختلف المستجدات المتعلقة بنشاطاتها .

وسائل الاتصال الغير لفظي :

يعتمد هذا النوع من الاتصالات على اللغة غير اللفظية ولا تعتمد الوسائل التي تستخدم فيه على الكلمة المكتوبة أو غير المكتوبة اعتمادا أساسيا وإنما على وسائل أخرى مثل : الإشارات وتعبيرات الوجه، الربت على الكتف، أو الإيماء بالرأس وعادة ما تكون هذه الإشارات ذات معان مألوفة ومتداولة، كما يتم إتباع طريقة الاتصال غير اللفظي في حالات الاتصال المباشر وغير الرسمي .

و تلجأ إليها المؤسسات عادة لكسب جمهورها الخارجي و نجد من أهم وسائل الاتصال الغير لفظي :

الإشاعات :

تعرف الإشاعة بأنها : " خبر غير مؤسس يتم إرساله شفويا , و يلقى صدى إيجابي من حيث تصديقه و تبنيه , و يجهل مصدره ". وتتعدد المنافذ التي تسمح للإشاعة بالبروز، إذ تظهر الإشاعة عندما يكون الاتصال في المؤسسة محدودا، فهي بمثابة المخفف لحالة نقص الأتصال إذ ما يغذي الإشاعة هو الحاجة الملحة للحصول على المعلومات من طرف العاملين. و للحد من الإشاعة ينبغي الانطلاق من فكرة محورية، تتمثل في استخدام جميع الطرائق التي تسمح لنا بإظهارها ووصفها بالإشاعة، ثم بحث وتحديد مصدرها، ليتم بعد ذلك تنفيذها أو استخدام التهديد بالعقاب كوسيلة لتجنب تفشيها.

مسرح المؤسسة :

هذه الوسيلة تستخدم لإزالة عوامل الانفعال والتوتر والكبت النفسي الذي يعاني منه العاملون أثناء أداء مهامهم، كما تسمح أيضا بالتقاء العاملين خارج أوقات العمل، وكشف المشكلات ومعالجة اختلالات الناتجة عن سير العمل في المؤسسة، إضافة إلى إرساء قيم وعادات مستحدثة من خلال معالجة مواضيع تخص العلاقات الوظيفية والأداء وغيرها، مما يعزز ثقافة المؤسسة.

المبحث الثالث : إستراتيجية الاتصال الداخلي :

يمكن تعريفها على أنها التفكير في الاتصالات الداخلية و تنظيمها في المؤسسات العامة وفي المؤسسات الكبيرة الخاصة , و ذلك باستعمال وسائل بغرض نقل المعلومات في المؤسسة, وذلك بقصد تحقيق الأهداف الاتصالية.

1-مراحل وضع إستراتيجية الاتصال الداخلي :

يتم وضع الإستراتيجية وفقا لثلاث مراحل التي شخصها " فيليب موريل - Morel Philippe" **(فضيل دليو, 1997 . ص 91)**

1- مرحلة البحث :

حيث تتم هذه المرحلة بوصف المؤسسة و تشخيص أوضاعها الداخلية .

2- مرحلة التفكير :

يتم من خلال هذه المرحلة تحديد أهداف المؤسسة و تشخيص الجمهور المستهدف .

3-مرحلة التنفيذ :

بعد الانتهاء من مرحلة التشخيص و تحديد الأهداف يجب تطبيق هذه القرارات بتخصيص ميزانية معينة تتعايش مع إمكانيات المؤسسة و ذلك بتنفيذها عن طريق وضع خطة اتصالية محكمة .

ج - أهداف وضع الإستراتيجية الاتصالية داخل المؤسسة :

من بين الأهداف التي تدفع المؤسسة لوضع إستراتيجية الاتصال (الداخلي و الخارجي) نجد :

- الصورة التي ترغب المؤسسة أن تكون عليها إلى ماذا تريد أن تتوصل إلا من خلالها

- تحديد و ترتيب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف .

-تحديد الرسائل التي تستخدمها .

- التنسيق بين الأشكال المختلفة التي تقوم بها المؤسسة .

الفصل الثالث: الرقمنة

المبحث الاول: مدخل إلى الرقمنة (Digitisation)

تمثل الرقمنة أحد اقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفتها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، اذ استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلبا جذريا للأنظمة المعلوماتية.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة واهميتها

1 تعريف الرقمنة:

عرفت الرقمنة على انها عملية استنساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية Chaine Numerique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن. **(مهري وبن جامع، 2011، ص 63)**

وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على انها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال اشارات الكترونية تناظرية. **(باشيوة ،2008، ص 70)**

فالرقمنة هي "العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل اخر. **(باشيوة ،2008، ص 70)**

وفي محاولة لتتبع مصطلح الرقمنة Digitisation وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitize Digitise، Digitalise كمقابل للفعل (يرقمن) المشتق من مصطلح رقمي Digit، والذي عرفه بانه تحويل الصورة أو الصوت) إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، اما الاسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي

Digitisere،Digitisation،Digitalisation

هذا بالإضافة إلى مصطلحين بمعجم وبستر على الخط المباشر وهما Digitized 1، Digitizing كما وجدت مصطلحات اخرى تختلف في حروف الهجاء تلعا للهجائية البريطانية مثل Digitising **Digitisation، Digitised، Digitalisation**.

ونظرا لعدم الثبات مصطلح واحد يعبر باللغة الانكليزية، فقد تعدد المصطلحات المستخدمة للتعبير عنه ما بين:

في مرصد البيانات الواحد وبين مواصد البيانات المختلفة وبعضها البعض وبالتالي تشتت النتائج الخاصة بموضوع الرقمنة بين هذه المصطلحات المختلفة

وتمثلت الاختلافات بين مصطلحات الرقمنة الانجليزية في الشق الثاني فقط، بينما ثبت المقطع الأول من المصطلحات وهو Digit، مما قلل من الشتات الذي يمكن أن يحدث للمصطلح، ودفع بعض المراصد للإحالة بين المصطلحات المختلفة وبعضها مثل Proquest ، Online Library Wiley ، Lista

ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنينه دوليا، ويمكن التغلب على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الاخرى المستخدمة حاليا حتى تذوي مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى المرتبط به عند اجراء عملية البحث، كنتيجة طبيعية لعدم الالمام بكافة المصطلحات الاخرى المشتقة منه والمختلفة معه في حروف الهجاء.

أن مصطلح الرقمنة لم يقتصر في استخدامه على مجال المكتبات والمعلومات فقط بل أن ظهوره ارتبط بمجالات موضوعية كثيرة ومتعددة.

كما أن بدايات استخدام المصطلح في مراصد البيانات المختلفة ترجع إلى الخمسينيات من القرن العشرين. (**احمد يس،15،2018،16**)

هذا وتبعا لتعريف تيلور فالرقمنة تمثلت الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء ويعد اصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها . (**احمد يس، 2013، ص 16**). وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS، فان الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل

البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى اشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي ويمكن عرضها على الحاسوب. (**صالح مُحَمَّد، 2006، ص 2019**)

هذا وقد استخدمت مؤسسة Digital Preservation Coalition (DPC)،وهي مؤسسة بريطانية غير هادفة للربح تتألف من حوالي 20 منظمة من ضمنها المكتبة البريطانية، شكلت عام 2001م، وكان لها الفضل في وضع القضايا الرقمية ضمن الاعمال السياسية، مصطلح Digitisation وعرفته بأنه عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية، وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو دليل رقمي تصنف كمادة رقمية. (**احمد يس ،2018، ص15**)

ونظرا لعدم اهتمام القواميس اللغوية العربية والقائمين عليها بتحديد مصطلح ثابت للاستخدام كمقابل المصطلح Digitisation في اللغة العربية فقد تعددت المصطلحات المقابلة له كما يلي:

واستخدم الاستاذ الدكتور الهجرسي مصطلح النظام التحسيبي الثنائي كمقابل لمصطلح Digital حيث ان كلمة رقمي بالعربية حسب قول سيادته لها مدلولات اخرى من الممكن امن تلقي بظلالها على المعنى الأصلي للمصطلح الانجليزي، كما أنه الأصح والأدق بالنسبة للمتلقي عند الاسترجاع وذلك للدلالة على استخدام تطبيقات الحاسوب داخل المكتبات بما فيها تحويل المقتنيات إلى الشكل الرقمي والذي اطلق عليه الشكل الاضافي التحسيبي المليزر، كما عرف التحسيب Computation عام 2002م بأنه الاعتماد على الحاسوب في تسجيل النصوص وقراءتها وقد تحول مصطلح التحسيب يعد ذلك للدلالة على استخدام مصطلح الحاسوب في المكتبات .(**الهجرسي، 2000، ص158**)

ويعرف عبد الهادي الرقمنة بأنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الالي، ويشار إلى الرقمنة على انها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى اشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب الي (**عبد الهادي، 2015، ص 179**)

اما فراج فاستخدم مصطلح الرقمنة أو التحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الانجليزي Digitisation وعرفهما بأنهما عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب.

كما استخدم زينهم مصطلح ترقيم الوثائق وعرفه بأنه العملية التي عن طريقها يتم خلق تمثيل الكتروني من مادة مطبوعة، اي العملية التي يتم فيها تحويل مصدر غير الكتروني أو تناظري إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسوب.

ولاسترجاع تعريف أكثر شمولية لمصطلح الرقمنة نعرض لطائفة اخرى من التعريفات التي وردت في قواميس المصطلحات أو دوائر المعارف المتخصصة أو كتابات وابحاث المتخصصين كما يلي:

عرف على الرقمنة Digitisation بانها العملية التي أحالت جميع انساق الرموز من اعداد ونصوص وأشكال صور ثابتة ومتحركة إلى سلاسل من الأرقام قوامها الصفر الواحد وفقا لنظام الاعداد الثنائي التنصهر هذه الانساق في توليفات مثيرة في ظل تقنيات الوسائط المتعددة في ح ين اشار المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف للرقمنة على انها عملية تحويل المواد التناظرية Analog Material إلى شكل الكتروني (رقمي).

واشار عبد الهادي إلى الرقمنة بانها عمليات تحويل التي تتم للوثائق من الاشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني. **(احمد يس، 2018، ص17)**

وتختلف وتتعد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي تستخدم فيه، حيث يلاحظ الترقيم والرقمنة تعني:

أ- في مجال الحاسب الالي:

وتتم الرقمنة أو التحويل الرقمي Digitisation هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك بواسطة الحاسب الالي.

ب – في سياق نظم المعلومات:

وعادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت فوتوغرافية او خرائط) إلى اشارات ثنائية Signals Binary، باستخدام نوع من اجهزة المسح الضوئي Scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك العمل على شاشة الحاسب الالي. **(مهري، 2011، ص 63)**

ج- في سياق الاتصالات بعيدة المدى:

فتشير إلى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة إلى اشارات رقمية ثنائية. **(احمد يس، 2013، ص20)**

وينظر" تيري كاني " Terry Kuny " إلى الرقمنة على انها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها (الكتب، الدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الالية عبر النظام الثنائي (البيتات Bits)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الاساسية

النظام معلومات يستمد إلى الحاسبات الالية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (**بومعرافي، تازير، ص 162**)

وتشير "شارلوت بيرسي" "Charlette Buresi الى الرقمنة على انها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام الناظري إلى النظام الرقمي.

ويقدم "دوج هودجز" "Doug Hodges " مفهوما اخرا تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو اجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط ...) إلى شكل رقمي.

هي شكل من اشكال التوثيق الالكتروني، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط الكتروني وتتخذ شكلين الرقمنة بشكل صورة، والرقمنة بشكل نص، اين يمكن ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف . (**حافظي ،2008، ص 23**)

وتشير عبير سلامة إلى الرقمنة على أنها "عملية تحويل صورة أو اشارة (عادة ما تكون تناظرية) إلى مجموعة منفصلة من النقاط، القيم، لتكوين نسخة رقمية من مصدر مرئي أو مطبوع أو مسموع، حيث أوضحت أن الرقمية التناظرية. (**احمد يس، 2013، ص19**).

فالرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك من اجل معالجتها باستخدام الحاسب الإلكتروني. (**فراج، 2005، ص 38**)، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصورة إلى اشارات ثنائية باستخدام أحد اجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب. (**عيسى، 2006، ص219**)

وتعرف الرقمنة بانها العملية التي يتم بمقتضاها تحويل مصادر المعلومات التقليدية وشبه التقليدية مطبوعات ومصغرات ومواد سمعية بصرية وغيرها إلى ملفات مقروءة بواسطة الحاسب .(**ابراهيم، 2005، ص2**)

كما يمكن تعريف ايضا عملية الرقمنة بكونها تلك الوسيلة التقنية التي تعمل على تحويل الصور الورقية،

أو أي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صورة الكترونية، فالوثائق المرقمنة تصبح وثائق الكترونية والرقمنة تهتم بكل الوثائق، ويمكن اجراءها انطلاقا من مختلف الحوامل كالورق، المصغرات الفيلمية الأشرطة المغناطيسية، أشرطة الفيديو، الافلام وغيرها.

أن عملية الرقمنة تسمح بترميز وتحويل الصور والأصوات والنصوص إلى لغة الحاسب، والبيانات المرمزة يمكنها الانتقال في شكل الكتروني ضوئي، عن طريق الالياف الضوئية، أو عن طريق موجات هرتزية، وهذه البيانات المرمزة يمكن حفظها على اقراص صلبة أو اقراص مضغوط **CD-ROM DVD**. **(مهري، 2011، ص 81 ص 82)**.

من خلال المسح السابق لتعريفات الرقمنة فإننا نستخلص بأنها عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الاشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الإلكتروني كما أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي.

فالرقمنة لا تعني باقتناء أو إدارة الوثائق الإلكترونية، ولكن تتمثل في تحويل الصور أو أي وسيط تقليدي آخر للوثائق إلى شكل إلكتروني، وتشمل الرقمنة مختلف أنواع الوثائق ويمكن تطبيقها انطلاقا من وسائط متعددة : الورق، الوسائط الفلمية، الصور ، المصغارت الفليمة. **(عكنوش، 2010، ص150)**

العوامل التي ساعدت على نشوء مشاريع التحويل الرقمي:

هناك العديد من العوامل الحوافز التي شكلت محفزات لمشروعات التحويل الرقمي ومن هذه العوامل ما يلي: (كاينة قبل)

– الانترنت وامكانياتها الهائلة والخدمات التي تقدمها، حيث أضافت الانترنت رافدا اخر من روافد مصادر المعلومات، وظهر الكثير من المواقع التي تتيح كما هائلا من المعلومات سواء كانت نصا كاملا أو مجرد بيانات ببليوجرافية أو مختصرات.

– أدارك أهمية المعلومات الرقمية، وضرورة توفرها للمستفيدين، والتعامل معها، والاستفادة منها.

– التطورات التقنية وخصوصا في مجال الحاسب ونظم المعلومات والاتصال عن بعد، حيث إن التطورات

التي حصلت في هذا المجال ساهمت بشكل كبير في جعل مؤسسات المعلومات تفكر في التحويل الرقمي لمصادر المعلومات التي تمتلكها.

– ظهور الكثير من مؤسسات المعلومات الخاصة والعامة، التي تقدم خدمات معلوماتية متطورة.

– ظهور مجموعة من التحديات التي تواجه مؤسسات المعلومات، حيث إن الزيادة الكبيرة في عدد الباحثين وتنامي الطلب على المعلومات وقلة وجود الموظفين المؤهلين أدى ذلك كله إلى ظهور مجموعة من التحديات أمام مؤسسات المعلومات يجب عليها التعامل معها والسعي لإيجاد حلول لها، وقد يكون في ظهور التجارب والمشاريع الرقمية حل لها

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة وأساليبها

1 أهمية الرقمنة:

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المكتبيين واختصاصيي المعلومات حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول اليها من جانب المستفيدين، وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في اعداد المستفيدين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات Intranet.

للتعرف على أهمية عملية الرقمنة، من المناسب الاشارة إلى أن رقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من امكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والاطلاع عليه حيث أصبح في الامكان اجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط الفائقة " Hypertext" والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الاطلاع عليها، إلى جانب احالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه

وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات

وخدمات الكترونية فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنبا إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة اضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف والضياع وخاصة النادرة منها. **(عكنوش ص 150 ص 151)**

2 – اساليب الرقمنة:

وتتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

2-1 **الطريقة الاولى:**

وهي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها اما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

2 –2 الطريقة الثانية:

وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام الماسحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق. **(مهري، 2011، ص66)**

وتميز فيها ثلاثة اشكال وهي: (كاين نقص قبل العبارة)

2-2-1 الرقمنة في شكل صورة Mode image

وهي من انواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من انها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة. **(مهري، بن جامع، 2011، ص66)**

وتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتنفيذ هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست قيمتها النصية. **(المعثم، 2010، ص 359)**

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه ب

- 1 بايت لصورة ابيض واسود Noir et Blanc
- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة En Couleur

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث انواع من الترميز في شكل صورة:

– حادي البايت: Mode Bitonal: في هذا النوع كل بيكسال Pixel يمثل بباية واحد وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين ابيض أو اسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الاثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.

– المستوى الرمادي : Niveaux de Gris وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة وعدد البيتات المستخدمة لترميز البيكسال كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة ارصدتها الارثية التراثية القديمة. بالألوان: Mode Couleur: لديه نفس مبدا النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله في الرمز ثلاثة ألوان اساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البيتات Les bits، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فان هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان اساسيتان هما:

– يقصي كل فرص البحث داخل النص.

– الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط الخزين. **(مهري، 2011، ص66 ص 67)**

2 – 2 – 2 الرقمنة في شكل نص: Mode texte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على انها نص، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما يسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء، أن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وادوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من اسماء العلم واشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات جديدة. **(مهري، 2011،ص 68)**.

2-3 إعادة الإدخال:

احيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمنتها بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو اضافات مكتوبة بخط اليد، والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة إلى اعادة ادخالها باليد وإعادة الادخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلمات Word processor وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج، لذا لا ينبغي استخدامها الا في الحالات الضرورية فقط بالرغم من امكانية الاعتماد على اعادة وادخال المواد المكتوبة بخط اليد إلا أن الكاميرا الرقمية يمكن أن تقدم حلا أو بديلا لإعادة ادخال المواد المطبوعة القديمة أو التالفة أو المخطوطة. (**المعثم، 2010،ص 360**)

المطلب الثالث: اسباب لجوء مؤسسات المعلومات إلى التحول الرقمي

لجأت كثير من مؤسسات المعلومات إلى تحويل مجموعاتها من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي الأسباب كثيرة ويمكن حصر أسباب التحويل إلى الشكل الرقمي في النقاط التالية منها:

- أن التحويل الرقمي لمصادر المعلومات يوفر رافدا مهما لكم هائل من المعلومات بدلا من تملك Access المتاحة على وسائط رقمية، ومن هنا ظهر مفهوم الإتاحة أوعية المعلومات في مؤسسات المعلومات التقليدية.

المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية

أولا: مفهوم الرقمنة

الرقمنة هي عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهوم من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح، وعموما يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى شكل لا مادي (**حسيان، ص 38**).

كما عرفت موسوعة مصطلحات المكتبات و المعلومات و الحاسبات الرقمنة على أنها عملية خلق صورة تمثل الوثيقة أو الصورة الأصلية عن طريق تحويل الضوء المنعكس أو المنبعث منها إلى إشارات رقمية يمكن تخزينها أو بثها و إدارة تكوينها للعرض على الشاشة كصورة الكترونية .

و يقدم م دوو . ج هودجز doug hodges مفهوم أخر تم تبينه من جانب المكتبة الوطنية الكندية و يعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات ، الدوريات و الكتب و المخطوطات و غيرها إلى شكل رقمي (**احمد قسم ، 2009، ص 11**).

فهي تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي و بصورة دقيقة (**الحمزة ، ص21**)

و بالتالي فان رقمنة الوثائق أو الأرشيفات هي إعادة إنتاج وثيقة توجد مسبقا على حامل و رقي أو غيره فيلم مصغرات فيلمية) عن طريق تسجيل صورة كل جزء من الوثيقة في صورة متتالية مزدوجة مكون (0،1) بواسطة قيمة مساوية في نظام الترميز المختار ، الحرف أ الحرف ب ..... نقطة سوداء، نقطة بيضاء، مجموعة من النقاط المتتالية بلون واحد يفترض فيها أن يحترم مضمون وشكل الوثيقة المرقمنة ما تقوله، ما تبينه (**خثير ,2007، 2008، ص 57**)

ثانيا : مفهوم الإدارة

يعني في أوسع معانيه بالنسبة لعالم الإدارة سايمون أي نوع من التعاون بين فردين أو اكسر بهدف القيام بعمل ما يصعب على فرد واحد القيام به فالإدارة تتعلق إذن بإمكانية التعاون بين أفراد الجنس البشري على تحقيق هدف أو أهداف محددة. (**خشيم ،2002، ص28**)

كما يعرفها جلوف: بأنها القوة المفكرة التي تحلل وتصف وتخطط وتحفز وتقيم وتراقب الاستخدام الأمثل

للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد معروف.

ويعرفها قاموس اكسفورد بأنها – تسيير الأمور من خلال العاملين بكفاءة وفاعلية للوصول إلى غايات معنية فالإدارة هي عملية تجميع الموارد المادية والبشرية والمالية من اجل تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين فيها وحفظ التوازن بين الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفاعلية (**احمد، ص 24**).

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية

إن التحول إلى الرقمنة الإدارية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الرقمنة الإدارية و يمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية :

– الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

–القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق.

–ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة صعوبة توفير البيانات على مستوى المؤسسة (**رأفت ، ص05**)

–ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.

– التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية (**غوانمة ، مقابلة ، 2018 ،ص 23**).

–تطور الاتصالات . مرت الاتصالات الالكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة بسيطة و جهد أقل ، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال و الوقت و الجهد لإرسال المعلومات و تنفيذها (**الحسن ، 2009 ، ص23**).

–تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع خاصة في ظل انتشار وهي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة و معرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء.

– المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة ومتطورة (مختار، 2007 ص 12)

-ظهور حركات الإصلاح والتطوير مثل إدارة الجودة الشاملة

- تعاظم دور شبكات المعلومات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة .

زيادة التوجهات العالمية نحو الانفتاح و الترابط و التكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة **(ايت مهدي، المرجع السابق ، ص 30)**

المطلب الثالث: ملامح التحول للرقمنة الإدارية

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد، فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية، لتحسين مستوى أعمالها و جودة خدماتها، فكان لابد من توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري و كذا تعميق استخدام تكنولوجيا الاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية وإدارة الحكومة الالكترونية أوالإدارة الالكترونية (**عاشور ، ص 11)**

فالإدارة الالكترونية تقدم وجها مغايرا للإدارة التقليدية نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع فكان أن أصبحت أداة فاعلة في أيدي الدول التي بادرت إلى تطبيقها في دوائرها الإدارية ومشروعا تتطلع إليه الدول التي لم تحظ بالانتقال إليها أو تلك التي طبقتها جزئيا في بعض أنشطتها الإدارية دون أن تبلغ الدرجة الكافية لوصف معاملاتها بالالكترونية (**بتوجي، ص 203)**

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه الرقمنة الادارية

هناك العديد من المعوقات التي تصعب تطبيق الرقمنة الإدارية في المؤسسات منها .

المعوقات التقنية والتكنولوجية والمتمثلة في ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير بالإضافة إلى عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت (**بوادي، بوشنافة ،2018،ص290**).

المعوقات التنظيمية والإدارية والمتمثلة في:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية
- عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية . **(الطائش، 2016،ص 29)**
- التحول من العمل اليدوي التقليدي الى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الومظفين

والخوف من التغيير من قبل المسؤولين . **(شواي، 2016،ص 95)**.

- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير
- الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها (**احمد، ص 74**).

المعوقات البشرية

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم
- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي
- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية. (الطائش، المرجع السابق ، ص 32).
- قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات (**شواي، ص 95**).

المعوقات التشريعية

- صعوبة الملاحقة القانونية المخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم (**بوادي، بوشنافة ، ص291**)
- صعوبة يجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل (**بن السبتي،سعيدي، 2016**).

المعوقات المالية

- قلة الموارد المالية وضعف السيولة النقدية
- ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق
- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات (**عثمان ، المرجع السابق ، ص 33**).
- الاستثمار في مجال تقنية المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية

تعجز في تخصيص ميزانياتها بهذا الحجم. (**بوادي، بوشنافة، ص 291**).

- قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية (**بن السبتي، سعيدي ،2016**).

المعوقات الأمنية والاجتماعية

تتطلب الرقمنة الإدارية فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل

تصعب ذلك منها الاختراق. ويعتبر الهجوم على المواقع و اختراقها على شبكة الانترنت (**مُحَمَّد الجنبيهي، 2006، ص 26**).

الفيروسات. وهي عبارة عن برنامج له أهداف تدميرية تهدف إلى إحداث إضرار جسيمة بنظام الحسب سواء البرامج أو المادية. (**صادق، الفتال ،2008،ص67**).

التجسس الالكتروني . بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم ، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية ، والتجسس إحدى هذه المجالات ومن الطبيعي انه عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الالكترونية فستحول أرشيفها إلى أرشيف الكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها و نقلها وحتى إتلافها سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات و حتى الدول . (**المير ، ص 43**)

المطلب الخامس: عوامل نجاح الرقمنة الإدارية

انه على المسؤولين في المؤسسات والمنشئات الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن ياخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين الإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها (**بوزوالغ، بن عزوز ،2018،ص 14**)

- تحسين مستوى أداء الخدمات
- التقليل من التعقيدات الإدارية

-تخفيض التكاليف تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية (**غوانمة، مقابلة، المرجع السابق، ص 4**)

-التدريب والتأهيل وتامين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه

-تامين سرية المعلومات للمستفدين

-الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء

-التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستفدين (**احمد، ص 71**)

المطلب السادس: الانتقادات الموجهة للرقمنة الإدارية

لقد وجهت العديد من الانتقادات التي تؤدي إلى إحداث خلل وتعرقل العمل الإداري منها

-انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة

-رداءة البرمجيات المطورة، أو ضعف الصيانة البرمجية

-التكلفة الباهضة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات

-ضعف تغطية الانترنت وجودها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى **(بوادي، بوشنافة ، ص 291)**

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي

المطلب الأول: أهمية ودواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي للتعليم العالي

دعائم الاتصال الرقمي في المؤسسة:

الوسائل التكنولوجية الحديثة: لقد استفاد الاتصال داخل المؤسسة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أدى إلى ميلاد أدوات اتصالية حديثة ، تعد بمثابة دعائم قوية للاتصال في المؤسسة منها:

1-قاعدة المعطيات والمعلومات: وهي تخزين المعلومات في جهاز كومبيوتر ، بحيث يسهل استرجاعها في الوقت الضروري بيسر وسهولة، بهدف الاستجابة للتساؤلات الطارئة.

2-الأنترنات: وهي شبكة الحواسيب الداخلية للمؤسسة، تمكن من الاتصال والتنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة، وبالتالي تزيد في فعالية التسيير وربح الوقت والجهد.

3-البريد الإلكتروني : لقد أصبح ممكنا أن يحل البريد الإلكتروني محل الاتصال الشخصي ، إذا يمكن لمسئول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف في نفس الوقت واللحظة، وأن يتلقى خطابات مباشرة من مختلف الأطراف و بالتالي التعرف على التساؤلات الطارئة ، وإيجاد الأجوبة المناسبة في الوقت المناسب ، فأصبح لكل مواطن مقعد على طاولة الرئيس بعد مجيء الأنترنات فإن الطلبة والموظفين والعمال والأساتذة أصبح لهم كرسي على طاولة رئيس الجامعة من خلال البريد الإلكتروني .

4-الأقراص المضغوطة: هي دعامة تكنولوجية هامة هي وسيلة ملتيميديا، وتخزن ألاف المعلومات المصورة والمكتوبة والصوتية .

5- الصحيفة الإلكترونية الداخلية : ويمكن أيضا استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر ، وتقنية الشبكات الإصدار صحيفة إلكترونية داخلية تكون عبارة عن فضاء إلكتروني يلتقي فيه كل عناصر العملية الاتصالية نظرا لما توفره تكنولوجيا الانترنت من تفاعلية .

وقبل التطرق إلى أهمية تكنولوجيا الاتصالات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي يجب علينا التعرف على

دور هذه التكنولوجيا في التعليم العالي والذي نلخصه في النقاط الآتية:

- تغيير أسلوب الإدارة وذالك بتسيير نظام التعليم بالرقمنة وكذا التغيير في طريقة الفهم والتدريب مع مواكبة التطورات الحادثة .
- سهولة تبادل المعارف والحفاظ على الشبكات الالكترونية العالمية المانحة للمهارات والمعارف .
- لها دور موجهات عالمية متكاملة للاتصال مثل الانترنت والشبكات التابعة لها وهي تقوم بتحديد مكانة الجامعات في الإطار العالمي .

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

انتشر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي وتوسع حتى مس كل القطاعات الخدماتية بمختلف أنواعها خاصة التعليمية منها وقطاع التعليم العالي يستطيع تمثيل باقي القطاعات التعليمية بصفته اكبر هرم لأن الوزارة الوصية تحاول جاهدة رقمنة هذا القطاع. وهي تقوم بالعديد من العمليات مثل تخزين واسترجاع ونقل المعلومات ونشرها منها المصورة والنصية والرقمية بالوسائل الالكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتروني ونظم الاتصالات.

كما يقصد بها كل ما يستخدم في مجال الاتصال الرقمي والتعليم من تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تستخدم بهدف نقل أو تخزين أو استرجاع المعلومات من مكان لأخر، كما يعمل على تطوير وتجويد العملية التعليمية بجميع وسائلها الرقمية الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته وتقنيات شبكة الانترنت كالكتب الإلكترونية وقواعد البيانات والموسوعات والدوريات والمواقع التعليمية والبريد الإلكتروني والصوتي والتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد والوسائط المتعددة.....الخ.

وتعرف كذلك على أنها مجموعة الطرق والتقنيات المستخدمة لتبسيط نشاط معين ورفع أداءه وتجمع على نقل المعلومات وتداولها من حواسيب والعمل على خاصية الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها .

دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع التعليم العالي:

تستعد أهم مبررات التي و دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بالتحديد في ما أورده طلبة عام 1997 من الدراسة المستفيضة التي قام بها كل من هوكريج ورفاقه عام 1995 والتي كانت حول مبررات إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى التعليم العالي في دول العالم الثالث

خاصة و يمكن تلخيص دواعي هذا الاستخدام في أربعة نقاط أساسية هي : *المبرر الاجتماعي (the social rational) : هو الذي يؤكد على ضرورة تعريف الطلبة باستخدامات ومحددات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونشر التوعية الحاسوبية بينهم ليتكيفوا مع التغيرات الجديدة التي جلبتها إلى حياة الناس في مختلف ميادين الحياة.

- المبرر المهني (the vocational rational): الذي يهدف إلى المساعدة في تأهيل الطلبة للحصول على فرص عمل في المستقبل تتعلق بأحد مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل استخدام التطبيقات المختلفة كمعالجة النصوص والبيانات المجدولة وقواعد البيانات .
- المبرر الحادث أو المحفز على التغيير (the catalytic rational): ينص هذا المبرر على أن التكنولوجيا المعلومات والاتصال تفيد في تغيير أسلوب تعم الطلبة من حفظ واستذكار المعلومات من التعلم المعتمد على الأستاذ والكتاب الجامعي بالدرجة الأولى إلى أسلوب أخر يتطلب منه معالجة المعلومات وحل المشكلات مع إعطاء فرصة للطالب ليتحكم بتعلمه , وتشجعه على التعلم من خلال المشاركة أو من خلال كل التعلم التعاوني" cooperative learning والتعلم النشط " active learning وليس من خلال المناقشة الفردية فقط. ولقد أدى إدخال هذه التكنولوجيا في التدريس الجامعي إلى خلق عدة مزايا في هذا المجال أهمها:

1 – تقديم المادة التعليمية بتدرج مناسب لقدرات الطلبة.

2 – توفير فرص للتفاعل مع الطالب .

3– تمكين الطالب من اختيار و تنفيذ الأنشطة والتجارب الملائمة لميوله ورغباته.

4– يسهل على الطالب اختيار ما يريد تعلمه في الزمان والمكان المناسبين .

5– تقديم التغذية الرجعية الفورية.

المطلب الثاني: إسهامات وتأثير تكنولوجيا الاتصال الرقمي على طرق التدريس الجامعي

قد أدى استعمال تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم إلى ظهور مصطلحات جديدة مثل التعليم الافتراضي والتعليم الإلكتروني هذا المصطلح الأخير يشير إلى مجال واسع لاستخدام هذه التكنولوجيا الجديدة من العمل على الحاسوب بقاعات التدريس إلى التواصل عن بعد مع برامج دراسي كامل وإن هذا التعليم يتميز عن التعليم التقليدي بالمرونة في إدارة التعليم إضافة إلى استغلال ذاتي في اكتساب

المعارف.

وتعد الأنترنات الوسيط المفضل لهذا التعليم الذاتي وغير الرسمي كما أنها يسرت ظهور جامعات افتراضية لكنها في الواقع تكاد تكون مقتصرة على الدول الفنية لكوفا تحتاج إلى حواسيب متطورة وتوصيلات عالية التدفق إلى جانب تأطير فني وعلمي متخصصين للتعامل مع تحميل المواد الدراسية التي يحتاجها الطلبة.

وساهمت هذه التكنولوجيا في تغيير طريقة التواصل ما بين المرسل والمستقبل للمعلومات المتعلقة بالأنشطة التعليمية والبحثية كما تغير أيضا أسلوب التعامل مع مواد هذه الأنشطة سواء من حيث الاستقبال أو المعالجة أو التخزين أو التوزيع وهذا نحو الاتحاد الإيجابي .

ولا يمكن لأي أحد أن ينكر القيمة المضافة التي أعطتها هذه التكنولوجيا الاتصال الرقمي للعملية التعليمية ولكن لا يمكن أن تجعلها تقتصر على الجانب الكمي لأن الأهم هو فيما تستعمل هذه التكنولوجية الرقمية وكيف تستعمل. ويرى العديد من المختصين بأن هذه التكنولوجيا المتعددة الوسائط بإمكانها أن تكون فرصة لتوسيع دائرة مستقبلي الرسائل المعرفية وجعلها أكثر تشويقا وجذبا للطبة .

في حين يرى آخرون منهم بأن الاتصال الرقمي يعتبر وسيلة مستقلة ومكالمة لما يقدم من معلومات أثناء الحصص الدراسية ولذلك صار ضروري على المتعلمين تعلم تقنيات الإعلام الآلي والتدرب على طريقة معالجة النصوص في الحاسوب والإبحار في مختلف المواقع التعليمية والتثقيفية.

ولقد أصبح اليوم كل من الأستاذ والطالب بحاجة إلى الاستعانة بهذه التكنولوجيا من أجل البحث عن مختلف المسائل والمعلومات التي هم بحاجة إليها واستغلالها أمر حتمي في بعض الحالات خصوصا عند قلة المصادر والمراجع التي تتحدث عن الموضوع المبحوث عنه. وهذا الاستعمال يسمح ومع مرور الوقت باكتساب خبرة في التحكم في الوسائط الاتصالية الرقمية والتفاعل معها ومن جهة أخرى يعطي للطلبة الذين لديهم إمكانيات قاعدية أو موهوبة في محال الإلكترونيات فرصة لتطوير مهاراتهم وإستغلال طاقاتهم والاستفادة منها.

والتعليم العالي يجسد قمة الهرم في التعليم لكل المجتمعات فهوى يسعى لتزويده بكافة الخبرات والمكتسبات الضرورية لحياة أفضل وتكوين جيل مهني في المستقبل وذلك باستخدام التكنولوجيا الرقمية كتقنية للعمل بما في تطوير العملية الاتصالية التعليمية وتعلم التعليم الأنسب للطلبة خصوصا أن معيار تقدم أي دولة يقاس على مستوى موردها البشري ، ومع انتشار مفاهيم التعليم الإلكتروني في العالم نقول

على لسان كرستنسين 1979م سواء أحبنا الاعتراف أم لا "نحن لا نغالي في تصوير المزايا العديدة للتعلم الإلكتروني وقدرته على تسهيل مفهوم تعليمي أكثر تطورا وملائمة في حالات عديدة أقل تكلفة" .

– وتنعكس آثار استخدام طرائق التدريس الحديثة بمعونة الحاسوب الذي يعتبر كتقنية متطورة على المتعلم خاصة إذا كانت مقرونة بشبكة الانترنت ، ويمكننا أن نذكر منها في النقاط التالية:

-يمكن للباحث التفاعل والسيطرة على البرامج التعليمية بصورة مؤقتة أو دائمة من دون تدخل مباشر من المدرس كالرجوع أو الاطلاع على نماذج التعلم الذاتي (التعلم المبرمج).

– تخزين برامج متخصصة بالحاسوب ترشد المستفيد وتحيبه على تساؤلاته والرجوع إليها في حالة تلفها باسترجاع عبر شبكة الانترنت .

-تجعل الطالب مركز للعملية التعليمية وذالك بتسهيل عملية تعليمية بشكل واع وذاتي وجعل الباحث يخطط.

-عرض البرامج والتواصل بينه وبين الأستاذ بشكل متسلسل ومرن في كل وقت وأي زمن مع رسوم وصور تتناسب وموضوع الدرس وكذالك الرد والإجابة، ويمكن إرسالها الكترونيا بطريقة مسموعة أو مصورة على الحاسوب وبالتالي مقارنتها بالمحيط ليطلع على إجابته وتصحيحها من طرف الأستاذ, ومنه نضع مثال ذالك يتصرف كالمذكرات وطريقة تصحيحها مع المشرف .

– تساعد الرجعية النقدية للطالب في بناء التعلم المبرمج تدريجيا وتقوده إلى إتقان تعلمه وتجعله دوما يسعى للإجابة الصحيحة وتقويم ذاته أيضا .

ولقد ساهم الاتصال الرقمي أيضا في بروز جملة من السمات حيث أصبح التعليم الجامعي يتميز بها أي من خلال طريقة التعليم الالكتروني:

– تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود .

– تعليم عدد كبير في وقت قصير – التعليم الفوري والسريع .

– تشجيع التعلم الذاتي –تعدد مصادر المعرفة –سهولة تحديث المحتوى المعلوماتي.

-توفر النفقات المالية .

المطلب الثالث: نماذج وتقييم إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمي على التعليم العالي تجارب بعض الدول في إدخال الحاسب الآلي في التعليم العالي :

1– الولايات المتحدة الأمريكية: حيث بدأ بها استخدام الحاسب الآلي في التعليم في الخمسينات أي بعد إختراع الحاسب الألي بوقت قصير وقد تم في دارموث **darmouth** تطوير أول نموذج اللغة بيسك **basic** وقامت أيضا جامعة ستانفرد بتطوير نظم وأساليب التعليم باستخدام الحاسب الآلي **cal** وهذا على يد العالم باتريك سوينز وبعد ذلك قامت شركة كنترول داتا و بالتعاون مع جامعة الينوي بالعمل على تطوير نظام للتعلم بالحاسب الألي سمي ب: plato ولقد أنفقت الولايات المتحدة في سنة 1965 مبلغ 230 مليون دولار على البحوث المتعلقة باستخدامات الحاسوب في التعليم , وقامت في 1974 بشراء ما قيمته 100 مليون دولار من أجهزة الحاسب الآلي وهذا ما يعكس اهتمامها الشديد بهذا الموضوع .

2 – التجربة الفرنسية: ولقد تميزت لأنها تعد أول تجربة قامت على أسس منهجية مدروسة بحيث أنه تم وضع خطة وطنية رافقها القرار السياسي وكانت بداية بتدريب المعلمين وإعداد المناهج والبرمجيات قبل إدخال أجهزة الحاسوب في المدارس ، فمنذ سنة 1970 سهرت الجمهورية الفرنسية على إدخال الحاسوب كوسيلة تعليمية وذلك من خلال مشروع أطلق عليه – عملية 58 – تجسد في إدخال الحاسب الآلي في 58 مدرسة ثانوية بعد تكوين 100 مدرس لفترة سنة و بعدها في 1978 كان هناك مشروع آخر تم فيه توزيع 10 آلاف حاسوب مع تكون أكثر من 200 مدرس وفي 1983 تم توزيع 6000 حاسب ألي شخصي على المدارس و تدريب 320 مدرسا وفي سنة 1986 أطلق مشروع – المعلوماتية للجميع – ويهدف إلى تدريب 12 مليون طالب على استعمال الحاسوب مع تدريب المدرسين في مختلف الأطوار من الابتدائي إلى الجامعي، وكان التركيز منصب على استخدام جهاز الحاسوب كوسيلة دراسية و ليس كمادة دراسية.

3 – التجربة البريطانية: كانت بداية استخدام الحاسب الآلي في التعليم ببريطانيا أواخر الستينات ببعض الجامعات كجامعة أدنبرة و كلية الملكة ماري ولكن كعملية منظمة كانت بداية التجربة سنة 1972 وفي إطار برنامج وطني وتم الإعداد لهذا المشروع الوطني للتعليم بواسطة الحاسب الآلي و انشأ 17 مركز مكلف بتدريب و إنجاز عدة برمجيات تعليمية وتم الانتهاء من هذا المشروع سنة 1978

وبعده جاء مشروع المتابعة و انتهى سنة 1979، وفي 1980 شرع في إنجاز مشروعان الأول يهدف لتزويد جميع المدارس البريطانية بالحواسيب و الثاني غاية منه تشجيعها على إدراج مادة الإلكترونيات في مقرراتها الدراسية.

4- التجربة الإماراتية:

تأسس هذا المشروع في عام 2002 للمساهمة في تمهيد الطريق أمام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في دولة الإمارات العربية المتحدة لإعداد معايير واضحة لاعتماد مؤسسات التعليم الالكتروني، وقد عملت على تطوير مشروع مبادرة التعليم الإلكتروني للمجتمع الذي أطلقته الجامعة في العام 2013، كما حظيت الجامعة باعتراف أكاديمي على المستوى الدولي بفضل علاقتها الوثيقة بإبراز المؤسسات التعليمية والهيئات المعنية بالتعليم عالميا، حيث نجحت الجامعة في تطوير عملها من خلال إبرام تحالفات وشركات دولية مع جامعة كاليفورنيا وبريركلي وغيرها، كما أحدثت الجامعة تحولا نوعيا في التعليم العالي من خلا ل إعداد حلول أساسها التركيز على الدارسين في الإستراتيجية ما يعني قدرتها على تقديم خبرات أكثر ابتكارا وتنوعا بفضل بيئة التعلم، كما توظف احدث التقنيات المبتكرة مثل التعلم بالهاتف المحمول ومدونات النقاش والقاعات الدراسية الإلكترونية وتقنيات الإلهاب التعليمية والشبكات الاجتماعية ضمن فضاء تعليمي متكامل يهدف إلى تحقيق حاجات المتعلمين والخريجين والمهنيين على حد سواء.

5- التجربة السورية: الجامعة الافتراضية السورية

أعلنت الحكومة السورية في عام 2002عن افتتاح الجامعة الافتراضية السورية كأول جامعة الكترونية في الشرق الأوسط، وذلك لاستقطاب الأعداد الغفيرة من الطلبة الذين لم يجدوا لهم مقعدا في الجامعات التقليدية ، واعتمدت الجامعة على التدريس الالكتروني من خلال أربعة مراكز للتعليم الالكتروني الافتراضي تتوزع على جامعات القطر العربي السوري.

وقد لاقت التجربة قبولا وتجاوبا كبيرين من قبل المواطنين حيث بلغ عدد الطلبة المسجلين خلال عاميين دراسيين من افتتاحها 26الف طالبا وطالبة ووصل عدد الطلبة في خريف 2010 منفصلا نحو 10000 طالب وطالبة، وتتبع الجامعة الافتراضية السورية أساليب في التعليم تستند لوجود مادة علمية متاحة للطالب على الشبكة العالمية إضافة إلى وجود محاضرات متزامنة يتم خلالها التوصل المباشر بين

الطالب والأستاذ.

6- التجربة التونسية: جامعة تونس الافتراضية

تم أحداث جامعة تونس الافتراضية في 10 جويلية 2006، حيث ترمي هذه الجامعة إلى تكوين غير حضوري إشهادي، وذلك بالقيام بعملية تخفيف تدريجي بالشعب ذات الأولوية لمؤسسات التكوين الحضوري والعمل على أن يشمل التعليم العالي اكبر عدد من الجمهور المستهدف خارج دائرة الطلبة بتحسيدا لمبادئ التعلم الذاتي والتكوين المستمر مدى الحياة وإتاحة الفرصة لكل تونسي للتعلم المتواصل وطلبا للارتقاء المهني ، وقد سعت الجامعة منذ إحداثها إلى بلوغ الأهداف الرامية إلى تحقيق نقلتها النوعية من طور الانطلاق إلى مستوى المنظومة المتكاملة وذلك ب

- تركيز البنية التحتية التكنولوجية وتطويرها
-تكوين الأساتذة والمكونين والتقنيين
-تامين أنشطة التكوين غير الحضوري
- تنمية الشراكة الجامعية مع الخارج

7-تجربة السودان: تقوم بعض الجامعات في السودان بتعليم الكتروني مثل جامعة السودان المفتوحة التي أنشئت سنة 2002 وكان الهدف تقديم تعليم متميز يتبنى تقنيات حديثة للراغبين في كل زمان ومكان وفي سنة 2003 أنشئت في هذه الجامعة وحدة لدعم التعليم الإلكتروني، تحتوي هذه الوحدة ستة شعب هي شعبة المواقع التعليمية ، البحث الحي، إنتاج الأقراص الضوئية التعليمية، المعامل الافتراضية، المكتبة الإلكترونية وشعبة المساندة التي تحتوي على البحوث والدراسات والتدريب والوحدات الدراسية وفي سنة 2004 أنشأت وزارة التعليم العالي شبكة معلومات الجامعات السودانية كان هدف هذه الشبكة ربط مؤسسات التعليم العالي بين المؤسسات الأخرى والتعليم الإلكتروني.

8-التجربة الماليزية : اعتمدت التجربة الماليزية في اعتمادها على الاتصالات التكنولوجية الرقمية في تقديم برامجها الدراسية إذ تقوم بعض الجامعات بالاستعانة بالتكنولوجية كبعض الجامعات الأخرى التي تقدم برامجها بشكل افتراضي تساعد هذه الميزة في إتاحة المجال الكبير للطلبة الذين يرمون بالاستمرار بالتعليم العالي دون حضورهم المستمر إلى الحرم الجامعي، فالتعليم الجامعي تم تصميمه لتقديم مناهج دراسية باستخدام تفاعلي للوسائط المتعددة بالإضافة للاستخدام المكثف الشبكة الانترنت المخصصة

للتعليم وهنا نذكر أهم القوى التي تقود إلى تطوير التعليم العالي بماليزيا وهي:

– الحاجة إلى المهارة والسرعة والإتقان في العمل طبعا باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي .

–قابلية تكنولوجيا الاتصال الرقمي على التطبيق في مجال التعليم .

–طبيعة وحرص الشعب الماليزي الذي دائما ما يسعى وراء فرص التعلم.

– الثقة في تكنولوجيا الاتصال الرقمي

– إنشاء الجامعة الماليزية العلاقات تواصلية مع الزبائن (الطلبة) في أول يوم دخولهم وحل مشاكلهم التقنية والأكاديمية.

–قامت الجامعة بتطوير نظام إدارة التعليم

تقييم استخدام تكنولوجيا والاتصال الرقمي في التعليم العالي:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الرقمي الوسيلة العصرية المواكبة للتطورات الحادثة في المحيط، إذ تتحكم فيها عدة عوامل و محددات لا بد من توضيحها والاهتمام بما لإصلاح تبني الرقمنة بشكل يناسب وضعية المؤسسة وهذا من خلال إبراز الآثار الايجابية ونذكر ما يلي :

– من الآثار الايجابية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في التعليم العالي سواء حضورية أو عن بعد نتج عنه استحداث عدة متغيرات ايجابية تتماشى مع الوسيلة المستعملة وذالك من خلال التعاون عن بعد والمرافقة الوثائقية إضافة إلى توسيع رقعة المستفيدين بتوفير العدد الكافي من الوثائق وكذالك إتاحتها للمستفيد للوصول إلى المصادر بطريقة سلسة وسهلة وكذا الاقتصاد في التكاليف والنفقات .

كما لا ننسى الآثار السلبية العويصة في تكنولوجيا الاتصال الرقمي :

الغش في الامتحانات: تؤكد دراسات أن الغش في الامتحانات تحول من الشكل التقليدي إلى الغش من خلال السرقة العلمية على الانترنت دون احترام للمؤلف ونذكر أهم النقاط:

– الحراسات المغلقة لا تسمح بملاحظة كل الطلبة مما يجعل استخدام التكنولوجيا لغرض الغش

– ميادين الموارد البشرية كانت إلى غاية الأن مرتبطة بطريقة الغش المبررات شبكية وذالك من خلال قراءة الملفات عبر الانترنت.

مقدمـــة

إننا نعيش اليوم في عصر يشهد تطورات تكنولوجية والتي ألقت بظلالها على شتى المجالات والقطاعات، ومن خلال بحثنا هذا عملنا على تسليط الضوء على قطاع الاتصال على وجه الخصوص ومدى الأهمية التي أصبح يكتسيها، خاصة مع تهافت العديد من القطاعات عليه للاستفادة من المزايا والخدمات التي يقدمها، ولعل من أبرز تلك القطاعات قطاع التعليم العالي و الذي تطرقنا إليه في بحثنا وكذلك مدى استفادته من تكنولوجيا الاتصال خاصة أن الاتصال قد أضحى رقميا يختلف اختلافا كبيرا عن الاتصال التقليدي، وإن إقبال مؤسسات التعليم العالي على إدخال الاتصال الرقمي في مرافقها أزداد مع تزايد أهمية إنتاج و تداول المعلومات والبيانات بين مختلف الإدارات، وتكمن قيمة وأهمية هذه التكنولوجيا في التسهيلات التي أتاحتها من القدرة الكبيرة التي تتمتع بها في جمع البيانات و تصنيفها وتخزينها واسترجاعها وبثها بأكبر كميات ممكنة لتصل إلى عدد غير محدود من الأفراد وفي وقت قصير مهما تباعدت المسافات بينهم، وقد أضحت ظاهرة الاتصال عن بعد أحد أهم الظواهر المهمة في إدارة وتسيير شؤون المجتمعات الحديثة.

وإن التعليم العالي وبمختلف مؤسسات والهياكل التابعة له لينظر إليه على أنه أرفع وأسمى مستويات التعليم، ومن هذا المنطلق كان لزاما عليه أن يواكب التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل الحفاظ على مكانته داخل المجتمع ككيان علمي ومركز إشعاع حضاري وثقافي وعلمي لكافة الأفراد الذين يلتحقون به، خاصة وأنه تقع على عاتقه عدة مهام من أبرزها تزويد سوق الشغل باليد العاملة المؤهلة ولعب دور محوري في تنمية المجتمع بالتنسيق مع مختلف أطيافه وفعالياته، ولذا لم يكن أمام مؤسسات التعليم العالي سوى اقتحام عالم الاتصال الرقمي وتوظيفه في جميع أعمالها الإدارية أو التعليمية أو النشاطات والملتقيات التي تنظمها وتشرف على إقامتها.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع

1 - ابوكبشة جمعية، تحديث المناهج التعليمية ضمن عملية الإصلاح التربوي، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد10، جوان 2013.

2 - أحمد يس ، نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012.

3 - أحمد يس، نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012.

4 - بدوي محمود الشيخ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ط1.

5 - بن سبتي ، عبد المالك . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات في مجلة RIST. مج14. ع1 .2004م.

6 - بوخالفة، خديجة .مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة.أطروحة دكتوراه:معهد علم المكتبات والتوثيق . قسنطينةجامعة قسنطينة. معهد علم المكتبات والتوثيق. أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، 2013.

7 - تطوير الجامعات العربية، تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، المؤتمر العربي الثاني، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.

8 - جاي ككاندا مبولي وأخرون، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2007.

9 - جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبو ظبي، 2005.

10 - حشمت قاسم،سمية سيد مُحَمَّد.مقومات الرقمنة في الدوريات الالكترونية العربية في العلوم و التقنية. القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع، 2017..

11 - الحمزة، منير . المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق. قسنطينة :دار الألمعية للنشر والتوزيع، 2011م.

12 - رعد الطائي، صبيحة قاسم، محمود الوادي، تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، المجلد6، العدد11، 2013.

13 - زين الدين بروش، يوسف بركان، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق، المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، الأردن، 2012.

14 - صالح بوعبد الله، قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر، مجلة مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، العدد 10 ،2010.

15 - طلال فرج يوسف كيلانو، الاستخدام الأمثل لوسائل القياس الجودة التعليم العالي، الأردن، 10-12 ماي 2011.

16 - عبد الحفيظ سعيد مقدم، الاتجاهات الحديثة في تقويم الطلاب من منظور الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب المجلد 24 العدد 49، الرياض، 2008

17 - عبد الفتاح أحمد جلال، إعداد هيئة التدريس بالجامعة، مجلة العلوم التربوية، القاهرة، 1993

18 - عبدالفتاح عبدالكافي، إسماعيل .معجم مصطلحات عصر العولمة :سياسية إقتصادية اجتماعية نفسية إعلامية. القاهرة: دار الثقافة للنشر ،2004م

19 - علي محمود فارس، عمر عبد النبي الطلحي، دور إدارة الجودة الشاملة في تأكيد فاعلية مخرجات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي، الأردن، 10-12 ماي 2011

20 - علي محمود فارس، فرج عبد الحميد بوشاح، أهمية تطبيق معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي العربي، المؤتمر الدولي العربي لجودة التعليم العالي، الأردن، 10-12 ماي 2011.

21 - عماد أبو الرب وأخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالى: بحوث ودراسات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010،ط1.

22 - غادة عبد المنعم ،موسى، ابراهيم الرمادي يحي زكريا . رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية:الآداب نموذجا"دراسة تخطيطية" دار المعرفة الجامعية،2013م.

23 - غربي صباح، الاستثمار في التعليم ونظرياته، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، العددان 2و3، جانفي - جوان 2008.

24 - فريد كورتل، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ط1.

25 - قاسم نايف علوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم ، عمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر، عمان،2006.

26 - قزريط، داود، رستم دادي، نونو مشاريع الرقمنة ودورها في تثمين وإتاحة المخطوطات: جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم اطفيش لخدمة التراث بولاية غرداية نموذجا.مذكر ماستر:تخصص التقنيات الأرشيفية جامعة قسنطينة، 2015_2016م .

27 - مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ط1.

28 - مُحَمَّد دهان، قياس الجودة في التعليم: عامل أساسي لنجاح مسار إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم، الملتقى الدولي لإدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، 14-15 ديسمبر 2010.

29 - محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2000، ط1.

30 - محي الدين عبد الله حسن، ضمان الجودة للطالب الجامعي في ظل تقويم الجامعة كمؤسسة تربوية، المؤتمر الدولي العربي لجودة التعليم العالي، الأردن، 10-12 ماي 2011.

31 - مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ط1.

32 - مهري، سهيلة. المكتبة الرقمية في الجزائر : دراسة للواقع وتطلعات المستقبل .مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات. تخصص إعلام مهني وتقني. قسنطينة.جامعة منتوري، 2005م _2006م .

33 - هاشم فوزي دباس العبادي وأخرون، إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ط1.

34 - هشام يعقوب مريزيق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ط1.

35 - يوسف حجيم الطائي وأخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ط1.