

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم

تخصص علوم الاعلام والاتصال

إتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

الاتصال الرقمي ودوره في تنمية المهارات الادارية بالمؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي جامعة العربي التبسي - تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور

• بلخيري رضوان

من إعداد الطلبة

• لبنى تومي

• عفاف دبوس

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أكرم بوطورة	أستاذ محاضر " أ "	رئيسا
رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
نورية آيت محند	أستاذ مساعد " أ "	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس العام

الشكر والعرفان

الاهداء

أ	مقدمة
1	الفصل الأول: إشكالية الدراسة واجراءاتها المنهجية
1	1. الاشكالية
2	2. أهمية الموضوع
2	3. أهداف الدراسة:
2	4. أسباب اختيار الموضوع:
3	5. حدود الدراسة:
3	6. الدراسات السابقة
6	7. الدراسة ومنهجها
8	8. مصطلحات الدراسة
11	الفصل الثاني: الإتصال الرقمي والإتصال الإداري في المؤسسة
11	تمهيد
12	المبحث الأول: الاتصال الرقمي
12	1. تعريف الاتصال الرقمي
14	2. نشأة وتطور الاتصال الرقمي
16	3. خصائص ومزايا وعيوب الاتصال الرقمي
19	4. مكونات عملية الاتصال الرقمي
21	5. مستويات وأنواع الاتصال الرقمي
25	6. وظائف الاتصال الرقمي
27	7. الاتصال الرقمي والتوجه نحو المؤسسات الرقمية (الالكترونية)
28	8. منظومة الشبكات في المؤسسة
35	خاتمة
36	تمهيد
37	المبحث الثاني: الاتصال الإداري

36	1. تعريف الاتصال الاداري
37	2. أهمية وأهداف الاتصال الاداري
38	3. خصائص وأنواع الاتصال الاداري
42	4. أساليب وأنماط الاتصال الاداري
47	5. مهارات الاتصال الاداري والتنمية الادارية
50	6. المهارات اللازم توافرها في البيئة الادارية الرقمية في الجامعة
51	7- معوقات الاتصال الاداري
52	8. التسيير الإداري والتكوين الرقمي
55	خاتمة
56	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي
56	تمهيد
57	المبحث الأول: مدخل تعريفى لجامعة العربي التبسي
57	المطلب الأول: التعريف بجماعة العربي التبسي
57	المطلب الثاني: أهداف جامعة العربي التبسي
58	المبحث الثاني: أداة الدراسة وشرح نتائجها
58	المطلب الأول: التعريف بأداة الدراسة
59	المطلب الثاني: تحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية
59	أولا: جداول المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين
64	ثانيا: جداول المحور الثاني: أهم الوسائل الرقمية المستخدمة في جامعة العربي التبسي
72	المحور 03: أثر استخدام الاتصال الرقمي على الاتصال الاداري
77	المحور 04: معوقات استخدام الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي
84	نتائج الدراسة
86	النتائج العامة للدراسة
87	خاتمة
88	الخاتمة
89	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01	عرض أوجه المقارنة بين جهازي التلكس والتيلينكس.	23
02	الشبكات المحلية وتصنيفاتها	33
03	يوضح توزيع العينة حسب متغير النوع	59
04	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	60
05	يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	61
06	يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	62
07	يوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية	63
08	يوضح توزيع العينة حسب طرق الاتصال المستخدمة في عمل الاداري	64
09	يوضح توزيع العينة حسب استخدام جامعة العربي التبسي لوسائل الاتصال الرقمي الحديثة	65
10	يوضح توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في العمل الاداري	66
11	يوضح توزيع العينة حسب جامعة العربي التبسي للحاسبات الآلية الحديثة لمختلف الإدارات	67
12	يوضح توزيع العينة حسب توفير الجامعة للبرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية.	68
13	يوضح توزيع العينة حسب البيئة المعلوماتية التي يقوم عليها الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي	69
14	يوضح توزيع العينة حسب استخدام الأنترنت في العمل الاداري	70
15	يوضح توزيع العينة حسب سبب استخدام شبكة الأنترنت	71
16	يوضح توزيع العينة حسب رأي الموظف في كون الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بين مختلف المستويات الإدارية	72
17	يوضح توزيع العينة حسب سبب مساهمة الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي	73
18	يوضح توزيع العينة حسب مساعدة الاتصال الرقمي في تقديم الخدمات بفعالية	74
19	يوضح توزيع العينة حسب تفعيل الاتصال الرقمي للاتصال الخارجي	75
20	يوضح توزيع العينة حسب تفعيل الاتصال الرقمي للاتصال خارج الجامعة بالمظاهر التالية (في حالة الإجابة ب " نعم ").	76
21	يوضح توزيع العينة حسب وجود صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي	77
22	يوضح توزيع العينة حسب نوعية المعوقات	78

79	يوضح توزيع العينة حسب توفير الجامعة الفنيين لصيانة الأجهزة الرقمية	23
80	يوضح توزيع العينة حسب شكل اللغة عائق في التعامل مع وسائل الاتصال الرقمي الحديثة	24
81	يوضح توزيع العينة حسب رأيهم في عدم وجود دورات تكوينية تعيق من درجة التحكم فيها	25
82	يوضح توزيع العينة حسب رأيهم في أن التمويل هو سبب عدم وجود دورات تكوينية	26
83	يوضح توزيع العينة حسب الاجراءات المناسبة لتحسين مستوى الادارين في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي	27

قائمة الأشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
01	عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات	22
02	النمط الإتصالي شكل العجلة	44
03	النمط الإتصالي شكل الدائرة	45
04	النمط الإتصالي شكل السلسلة	45
05	النمط الإتصالي العنقودي	46
06	النمط الإتصالي لشكل النجمة	46

لقد أصبح العالم اليوم بفضل ما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قرية رقمية، تلاشت فيها الحواجز الزمنية والمكانية، هذا ما فرض على المنظمات العمل على مواكبة هذا التطور وتوظيفه في اداراتها كما يتمشى مع أهدافها. فدمج التكنولوجيا في المؤسسات بمختلف أنواعها أصبح مطلباً حيويًا لتطوير هياكلها، ومن جهة أخرى فقد يساهم التطور التكنولوجي لوسائل الاتصال بتحقيق رفاهية الأفراد، وهذا لما يقدمه من خدمات بمختلف أنواعها، وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث يستطيع الأفراد الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

وتعود أهمية وسائل الاتصال الرقمي الى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، فمن خلالها يمكن لمختلف المنظمات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكنها أيضا نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.

فقد أصبح هذا النوع من الاتصالات يشكل الجزء الأكبر والأهم من نشاط أي مؤسسة في تفاعلها وتحديدًا في الربط بين العناصر البشرية في مختلف المستويات الإدارية. إذ يعمل على توفير نوع من الانسجام والتعاون بين أفرادها، مع إمكانية تسيير وظائفها الإدارية بجودة وكفاءة مع أحدث ما توصل اليه التقدم والتطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي، حيث أصبح من الضروري في ظل هذه الأخيرة إعادة النظر في أساليب الاتصال الإداري والوسائل المستخدمة له على حد سواء كما يتمشى مع متطلبات المنظمة وأهدافها المنشودة.

1. الإشكالية

يعيش المجتمع اليوم في عالم متغير وقد فاقت تغيراته أقصى الحدود، ولكن هذا لا يمنعنا من التعرف على حقيقة التغير الذي شهده المجتمع في هذه الأيام، وقد أثر هذا التغير على تدفق المعلومات التي تعتبر أساس الإدارة والعامل المحقق لتكاملها وتماسكها. وبعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عقب الحرب العالمية الثانية تغيرت صورة التكنولوجيا وزادت أهميتها، كما تغيرت طبيعة الإدارة حيث كان هدفها وضع الأهداف للعاملين من أجل تنفيذها، في حين أصبح هدف الإدارة الآن استثارة حماس العاملين وفتح المجال لقدراتهم الابتكارية.

يمثل الاتصال الإداري أحد العناصر اللازمة للمؤسسة حيث ترتبط عملية الاتصال ارتباطاً وثيقاً داخل المنظمة لتحقيق نقل وتبادل المعلومات والأحداث والخبرات، كما يعتبر من الأمور المهمة في المؤسسة حيث لا يمكن نقل وتمرير التعليمات والتوجيهات للعاملين في المؤسسة إلا من خلال وجود شبكة اتصالات تساعد العاملين في فهم واستيعاب الأعمال التي سوف يقومون بها، وهذا ما يساعد في زيادة إنتاجية المؤسسة. ولتحقيق الاتصال بفعالية وجب أن تتوفر مجموعة من المهارات في القائم بالاتصال مثل القراءة، الاستماع، التحدث، والكتابة.

تتضمن الاتصالات الإدارية كتابة المراسلات التجارية مثل المذكرات، الإشعارات، التقارير، الرسائل، والاستماع إلى جميع الموظفين بمختلف المستويات ليكونوا منتجين فاعلين. ومن هنا تبرز أهمية الاتصال الإداري في كونه العنصر الحيوي والمحرك الرئيسي للتأثير في سلوك الموظفين وتوجيه جهودهم، حيث يرفع الاتصال الفعال بين القائد والمرؤوسين الروح المعنوية وينمي روح الفريق لديهم. وبهذا يبقى الاتصال أحد الدعائم الهامة التي يركز عليها البناء التنظيمي للمؤسسة وقد أصبح من الضروري وفي ظل التكنولوجيات الحديثة النظر في أسلوب الاتصال الإداري والوسائل المستخدمة له بما يتماشى مع متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة. وعليه تعمل هذه الأخيرة على تحسين اتصالها الداخلي والخارجي على أساليب وتقنيات الاتصال الرقمي الحديثة. ومن هذا المنطلق قمنا بإجراء هذه الدراسة للتعرف على تأثير وسائل الاتصال الرقمي في الإدارة الخدمائية. ومنه نطرح التساؤل التالي:

ما هو دور الاتصال الرقمي في تنمية مهارات الاتصال الإداري في جامعة العربي التبسي؟
وقد كانت الدراسة الميدانية على عينة من موظفي جامعة العربي التبسي، ومن خلال تفكيك التساؤل الرئيسي استخرجنا مجموعة من التساؤلات الفرعية تمثلت في :

- ما مدى استخدام موظفي جامعة العربي التبسي لوسائل الاتصال الرقمي؟
- كيف يؤثر الاتصال الرقمي على الاتصال الإداري بجامعة العربي التبسي؟
- ما هي المعوقات التي تواجه موظفي جامعة العربي التبسي أثناء استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي في الإدارة؟

وقد عالجتنا هذه الدراسة من خلال ثلاثة فصول منها فصل منهجي تطرقنا فيه الى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها كما تناولنا فيه أيضا مجالات الدراسة ومنهجها، كما سلطنا الضوء على دراسات سابقة.

أما الإطار النظري للدراسة فقد جاء في مبحثين: الأول بعنوان الاتصال الرقمي، أما المبحث الثاني فقد خصص للاتصال الإداري من خلال تحديد مفهومه.

أما الفصل الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية مجسدة أساسا في استمارة الاستبيان وتحليل النتائج، وآخر شيء في هذه الدراسة هو جملة من النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الشق النظري والميداني للدراسة.

2. أهمية الموضوع

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشري في المؤسسة الجزائرية من جهة، وكذا دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة من جهة ثانية. واعتبار المؤسسات لا سيما في ظل العولمة، بمعنى أن البحث يتطلع الى إبراز أثر العلاقة بين أداء المورد البشري وتكنولوجيات الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية واستخلاص اجابياتها في نهاية القرن 21.

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تحديد الدور الذي يلعبه الاتصال الرقمي أو التكنولوجيات الحديثة على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية، أو بشكل أدق الفئة الإدارية في جامعة العربي التبسي لولاية تبسة، إذ أن تبني تكنولوجيات الاتصال الرقمي يعكس الصورة الحقيقية لها، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وامكانياتها على المنافسة بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة، وبناء السياسات المستقبلية، الى جانب بيان العلاقة الخاصة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصال مع الأداء كضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته. الى جانب الكشف عن الفرق أو الفروق في أثر استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمي على الأداء.

4. أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيار الموضوع من الخطوات الأساسية في الدراسة العلمية، وقد وقع اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها شخصية وأخرى موضوعية وهي كالآتي:

1.4 الأسباب الذاتية

- ملاحظتنا الشخصية لدور الاتصال الرقمي في توصيل رسائل هادفة للمجتمع.
- رغبتنا في تسليط الضوء على كل ما يتعلق بالاتصال الرقمي والمهارات الإدارية.
- ميولتنا الشخصية للتكنولوجيات والرقمنة بصفة عامة، وفي مجال الاعلام والاتصال بصفة خاصة.

2.4 الأسباب الموضوعية

علاقة الموضوع بتخصص دراستنا.

– حداثة الموضوع، حيث يعتبر هذا البحث من البحوث العلمية الجديدة، إذ تفتتح هذه الدراسة بابا جديدا للبحث في علوم الاعلام والاتصال. ظل الى وقت ليس بالبعيد محضر خوف من قبل الباحثين في الجزائر، وهذا راجع الى ندرة المراجع والدراسات التي تأسس نظريا الى الاتصال الرقمي ودوره في تنمية مهارات الاتصال الإداري.

– الانتشار الهائل والسريع للتكنولوجيات الرقمية، مما دفع بالعديد من الباحثين الى دراسة هذا الموضوع.

5. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

1.5. الحدود العلمية: تقتصر الدراسة على ابراز مدى تأثير مهارات العاملين في الإدارة بالاتصالات

الرقمية الحديثة في جامعة العربي التبسي.

2.5. الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بجامعة العربي التبسي بولاية تبسة الواقعة بطريق قسنطينة.

3.5. المجال الزمني: تم الشروع في انجاز هذه الدراسة مع بداية شهر ديسمبر 2021.

4.5. المجال البشري: اقتصرت الدراسة على الموظفين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

6. الدراسات السابقة

1.6. الدراسة الأولى:

وهي دراسة بعنوان استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، لحرورية بولعودات مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة.

وتدور اشكالية هذه الدراسة حول استخدام الاتصال ودوره في توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي. وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة اشكاليته في التساؤل التالي:

– ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة بها؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

– ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، الأنترنت، شبكة الإكسترانت، شبكه الأنترنت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

– هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

– ما هو أثر هذا الاستخدام على أداء المؤسسة؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة، حيث يعتبر الاتصال الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي بانتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات . وتهدف هذه الدراسة الى محاولة اثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع والتدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الاجراءات المنهجية.

وقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي في دراستها، وكذا استخدمت المنهج المسحي. وغطت هذه الدراسة عينة وهي مجموعة من الموظفين المزودين بتكنولوجيات الاتصال الحديثة، واستخدمت في جمع المعلومات والبيانات الأدوات الآتية: الملاحظة، المقابلة، نصف الموجهة والمقابلة الموجهة. وقد ركزت في المقابلة على محورين أساسيين:

- المحور الأول: خاص بطبيعة الاتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق هذه الأخيرة.
 - المحور الثاني: ركز على تكنولوجيا الاتصال المختلفة واستخداماتها.
 - أما في استمارة الاستبيان فقد ركزت على ثلاث محاور أساسية وهي:
 - المحور (1): يتضمن بيانات شخصية للمبحوثين مثل: السن، الجنس.....
 - المحور (2): يجيب عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.
 - المحور (3): يشمل على أسئلة خاصة بآثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة.
- وقد توصلت هذه الدراسة الى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية له آثار ايجابية.

2.6. الدراسة الثانية:

وهي دراسة تحت عنوان " تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء ". دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام بالأردن، من اعداد الطالب محمد بن علي المان. هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوافرة في الأمن العام للكشف عن المعوقات التي تواجهها، ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تسهم في الحد من هذه المعوقات، وبالتالي تسهم في تحسين واقع تقنيات الاتصال في الأمن العام.

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة الوصول الى اجابات على التساؤل الرئيس التالي:

- الى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟
- والذي تفرعت منه التساؤلات التالية:
- ما واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام في المملكة العربية السعودية؟
- الى أي مدى يسهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام.
- ما طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال، وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام في المملكة العربية السعودية؟
- ما أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات؟
- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية بين آراء أفراد الدراسة لمحاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات وفقا لبعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم؟

منهج البحث: لكي يتمكن الباحث من تحديد العلاقة بين تقنيات الاتصال وتحسين مستوى الأداء في جهاز الأمن العام. فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام أسلوب العينة العشوائية، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة حجمها يمثل نسبة 40 % من أفراد المجتمع، ثم قام باستخدام الأساليب الاحصائية الاستدلالية المناسبة لتعميم النتائج على أفراد مجتمع الدراسة. كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة.

أهم النتائج التي توصل إليها:

-ان أفراد مجتمع الدراسة يميلون الى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني أو متأخر.

-ان أفراد مجتمع الدراسة يميلون الى الموافقة بدرجة كبيرة جدا الى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.

-ان أفراد مجتمع الدراسة يميلون الى الموافقة بدرجة كبيرة على أن من أهم هذه المعوقات التي تواجه استخدام التقنيات ما يلي: هو قلة هذه الأجهزة وقدم المتوافر منها وانخفاض مستوى وتدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها بالإضافة الى عدم صيانتها الصيانة الوقائية، مما يؤدي بالتالي الى كثرة أعطالها.

3.6. الدراسة الثالثة:

وهي دراسة بعنوان " أداء الادارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية "دراسة ميدانية لإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة لـ " طراد خوجة سميرة " من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004-2005. وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا استراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان. وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل الآتي:

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟
وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري؟

- ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS تهدف هذه الدراسة إلى :

– الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.
 – الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
 – الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل التكنولوجيا.
 وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة. وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات. ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشتمل على أربعة وعشرين (24) سؤالاً موزعة على أربعة محاور:

المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية.

المحور الثاني: أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري.

المحور الثالث: فقد تناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري.

المحور الرابع: واشتمل على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل. وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً أشمل وهو استخدام الاتصال الرقمي وتأثيره على الإدارة، والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما نتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة – والذي يعد الحاسوب من بينها – على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب. كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة. وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيراً في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

7. الدراسة ومنهجها

1.7. نوع الدراسة: تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تهدف إلى إعطاء صورة كلية عن الظاهرة وموضوع البحث. كما تهدف أيضاً إلى التعرف على كينوناتها، حيث يقوم الوصف بدراسة الظواهر المجهولة.¹ وبذلك تستهدف هذه الدراسات تصوير وتحليل وتقويم خصائص معينة أو موقف معين تغلب عليه صفة التحديث ودراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو مجموعة من الناس أو

¹ محمد شلبي: المنهجية في التحرير السياسي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997، ص 64.

مجموعة من الأوضاع وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية وحقيقية دون الدخول في الأسباب والتحكم فيها¹

1.7. ويمكن أيضا تعريف هذا النوع من البحوث والدراسات بأنه أسلوب من أساليب التحليل المتركز على معلومات كيفية ودقيقة من ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

2.7. منهج الدراسة: يعتبر المنهج ضروري في أي بحث علمي، لأنه الطريق الذي يستعين به الباحث ويتبعه في كل مراحل دراسته بغية الوصول إلى نتائج علمية موضوعية. ويعرف المنهج بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة أو من أجل البرهنة عن حقيقة كما يعرفها الآخرون.²

إن طبيعة موضوع البحث وأهدافه هما اللذان يفرضان على الباحث نوع المنهج الذي سيتبعه في دراسته. وانطلاقاً من موضوعنا الذي اخترنا له الدراسة الوصفية. هذه الأخيرة التي يعتبر المسح أحد مناهجها الأساسية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك.³

كما يعرف أيضا المنهج المسحي بأنه جهد علمي منظم للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة أو مجموع الظواهر لموضوع البحث، وذلك إما بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة في مجال تخصص معين أو تحديد كفاءة الأوضاع القائمة عن طريق مقارنة المعلومات التي تم الحصول عليها بمستويات أو معايير قياسية سبق اختيارها وإعدادها أو التعرف على الطرق والأساليب والممارسات التي أتبعتم لمواجهة مشكلات معينة، أو استخدامه هذه البيانات الشاملة في رسم السياسات ووضع الخطط على أساس كم الاستبصار الكامل بجوانب الموقف.⁴

إن المنهج المسحي يساعدنا في هذه الدراسة من خلال: تقديم المعلومات حول الموظفين في الإدارة في الجامعة، ووصف خصائصهم وسماتهم وكذلك وصف طرق استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي والتعرف على ما يقدمه لهم من تسهيل في أداء أعمالهم وذلك بأقل جهد ووقت وبتكاليف أقل.

¹ سمير محمد حسين : دراسات في مناهج البحث العلمي ، بحوث الاعلام ، ط1، عالم الكتاب ، بيروت ، 1995 ، ص 31.

² عبد الله سليمان : المنهج وكتابة تقرير البحث في العلوم السلوكية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1973 ، ص 87.

³ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص 286-287 .

⁴ محمد علي محمد : البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1985 ، ص 198.

8. ضبط مصطلحات الدراسة

1.8. الاتصال : تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح الى الآن، حيث ترجع أصل كلمة اتصال الى الكلمة اللاتينية Comuni ومعناها comun المشترك أو عام . وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتقة من وصل والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه، يعني أيضاً المواصلات والبلاغ.

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات، بالإضافة إلى التوزيع والتفاوض كما يعرفه كارل هوفلاند على أنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين أي مستقبل الرسالة. من خلال ما سبق يمكن القول أن الاتصال هو العملية التي تتم بين موظفي الجامعة لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين، أو هو تبادل الرسائل بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل التواصل.¹

2.8. الاتصال الرقمي : ما زالت تعريفات الاتصال الرقمي Digital communications محددة بحدود ما قدمته إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل مواقع الويب، الفيديو، الصوت، النص، وباقي الوسائل المتعددة المتحركة والثابتة. ولذلك يعرفها كريستي أنه بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، الإنتاج، التوصيل، والاستخدام لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية.²

3.8. التنمية الإدارية: تعتبر التنمية عملية تعلم سلسلة من السلوكيات المبرمجة لصقل الأداء. كذلك هي تطوير قدرات ومهارات الموظف لرفع مستوى أدائه الوظيفي واكتسابه القدرة على تولي مسؤوليات أكبر أو أداءه لعمله بكفاءة عالية . وقد تعددت تعريفات تنمية المورد البشري، وفيما يلي ندرج بعضها.

¹ حورية بولعيدات : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، 2007-2008 ، ص 19-20.

² محمد عبد الحميد : الاتصال والاعلام على شبكة الأنترنت ، ط1 ، عالم الكتاب ، القاهرة ، 2007 ، ص 24.

– التنمية: تعني إعداد وتطوير الأفراد لاستلام مسؤوليات مختلفة وأوسع داخل المستويات الإدارية التسلسلية. وهي تطل الموظفين والمدراء الذين يعملون في المستويات العليا أو الوسطى ولأهداف تقريرية وتنفيذية مستقبلية.³

– التنمية: هي عملية تهدف إلى تطوير المجتمع عبر استخدام كافة الوسائل المادية والبشرية والمالية بالشكل الذي يضمن تغيرات إيجابية لصالح المجتمع. ومنه فإن العنصر البشري يشكل الدعامة الرئيسية

في

– عملية التنمية وأن الخصائص التي يحملها سوف تشكل العامل الحاسم في تحقيق أو عدم تحقيق التنمية.¹

– التنمية: هي عملية تنمية قدرات المديرين أو بشكل أعم الأفراد الذين يشغلون مناصب إدارية إشرافية. تتعلق هذه العملية بشكل كبير بعملية التعليم أكثر منها بالتدريب، إذ يحتاج المدير هنا إلى تنمية قدراته على التحليل والتفكير والاستنتاج، أكثر من القيام بعملية روتينية مثل العامل المنفذ.² من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التنمية هي عملية تطوير قدرات ومهارات الموظفين في المستويات العليا والوسطى، أي أنها عملية تغيير وتحسين أداء المسيرين وإكسابهم القدرة على التحليل والتوجيه والتسيير.

4.8. المهارة: هي أمر شخصي، فلا يمكن تصور شخص لديه مهارة جيدة في سلوك معين. فالمهارة تختص بمجال معين، فهي ليست مطلقة حيث لا يتعلم الإنسان مهارات عامة تنطبق على نطاق واسع في كل المواقف، ولكن يتعلم مهارات نوعية تنطبق على أعمال أو مهام نوعية. وعلى ذلك فإن المهارة هي القدرة على الأداء الجيد في مجال معين. يمكن تعريفها أيضا على أنها القدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان وبمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

5.8. مهارة الاتصال الإداري: تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم مهارات الاتصال، حيث تعرف بأنها عملية يقوم فيها المعلم بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدما كل الوسائل المتاحة لتعنيه على ذلك. كما يعرفها أبو عظمة بأنها عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية لنقل رسالة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم يستطيعون فهمها ومناقشة محتواها والإفادة من كل ما يدور حولها من طروح خاصة داخل أروقة المؤسسة. في حين يعرفها الشرهان بأنها العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل المعرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو بالعكس من مجتمع لآخر حيث يؤدي في النهاية إلى مشاركة للمعلومات والخبرات والأفكار والمهارات من الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك

³ بلوط حسن ابراهيم : إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، منشورات دار النهضة العربية ، بيروت (لبنان) 2002 ، ص 236.

¹ غربي علي ، سلاطنية بلقاسم : تنمية الموارد البشرية ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر (عيم مليلة) ، 2002 ، ص 218.

² عدون ناصر داداي : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، دار المحمدية العامة للنشر ، الجزائر ، 2003 ، ص 152.

الأفراد أو الجماعات ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصال المتنوعة كالمذياع، التلفاز وشبكات الحاسب الآلي، الأنترنت وغير ذلك.¹

6.8. الاتصال الإداري: تعددت تعريفات الاتصال الإداري ولكن أبرز التعريفات وأشهرها هو أنه حالة من الربط والتشابك بين أفراد التنظيم تجعلهم يتقاسمون المعارف والخبرات والمعلومات بينهم ويتناقلون الأفكار ووجهات النظر التنظيمية التي من شأنها التأثير على اتجاهاتهم تجاه الأشياء. وقد أشار عياصرة والفاضل بأن معنى كلمة الاتصال تعود إلى عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن فرد إلى ذهن فرد آخر أو أفراد آخرين، وهي عملية يتم عن طريقها إحداث التفاعل بين الأفراد بصورة متبادلة من الجانبين.

كما عرف حنفي الاتصال الإداري على أنه نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين التنظيميين وبين الإدارة العليا وبين الموظفين والمشرفين، أي هي شبكة تربط كل أعضاء التنظيم.²

¹ محمود فتوح محمد سعادات : مهارات الاتصال الفعال , مجلة الألوكة , 2010 , ص 8-9.

² مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية, العدد الثامن , مارس 2018 , ص 457.

تمهيد

يشهد العالم اليوم تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات، وذلك نتيجة الثورة الرقمية خاصة في مجال المعلومات والاتصالات. وهذا التحول فرض على المؤسسة ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد، وذلك بإدخال تكنولوجيات الإتصال الحديثة (الرقمية) الى نشاطها كشكل من أشكال التجديد.

وفي هذا الصدد سنتناول خلال هذا الفصل وسائل الإتصال الرقمي وذلك بعرض تعريفه، تطوره، خصائصه، ميزاتة، عيوبه، مستوياته، وأنواعه، بالإضافة الى وظائفه. كما سنتطرق الى منظومة الشبكات في المؤسسة.

المبحث الأول: الاتصال الرقمي

1. تعريف الاتصال الرقمي

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.¹ كما يركز تعريف الاتصال الرقمي Digital Communication بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها، ويمكن تعريف الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الأفراد في اطار المفاهيم، الإنتاج، التوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية. تعريف رضا عكاشة على أنه: العملية الاعلامية الاجتماعية التي يتم من خلالها الاتصال الآتي عن بعد (لا يرى بعضهم بعضاً أو من مسافات بعيدة) بين أطراف يتبادلون الأدوار (المرسل يستقبل والمستقبل يرسل) في بث الرسائل المتنوعة واستقبالها (صور، رسومات، كلام مكتوب، أصوات مسموعة)، من خلال النظم الرقمية ووسائلها (نص، شريط فيديو، ورق مصور وأقراص مدمجة).² ان معظم تعاريف الاتصال الرقمي محددة لما قدمته اسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوسائل القائمة على النظم الرقمية مثل المواقع Websit، الفيديو والصور.... كما اقترنت بعض التعاريف باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال دون التعمق في الأبعاد الانسانية والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال.

ضم التعريفات السابقة مجموعة من المحددات، يمكن ذكرها فيما يلي:

– **الاتصال الرقمي الإلكتروني عملية اجتماعية:** يقوم بها فردين، أو مجموعة من الأفراد، وتقوم بمجموعة من الأدوار الاجتماعية، كالمساهمة في عملية التعليم، ونشر الوعي الصحي، والاجتماعي، والاقتصادي، وتعزيز الوعي في مجالات التنمية البشرية عموماً، والمساهمة في تعزيز الاتجاه الأخلاقي والأدبي للمستخدمين، وكذلك في التشجيع على المشاركة السياسية، وتعزيز العملية الديمقراطية عموماً لما تتمتع به هذه الوسائل من حرية في التعبير بعيداً عن رقابة الحكومات، والأنظمة.

– **الاتصال الرقمي الإلكتروني عملية تتم عن بعد:** فمهما حاولت وسائل وتقنيات الاتصال الرقمي أن توفر متطلبات الاتصال المواجهي أو التفاعلي، من توفير لكل البرامج والتطبيقات، والأدوات؛ إلا أنه

¹ ماهر عودة الشمايلة، محمود عزة اللحام، مصطفى يوسف كافي: الاتصال الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي، ط1، عمان، 2015، ص 67.

² آدم أحمد آدم: الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور، مذكرة مكملة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اذاعة وتلفزة، دراسة تطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم في الفترة من (2015-2017) في السودان، 2018، ص 74.

اتصال لا يستلزم وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد ، بل إن المسافات بينهم قد تتسع لتصل لآلاف الأميال .

– الإتصال الرقمي الإلكتروني يتطلب وجود النظم الرقمية : وهو أمر ضروري لإتمام عملية الاتصال هذه ، فكل الوسائل المستخدمة في هذه يجب أن تتعامل بهذه التقنية ، فهي التي على هذا النمط من الإتصال طابعه .

– عناصر عملية الإتصال الرقمي الإلكتروني : في هذه العملية لا تختلف العناصر عن عناصر العملية الاتصالية التقليدية (رسالة ، مرسل ، قناة إرسال ، مستقبل) ، وتزيد عليها وجود عنصر الترميز (Coding) ، وفك الترميز (Decoding) ، والتي يقوم بها الـ (Modem) في جهاز الكمبيوتر .

– لا يعاني الإتصال الرقمي الإلكتروني من التشويش : فالانتقال من إرسال الرموز والإشارات (المعلومات) بشكل إشارات كهربائية تناظرية (Analog) ، إلى الشكل الرقمي (Digital) ، حقق مستويات عالية من جودة الصوت والصورة والكلمة المكتوبة ، لم يستطع التقليدي الوصول إليها .

– عملية استخدام الإتصال الرقمي الإلكتروني تتطلب مهارات معينة : الإتصال الرقمي أو الإلكتروني عملية (استخدام) ، وليست عملية (تعرض) فقط ، هو استخدام فعال للوسائل الرقمية ، وليست تعرض سلبي كما يحدث مع وسائل الاتصال التقليدية ، لذلك فإن استخدامها يتطلب امتلاك ثقافة ومهارة استخدام الكمبيوتر أولاً ، ومهارة التصفح والتجول بين الصفحات والمواقع ثانياً وربما أحياناً معرفة بعض اللغات الأجنبية .

– الإتصال الرقمي الإلكتروني عملية هادفة : لكل من أطراف العملية الاتصالية ، المرسل والمستقبل ، هدف وحاجة يسعى لتحقيقها جراء هذه العملية ، وتختلف هذه الحاجات وهذه الأهداف تبعاً لعوامل مختلفة ، تتعلق بسياق وظروف العملية ، وقد تتفق أو تختلف مع أهداف وحاجات التواصل الإنساني عموماً¹ .

– الإتصال الرقمي عملية اجتماعية : يقوم بها فردين ، أو مجموعة من الأفراد ، وتقوم بمجموعة من الأدوار الاجتماعية ، كالمساهمة في عملية التعليم ، ونشر الوعي الصحي ، والاجتماعي ، والاقتصادي ، وتعزيز الوعي في مجالات التنمية البشرية عموماً ، والمساهمة في تعزيز الاتجاه الأخلاقي والأدبي للمستخدمين ، وكذلك في التشجيع على المشاركة السياسية ، وتعزيز العملية الديمقراطية عموماً لما تتمتع به هذه الوسائل من حرية في التعبير بعيداً عن رقابة الحكومات ، والأنظمة.

– الإتصال الرقمي عملية تتم عن بعد : فمهما حاولت وسائل وتقنيات الإتصال الرقمي أن توفر متطلبات الاتصال المواجهي أو التفاعلي ، من توفير لكل البرامج والتطبيقات ، والأدوات ؛ إلا أنه اتصال لا يستلزم وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد ، بل إن المسافات بينهم قد تتسع لتصل لآلاف الأميال.

¹ ندى السباعي: وسائل الإتصال الإلكترونية , الجامعة الافتراضية السورية , سوريا , 2020 , ص 4-5.

- الإتصال الرقمي يتطلب وجود النظم الرقمية : وهو أمر ضروري لإتمام عملية الإتصال هذه ، فكل الوسائل المستخدمة في هذه يجب أن تتعامل بهذه التقنية ، فهي التي على هذا النمط من الإتصال طابعه .
- عناصر عملية الإتصال الرقمي الإلكتروني : في هذه العملية لا تختلف العناصر عن عناصر العملية الاتصالية التقليدية (رسالة ، مرسل ، قناة إرسال ، مستقبل) ، وتزيد عليها وجود عنصر الترميز (Coding) ، وفك الترميز (Decoding) ، والتي يقوم بها الـ (Modem) في جهاز الكمبيوتر .
- يعاني الإتصال الرقمي الإلكتروني من التشويش : فالانتقال من إرسال الرموز والإشارات (المعلومات (بشكل إشارات كهربائية تناظرية (Analog) ، إلى الشكل الرقمي (Digital) ، حقق مستويات عالية من جودة الصوت والصورة والكلمة المكتوبة ، لم يستطع التقليدي الوصول إليها
- عملية استخدام الإتصال الرقمي تتطلب مهارات معينة: الإتصال الرقمي أو الإلكتروني عملية (استخدام) وليست عملية (تعرض) فقط ، هو استخدام فعال للوسائل الرقمية ، وليست تعرض سلبي كما يحدث مع وسائل الإتصال التقليدية ، لذلك فإن استخدامها يتطلب امتلاك ثقافة ومهارة استخدام الكمبيوتر أولاً ، ومهارة التصفح والتجول بين الصفحات والمواقع ثانياً وربما أحياناً معرفة بعض اللغات الأجنبية .
- الإتصال الرقمي الإلكتروني عملية هادفة: لكل من أطراف العملية الاتصالية، المرسل والمستقبل ، هدف وحاجة يسعى لتحقيقها جراء هذه العملية ، وتختلف هذه الحاجات وهذه الأهداف تبعاً لعوامل مختلفة ، تتعلق بسياق وظروف العملية ، وقد تتفق أو تختلف مع أهداف وحاجات التواصل الإنساني عموماً.¹

2 . نشأة وتطور الإتصال الرقمي

لقد وفرت تكنولوجيا الإتصال الرقمي ميزات فاقت ما كانت توفره الأسلاك النحاسية قديماً، مع فارق في نقاء الإشارة ووضوحها، بل أصبحت أكثر وضوحاً من الاتصالات التماثلية (Analog) التي كان يشوبها الضجيج والانقطاع، بالإضافة إلى ما قدمته لنا من توفير في استهلاك الطاقة الكهربائية وإمكانية استخدام أكثر من مشترك في القناة الاتصالية الواحدة. وقد تم التوسع في شبكات الاتصالات الرقمية حتى غطت جميع أنحاء العالم واستمرت في التطور بشكل شبه يومي حتى وصلت إلى مستويات قياسية من السرعة والسهولة في الاستخدام.²

وقد تطور الإتصال من كونه عملية تقليدية وفردية إلى أن أصبح مؤسسياً، يحتوي على قدر من التنظيم والخبرات خاصة في المجتمعات الأكثر تعقيداً وتطوراً، ولكن الإتصال بقي محدوداً في إطار مكاني محدد لأسباب تعود لتقليدية الإتصال ووسائله، فكانت الأنبياء تتسم بمحدودية النطاق وعشوائية المصدر والجمهور ومضامينها تتجه إلى مساندة التقاليد والسلطة وتكريس مفاهيم وأفكار الحاكم أو الآفة .

¹ ندى السباعي : مرجع سابق، ص 5.

² مطلق سعد العميري : تأثير المدونات الإلكترونية الكويتية على اتجاهات طلبة قسم الاعلام في جامعة الكويت ، رسالة ماجستير في الاعلام ، كلية الاعلام ، جامعة الشرق الأوسط ، 2010-2011 ، ص9.

ويمكن ايجاز أبرز محطات التطور في مجال الإتصال من الاشارات الى النظام الرقمي على النحو التالي :

1.2. عصر الإتصال المباشر السمعي و البصري:

الإتصال المباشر هو الأسلوب الأقدم لتقنيات الإتصال التي عرفها الانسان، واستمر استخدامه حتى الآن على الرغم من تطور تقنيات أخرى، والإتصال المباشر يعتمد اساسا على نقل الرسالة شخصيا بواسطة مندوبين لتوصيل مضمونها وقد يختلف الوقت المتاح لإدراك المتلقي لمعنى الرسالة من موقف لآخر، فالزمن والمسافة والعوائق الطبيعية كانت تحول دون الإتصالات المباشرة، فلا يمكن نقل رسالة الا بتقابل المرسل والمتلقي في وقت واحد ومكان واحد، وقد جاء هذا العصر في أعقاب حقبتين معروفتين في تاريخ الإتصال، الأولى الحقبة الشفوية التي امتدت عبر آلاف السنين، واعتمد فيها الانسان الذاكرة مرجعا وسندا ومخزنا للمعرفة، وتوجت في مرحله منها باختراع الأبجدية على أيدي الكنعانيين والفينيقيين. ومع تدوين الكتب في الحضارة الاغريقية بدأت الحقبة الثانية مع مشارف ميلاد المسيح وشاهد عصر الكتابة انجازات علمية وقيام حضارات قوية كالحضارة العربية.

ومع بداية القرن السادس عشر ذات الحروف المتحركة تطبع آلاف النسخ من الكتب المطبوعة على الورق بكافة لغات الأوروبية، وكان طبيعيا ان تبدأ الصحافة في حياة البشرية بظهور الطباعة، حينما بدأت على شكل نشرات في القرن السابع عشر وتميزت هذه المرحلة أيضا بظهور وكالات الأنباء، مما جعل الأخبار تنتقل بسرعة. وأخذ الإتصال صيغة الجماهيرية والعالمية في آن واحد.

2.2. الإتصالات السلكية واللاسلكية:

شهد العصر الحديث ظهور التكنولوجيا الحديثة في مجال الإتصال والاعلام خاصة في مجال الاشارات والرسائل واستقبالها. وتم اكتشاف التلغراف عام 1840 والرسالة 1844. وأنشأت أول شبكية برقيات في الولايات المتحدة الأمريكية. وسمحت هذه الشبكية الجديدة بتبادل الرسائل عبر آلاف الأميال في ثوان معدودة. وفي عام 1858 تم مد أول كابل عبر المحيط الاطلسي ولكنه تحطم خلال أسابيع قليلة، وقبل نهاية القرن التاسع عشر أصبحت مراكز الأعمال والمكاتب الحكومية مرتبطة بشبكاته. كما كان تبادل الرسائل الشخصية أمرا عبر مكاتبه التجارية المنتشرة في كل مكان.

3.2. شبكات الإتصال والحاسب الآلي:

استمر العصر الصناعي حوالي قرنين من الزمن ثم ظهر عصر تكنولوجيا المعلومات والإتصال، أو عصر ثورة المعلومات، أو عصر الثورة المعلوماتية، أو عصر الثورة الرقمية، في النصف الثاني من القرن العشرين، وحول مركز الثقل من المصنع الى الحاسوب، بعد أن حول العصر الصناعي الحقل الى المصنع، واستلم القيادة من الآلة في المصانع ليسلمها الى النظم المعلوماتية والالكترونية المنتشرة في كل

مكان والمستخدم من قبل مختلف الشرائح وأصبحت المعلومة المادة الأولية عكس العصر الصناعي الذي يستخدم مواد أولية محدودة الاستغلال في المكان والزمان وكان أن فرض عصر المعلومات تغييرا جذريا على الانسان في طرق عمله وأنماط تفكيره وأساليب عيشه ونظم تعلمه وسائر علاقاته وعاداته وتقاليده.¹ وتميزت الثورة الحالية للاتصالات بالتقدم الهائل في قوة الكمبيوتر والبرمجيات والأقمار الصناعية وكابلات الألياف والتحويلات الالكترونية ذات السرعة العالية، والأنترنترنت أهم عنصر في ثورة الاتصالات الحالية، بعد أن أتاحت للاستخدام بشكل واسع في أواخر التسعينات.

ولقد واكب هذا التطور ظهور شبكات التحويل التي يتحكم فيها الحاسب الآلي والتي أتاحت الفرصة لتنفيذ شبكة اتصال خطية عالمية وقد ساعدت ثورة الاتصالات على بروز النواحي الايجابية والمميزات الهائلة لثورة الحاسبات ذات السرعات العالية والقدرات التخزينية الكبيرة والقدرة المتقدمة على التعامل مع البيانات الرقمية. وهذه الثورة كانت نتيجة حتمية لثورة المعلومات، فلم يكن الانسان ليستطيع أن يستوعب هذا الكم الهائل من المعلومات لولا استخدام الحاسبات في ترتيب هذه المعلومات وتخزينها ومعالجتها.¹

3. خصائص ومزايا وعيوب الإتصال الرقمي

1.3. خصائص الإتصال الرقمي

أ- التفاعلية: Interactivité

نطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ " المشاركين " بدلا من " المصادر "، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.²

ب- التنوع:

ويشمل نوعين الاول تنوع في أشكال الإتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة وهي الحاسب الشخص PC والثاني تنوع المحتوى بالمواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته، وهذا التنوع أدى الى ظهور الوكالة الاعلامية الذكية Smart Media Agent أو الوكيل الاعلامية الذي يقوم ببناء برامج خاصة بمسح كافة الوسائل الاعلامية بحثا عن المواد الاعلامية التي يختارها المتلقي وتقديمها في حزمة واحدة سيتم عرضها في الوقت الذي نختاره والمكان الذي يتواجد فيه ويلبي حاجاته المتعددة والمتجددة.

¹ ياس خضير البياتي: الإتصال الرقمي أم مصاعدة وأم مندهشة، ط1، دار البداية، عمان، 2015، ص، 18-19.

¹ ياس خضير البياتي: مرجع سابق، ص 20-22

² محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب، 2005، ص، 177.

ج- التكامل:

وتشمل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الإتصال وأشكاله والوسائل الاتصالية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقى الخيارات المتعددة في اطار متكامل، حيث يوفر النظام الرقمي للفرد كافة أساليب التعرض والاطاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض لشبكة الانترنت ومواقعها المختلفة (السودان) .

د- الفردية و التجزئة:

يحقق الإتصال الرقمي المستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الإتصال وهو بذلك يعلي من شأن الفردية كما يؤكد الإتصال الرقمي على سرية الإتصال وخصوصية، وعلى تحكم أطراف الإتصال في عملية الإتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية وبذلك يتوفر للمستخدم ارفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الإتصال، كما أدى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكات الانترنت الى الوصول الى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين (المهتمين بالرسم، الرياضة، الخياطة...) . وهذا الإتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الاعلام الجماهيرية ايصالها ويؤدي في نفس الوقت الى تفتيت جمهور المستخدمين والى تجزئته وايضا يقوم بنفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى كما يحصل في المنتديات أو المدونات Blogs forums¹.

ه- تجاوز الحدود الزمانية والمكانية:

لا يحتاج مستخدم وسائل الإتصال الرقمي التواجد من الطرف الآخر أثناء عملية الإتصال أي تحقيق التزامن في الإتصال Synchronisation كما في الإتصال الشخصي أو المواجهي أو في أثناء بث قنوات الاذاعة والتلفزيون، بسبب امكانياتها في الاستقبال والتخزين والتحميل واعادة استقبالها في الوقت المناسب وساعد في ذلك :

وجود الخوادم الضخمة السعات Servers .

توافر أدوات تحقيق الإتصال غير المتزامن A Synchronisation كما في البريد الالكتروني أو في استخدام المواقع الاعلامية المختلفة.

توافر أدوات الإتصال المتزامن كالمحادثة Chatting والمؤتمرات عن بعد Téléconférences ومجموعات الأخبار وغيرها من الأدوات كما التطور الحاصل في هذه الوسائل من تصغير أحجامها.²

و- الاستغراق في عملية الإتصال :

وهو راجع الى تراجع تكلفة الإتصال واستعمال أجهزته نتيجة لتوفر أجهزة الإتصال الرقمية، وتكاليف زهيدة، مما أدى الى تشجيع مستعمليها على الاستغراق في برامج تلك الأجهزة لأجل التعلم ولفترات

¹ ماهر عودة الشمالية , مرجع سابق , ص 70-71 .

² ندى السباعي: مرجع سابق , ص , 34 - 35 .

طويلة حاصلة مع تطور برامج النصوص الفائقة والتي تعمل على طول مدة التحول بين المعلومات والبيانات وقد تم وضعها بهدف اكتساب المعلومات. لهذا نجد أن الكثير من المستخدمين يقضون في استخدام الحاسوب لأوقات تفوق الوقت الذي يقضون للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع خصوصا مع ازدياد اعتمادهم عليه كمصدر للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها .

ز- قابلية التوصيل :

وتعني امكانية توصيل الأجهزة الاتصالية مثل الحاسبات الالكترونية والطابعات وأجهزة الهاتف، مجموعة كبرى متنوعة من أجهزة أخرى بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع.¹ هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الإتصال في أي مكان الى آخر أثناء حركته مثل تليفون المحمول، تليفون السيارة، التليفون المدمج في ساعة اليد، وهناك آلة تصوير المسندات وزنها عدة أوقيان، وجهاز فيديو صغير وجهاز فاكسميلي، وحاسب آلي نقال مزود بطابعة.

ح- الشبوع والانتشار:

أتاحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة للجمهور بكافة مستوياته الاستفادة من وسائل الإتصال التي انتشرت بصورة كبيرة بعد أن كانت هذه الوسائل ملكا لبعض فئات المجتمع اصبحت الآن هذه التقنيات متوفرة للجميع ويمكن استخدامها.²

2.3. مزايا الإتصال الرقمي

- يتيح الإتصال الرقمي العديد من المزايا اذا ما قورن بالاتصال التماثلي، وتكمن هذه المزايا فيما يلي:
- يتخذ الإتصال الرقمي شكل الشبكة الرقمية التي لا تسمح بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها.
- يتسم الإتصال الرقمي بالنشاط، والقوة التي تجعل الإتصال عالي الجودة والدقة وخاصة في البيانات التي يكون فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفا وغير فعال.
- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها.
- التحكم في الصدى الذي كثيرا ما يقع في حالة الإتصال التماثلي.

¹ محمد عبد الحميد : مرجع سابق، ص , 36-38

² آدم أحمد آدم : مرجع سابق , ص 80.

- تتميز الشبكة الرقمية بالمرونة، حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج الحاسوب، مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.
- يتسم الإتصال الرقمي بالشمول، حيث يسمح بنقل العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في أن واحد.
- يتميز الإتصال الرقمي بتحقيق نسبة عالية من تأمين الإتصال، حيث سبق استخدامه للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات والبنوك.³

3.3. عيوب الإتصال الرقمي

وأهمها أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية، وعاطفية، وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية، تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيات الاعلام والإتصال الجديدة سوف تؤدي الى عصر جديد مختلف قوي ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير الى العكس كما أن اللا جماهيرية تؤدي الى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي الى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيات الجديدة من شأنها ان تنتهك خصوصياتنا وتتجسس على ما يحدث داخل منازلنا كما أنها توسع القوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون اليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب.

وأمام مزايا وسلبيات الإتصال الرقمي او التكنولوجيات الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على نقادي سلبياتها أو التقليل منها، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الأنترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والادارة الالكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديات المستقبلية.¹

ولا يفوتنا التفكير أن التحديث سيثمل التحديث في الخصائص وكذا في التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبني من أجل التحديث على قاعدة متينة.

4. مكونات عملية الإتصال الرقمي

³ قواسم بن عيسى : الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات العربية المتحدة ، جامعة وهران ، 2006-2007.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب : استخدام تكنولوجيا الإتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني ، دراسة حالة د. م . ن ، الكتب الجامعي الحديث ، 2005 ، ص 265-267.

فرضت التطورات المذهلة في تقنيات الاتصالات الالكترونية الرقمية خلال العقدين الأخيرين، تغييرات عديدة في عناصر العملية الاتصالية التي تشمل المرسل والرسالة والوسيلة والمتلقي ورجع الصدى، حيث يلخص الباحث Marshall Macluhan الظاهرة بعبارة : الوسيلة هي الرسالة ، أي أن اختراع أي وسيلة اتصالية لا بد أن يفرض تغييرا في طبيعة المضمون أو المعنى الذي تقوم تلك الوسيلة بإيصاله إلى المتلقي، ومن ثم تكون التأثيرات ورجع الصدى مختلفة أيضا ويمكن أن نلمس هذه الحقيقة بوضوح، في ظل المنافسة الشديدة بين المطبوع والمسموع والمرئي، أي ازدهار المشهد الاتصالي بأدوات ووسائل جديدة ومتنوعة تخاطب حواس الإنسان ومدركاته العقلية عبر الوسائط المتعددة ، التي تفرض أنماطا من الانفعال والاستيعاب والسلوكيات والاستجابات المتباينة. وهذا ما جعل مكونات الإتصال الحديث تتداخل في وظائفه وأهدافها وهو ما يميز الإتصال الرقمي، مما أضفى عليه ميزة التفاعلية التي كنا نفتقدها في الإتصال التقليدي.¹

أ- المرسل : الشبكات (Networks) : إن المرسل في عصر الإتصال الرقمي لم يعد صحيفة أو محطة تلفزيون ، ولكنه أصبح شبكات للتواصل الاجتماعي . ولهذا نلاحظ كل يوم حركة نشطة لاندماج الأعمال والتكامل فيما بين شركات البرمجيات وخدمات الانترنت وشركات إمداد المحتوى ، كدور النشر والإنتاج الموسيقي والسينمائي ، بالإضافة إلى شركات التوزيع وخدمات المعلومات وشركات الاتصالات . وتؤكد بيانات استخدام الانترنت هذه النزعة الاندماجية ، التي تصل إلى حد الاحتكار. فعلى سبيل المثال ، نجد أن 100 موقع فقط من مجموع مواقع الانترنت تستحوذ على 80 % من حجم الطلب (عدد الزوار) في حين تتوزع نسبة 20 % الباقية على ملايين المواقع الأخرى .

ب- الرسالة : النص الفائق Hypertext : يعني النص الفائق عند أمين سعيد عبد الغني " ضم عدد لا يحصى من القطع النصية بأكثر عدد ممكن من الروابط ، وهذه القطع تسمى عقدا والروابط Links في شبكة أفقية " 29 ويعرفه Blotters Jay بأنه " تفاعل وصلات من العناصر النموذجية في موقع ما ، وكل عقدة تحتوي على العديد من الروابط التي تربطها بغيرها من العقد ، كما أنها تستطيع الوصول من طرق مختلفة إلى عقد أخرى ، عن طريق وصلات المتداخلة بين الروابط بمجرد النقر على الفأرة أو كلمة من كلمات النص . وهو ما يؤثر على قراءة النص الفائق ، الذي يختلف من وقت لآخر ومن قارئ لآخر ، بواسطة تفاعلية وحيوية الروابط ، أو بإبداع روابط أخرى . فالقارئ يقفز من عقدة إلى عقدة أخرى ، وهذا الانفجار (التمدد) في الشبكة هو الذي يمنحها وجودها "

ج- الوسيلة (الأنترنت) : هي وسيلة اتصالية عالمية تتيح ربط نظم الحاسوب ببعضها البعض ، سواء منفردة أو نظما مرتبطة ضمن شبكات أصغر محلية أو إقليمية أو دولية . وما يعتبر ابتكارا في الانترنت

¹ نبيح أمينة : اتجاهات مستخدمي الإتصال الرقمي ، دراسة ميدانية لمستخدمي فيسبوك في الجزائر ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال ، الجزائر ، 2012-2013 ، ص 35.

هو فكرة أن أي مستخدم لحاسوب مرتبط بها يمكنه الوصول إلى المعلومات المخزنة ضمن الحواسيب ونظم التقنية الأخرى ، والتشارك مع الآخرين في العمل وفي نفس الوقت . كما أن آلية الوصول غير محددة بمسار اتصالي معين (أي من نقطة إلى نقطة كما في الهواتف بوجه عام) ، وإنما بصورة عشوائية . حيث أنه بمجرد طلب عنوان موقع معلوماتي معين يمكن لحاسوب المشترك أن يصل إليه من أي مدخل اتصالي، باعتبار أن كافة المشتركين موجودون على شبكة دولية اتصالية واحدة تتكون من مجموع شبكات لاتصال العامة د الوسائط المتعددة : لقد خلقت الثورة الرقمية ممارسات ثقافية جديدة ، على مستوى افتراضي غير واقعي ، تلعب تقنيات الوسائط المتعددة فيه دورا محوريا . من خلال استفادة مستخدم الحاسوب أو الانترنت كلياً أو جزئياً من النص والصورة والصوت ولقطات الفيديو الحية . إن هذه الوسائط المتعددة ، ذات القدرات الهائلة وغير المحدودة تعتبر أحد أقوى الأشكال في نقل الأفكار ، والبحث عن المعلومات ، وتجربة الأفكار الجديدة . نظرا لأهمية هذه الابتكارات التكنولوجية الجديدة ، يمكن أن نذكر بعض التعاريف لمزيد من التوضيح منها :¹

- تعريف محمد جاسم فلحي بأنها " توافق أو تزامن في استعمال أكثر من وسيط إعلامي إلكتروني في الحاسوب . والأنواع الأساسية المتاحة في الوسائط الالكترونية هي : النص المكتوب ، والتصوير ، والرسم والصوت والصورة المتحركة ، ونقل هذه الوسائط على أقراص مدمجة يجعلها وسيطا إعلاميا " - ويعرفها أيضا بأنها " قدرة المستعمل على الخلط أو التفاعل مع أنواع متعددة كالنص المكتوب والصور والأصوات والرسومات والفيديو، في الحاسوب، أي بعبارة أخرى، الوسائط .¹

5. مستويات وأنواع الإتصال الرقمي

1.5. مستويات الإتصال الرقمي

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الإتصال القائمة وتطوير أو توفير أشكال حديثة فيها، بحيث تؤدي في النهاية الى تعظيم الاستفادة في توظيف التكنولوجيا في مجال الإتصال والمعلومات، وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

- الإتصال بالحاسب الآلي وبرامجه:

في هذه الحالة يكون الكمبيوتر هو نفسه البرامج الذي تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الإتصال والتفاعل مع هذه البرامج، يتم وفق أسلوب تصميمها والهدف منها (تعليمي ، أو تسلية و ترفيهيه).

- الإتصال بقواعد البيانات :

¹ نبيح أمينة : مرجع سابق ، ص 36.

¹ نبيح أمينة : مرجع سابق ، ص 36 .

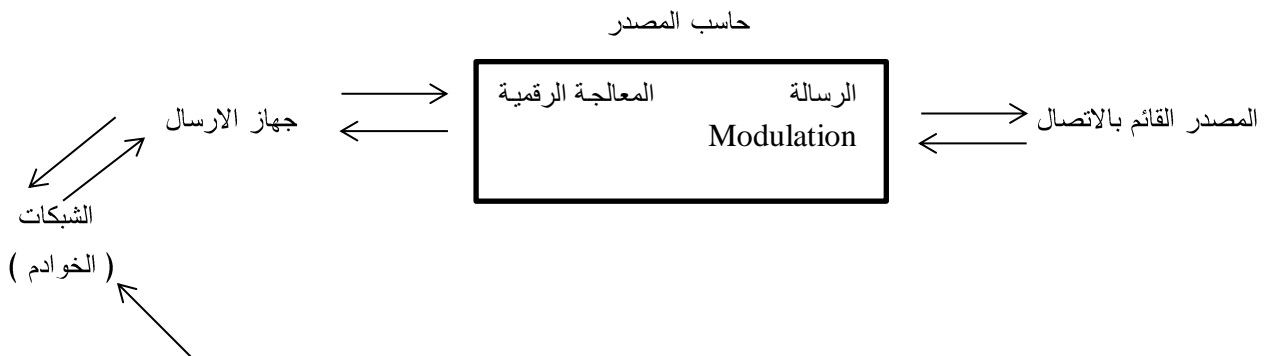
وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حاسب رئيسي، يتصل بعدد من الحواسيب يتبادل المعلومات والبيانات اما عن طريق الكابل Cable ، كما في الشبكات المحلية ، أو عن طريق شبكة الأنترنت كما في الشبكات Internet ، أو Extranet. وهذا النمط من الإتصال ليس فيه قدر كبير من التفاعلية، حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والإتاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات.²

– الإتصال المباشر من خلال الشبكات :

ويقترَب هذا الإتصال من شكل الإتصال المواجهي وان كان من بعد On line ، حيث يعتمد على الشبكات في الإتصال بالآخرين سواء كان اتصالا شخصيا أو بصغير المجموعات ولذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي (Modem) مع أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الاشارات الصوتية ، أو المصورة، أو المكتوبة الى رموز رقمية عند الإرسال (Modulation) ، ثم اعادة الترميز الرقمي الى الرموز اللغوية المكتوبة، أو المسموعة، أو الاشارات المصورة (demoducalos).³

وفي هذه الحالة يمكن الإتصال من خلال الحوار المباشر rely-chat (IRC) Internons ، الذي يمكن أن يتم في شكل الحوار المكتوب يتبادل الرسائل على الشاشة message ، أو الصوت Voice ، ويمكن أن يكون الإتصال لفرد واحد أو بأفراد آخرين في شكل مجموعات newsgroup . ولا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة، ولكن تبادل الصور والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار .

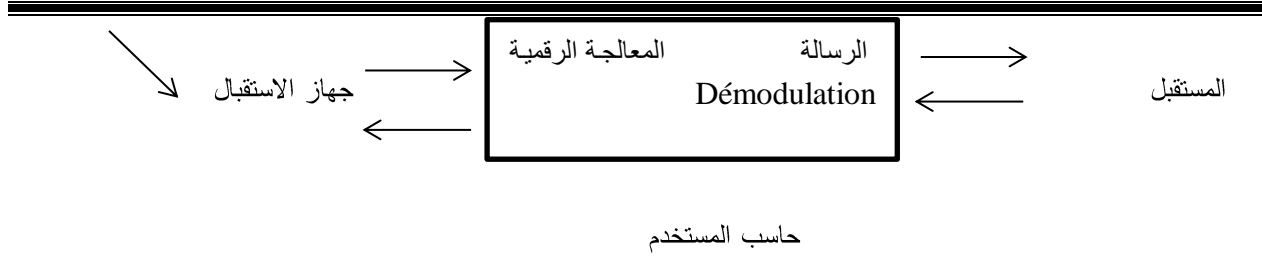
– كما يمكن أن يكون الإتصال مصورا كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو عبر الشبكات conférence vidéo ، الذي ينقل الحوار بالصوت، والصورة عبر الشبكات، وتتسم الأشكال السابقة بالتزامن مع الحوار أو تبادل الرسائل، تزامنيا كما في البريد الإلكتروني Email.¹



² ماهر عودة الشمايلية : مرجع سابق ، ص 72-73 .

³ محمد عبد الحميد : مرجع سابق ، ص 40-41 .

¹ محمد عبد الحميد : مرجع سابق، ص 40-41.



شكل (1) : عناصر الإتصال الرقمي من خلال الشبكات

2.5. أنواع الإتصال الرقمي

1- التلكس : هو نظام لنقل الرسائل وهو جهاز تم استخدامه في الإرسال بالكهرباء . وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة بشفرة المراسلة، تطورت في العشرينات من القرن العشرين. تم استخدام الطبقات عن بعد التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق الى برقية أخرى على الطرف الآخر من الخط، ولقد ساهم التليكس في نقل الأنباء والرسائل الى غاية ظهور الهاتف الذي أدى الى الاستغناء عنه واستبداله بمعدات أخرى اكثر سرعة.²

2- التيليتكس : هو حالة متقدمة من نظام البرقية ، حيث أن التيليكس يجمع بين عمل التليكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها . مع وجود امكاني لتخزين المعلومات المطبوعة.¹

وبشكل عام يمكن استخدام التيليتكس في المجالات الآتية:

- المراسلات مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة والمتخصصة في مجال معين.
- الشؤون الإدارية مثل وظائف الموظفين، و جرد المخازن.
- الشؤون المادية والحسابات الجارية قوائم الاسعار تسجيل المبيعات والصفقات.²

أوجه المقارنة	التلكس	التيليتكس
	س	

² منى محمد ابراهيم البطل : تكنولوجيات الإتصال المعاصرة الشخصية والادارية ونظم المعلومات ، ط 1 ، الوراثة للنشر والتوزيع ، عمان، ص 211.

¹ منى محمد ابراهيم البطل : مرجع سابق، ص 211.

² حسن عماد مكايي تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1 ، الدار المصرية اللبنانية ، مصر ، 2005 ، ص 21 .

س	بط رعة جدا	الس رعة
ما يقارب 50 مرة سرعة التلكس	امكانية ارسال 47 حرف أو رمز في الثانية	الك مية
امكانية ارسال 2400 حرف أو رمز في الثانية	يعمل بنظام ارسال الكلمات والجمل	الن ظام
يعمل نظام ارسال صفحة كاملة	محطة واحدة في وقت واحد	الوج هة
عدة محطات أو مستفيدين في وقت واحد	عادة يكون محلي أو اقليمي	الح دود
تبادل محلي أو اقليمي أو دولي للمعلومات		

الجدول (1): عرض أوجه المقارنة بين جهازي التلكس و التيليتكس .

المصدر : ربحي مصطفى عليان ، عدنان محمود الطرباسي ، الإتصال والعلاقات العامة ، ط 1 ، دار صفى للنشر والتوزيع ، 2005 ، ص 112 .

- الهاتف: تطور الهاتف في شكله، وحجمه، ومزاياه عدة مرات وأصبحت شبكة الإتصال الهاتفية من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية. الهاتف الفيديو هو جهاز مزود بذاكرة لتخزن الصورة واسترجاعها، وهو ينتشر بشكل واسع بين الناس ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصالية بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما:
- طريقة الإتصال المباشر: من هاتف لآخر.
- طريقة الإتصال غير المباشر: أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التيليتكس والحواسيب وغيرها.
- بنوك الإتصال المتلفزة: وهي حالة متلفزة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون الاعدايي عن طريق إضافة قنوات ومحطات حديثة، وهي عبارة عن وسيلة لعرض الكلمات والارقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون، ويشمل تقنية الفيديو تكس على ثلاثة ركائز وهي:
- البحث عن طريق شاشة التلفزيون .
- تخزين واسترجاع عن طرق الحاسوب.

- نقل هاتفي بوسيلة سلكية أو لاسلكية.
- وتشمل بنوك الإتصال المتلفزة على نوعين هما :
- الفيديو تكس المبعث: وهو نظام يبث معلومات محددة بنظام متسلسل ومحدد بالقوائم، مثل نظام التليكس الموجهة لمشاهدة التلفزيون.
- الفيديو تكس التفاعلي: يستطيع المشاهد المستعمل لهذا النظام أن يوجه استفساراته وأن يحصل على الاجابات المطلوبة، أي أن التفاعل قائم بين المستفيد والنظام.
- الفاكس ميلي: هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر الخطوط الهاتفية العادية، فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به في الفاكس. هو عبارة عن تقنيه حديثه تشمل على:
- جهاز استنساخ الكتروني مرتبط بخط هاتف.
- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتف.

ويمكن تحديد اهم مميزات وخصائص الفاكس ميلي على النحو التالي:

- جهاز سهل الاستخدام يحتاج الى خبرة فني متخصص.
- رخيص الثمن يمكن للأفراد شرائه.
- لا يحتاج الى متطلبات كثيره وخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان.¹

6. وظائف الإتصال الرقمي

يتم توظيف الإتصال الرقمي كإتصال اجتماعي لإشباع حاجات مستخدمي الشبكة وتحقيق أهدافهم خاصة وأن نظام المعلومات في الإتصال الرقمي يؤكد لدى الفرد موثوقية هذا النظام وصلاحيته . الا أنه لم يحسم بعد ما اذا كان الانفجار المعرفي ووفرة المعلومات هي التي تقف وراء مستحدثات الإتصال الرقمي وتطورها أو العكس. المهم أن استخدام الخدمات الرقمية بالشكل الحسن يلبي لمستخدميه عدة اشباعات تعليمية ومعرفية ترتبط في كثير من الأحيان بتنمية وتعزيز ثقافة المستخدم وقيمه. وبالتالي يمكن حوصلة الإتصال الرقمي في:

¹ منى محمد ابراهيم البطل: مرجع سابق , ص 213 .

– الاعلام: بجانب المواقع الإعلامية المعروفة التي أفرزها الإتصال الرقمي تقوم الآلاف من المواقع الأخرى بتقديم معلومات حول الوقائع والأحداث العالمية في اطار الخدمات الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع وهذا ما نلتمسه حاليا في مواقع التواصل الاجتماعي.

ويعتبر تفسير (Rokitche و Melvin Daffleur) لاعتماد الجمهور على وسائل الاعلام مجالا تطبيقيا مميزا لتأثير الاعتماد على المواقع المتاحة على شبكة الأنترنت حيث أنهم يفترضون قيام علاقة الاعتماد على دعمتين رئيسيتين تتمثلان في حاجة الجمهور الى المعلومات التي تلبى حاجاتها وتحقيق أهدافه وكذلك اعتبار نظام الاعلام نظام معلومات يتم توظيفه لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف.¹

– **التعبئة الفكرية:** تعطي سهولة وسرعة الإتصال الرقمي ووفرت معلوماته القدرة على القيام بتعبئة أفكار الكثير من فئات المستخدمين، وهذا ما يجعل المستخدم يتجاوز المشكلات الخاصة بعدم كفاية المعلومات والغموض الناتج عن ذلك. وتسهم هذه الوفرة في الإدراك الكافي للأحداث وتفسيرها وقراءة ما بين سطورها بجانب مساعدة الفرد في تشكيل الاتجاهات وتدعيمها أو التحول عنها خصوصا في أوقات الأزمة أو عدم الاستقرار.

كما يلعب الإتصال الرقمي دورا هاما في استخدام الحاسب في التعليم سواء التعليم الفردي خاصة مع انتشار المفاهيم الخاصة بالتعلم القائم على الكمبيوتر. ففي دراسة احصائية شملت 1000 شخص من الولايات المتحدة الأمريكية و انجلترا وألمانيا وسنغافورة وهونغ كونغ أوضحت الاحصائيات أن حوالي 50 % من عينة البحث قد أجابوا أنهم مدمني معلومات و 75% منهم أوضحوا أن الكمبيوتر والمعلومات مرجع سابق، الإلكترونية ستصبح ادمانا للكثير في القرن القادم . أما الآباء الذين شكلوا نسبه 55 % من عينة البحث قالوا أن أولادهم قد أصبحوا باحثين عن المعلومات كهواية مفضلة لهم نتيجة للوسائل التي أصبحت بها المعلومات متاحة بسهولة وبأسلوب ممتع وشيق.²

– تقوم مواقع الأنترنت في تدعيم وظيفة الدعاية التي تحمل في جانبها السلبي تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية وخاصة أن نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الأنترنت تصل الى 90 % من 30 مليون فرع في أوروبا وأمريكا الشمالية ، وهي دول الاحتكارات التي تبني مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة .

– القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيره فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال مثل التعليم بمساعدة الكمبيوتر. وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم.

¹ محمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص 257.

² نبيح أمينة: مرجع سابق، ص 51.

- وعند انتشارها ساهمت في العملية التعليمية فظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الأنترنت، والتعليم الافتراضي، والفصول الافتراضية، وغيرها من المفاهيم التي تشير الى استخدام الأنترنت في التعليم، ويدعم الإتصال الرقمي استخدام الدوائر المغلقة المستخدمة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش.
- ولا يقتصر التعليم على التعليم المنهجي، بل يتعداه الى تعليم المهارات الحياتية المنتشرة في كثير من المواقع.
- القيام بوظيفة الاعلان التسويقي حيث تعتمد على المواقع في الغالب في تمويلها على الاعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات.
- القيام بوظيفة التسلية والترفيه والتي تجذب أعماراً مختلفة من المستفيدين عبر الكثير من المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية.
- بجانب الوظيفة الإخبارية والوظيفية الاتصالية تنصدر وسائل الإتصال الرقمي وباقي الوسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات، حتى أصبحت هذه التقنيات مصدر للمعلومات وهذه الوظيفة لتتصدر كافة الوظائف وتصل من 75 الى 90 % من أسباب استخدام الأنترنت.¹

7. الإتصال الرقمي والتوجه نحو المؤسسات الرقمية (الالكترونية)

تتصف بيئة الأعمال المعاصرة، بأنها بيئة عصر المعلومات، والحاسبات، والمنشآت الرقمية، أو بصورة أكثر تحديدا عصر نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والأنترنت. فقد تحولت بيئة المؤسسة الى مجتمع معلوماتي يقدم باستمرار حلولاً متطورة وبدائل لحل المشكلات المختلفة وأداء الأعمال بصورة أفضل وهو ما يطلق عليه الثورة المعلوماتية ، وأصبح هناك ادراك متزايد بأن المعرفة المتعلقة بنظم المعلومات تعد شرطا محوريا لأي منظمة ترغب في البقاء والاستمرار، فالمؤسسات الإلكترونية (الرقمية) يقصد بها تلك المؤسسات التي تعتمد تقريبا في أنشطة أعمالها وعلاقاتها مع الأطراف ذات الصلة على التقنيات الرقمية.²

(الحاسبات الآلية وشبكات الإتصال والأنترنت). وقد فرضت بيئة عصر المعلومات والحاسبات العديد من التحديات على الأفراد والمنظمات، فقد أصبحوا مطالبين بتبني استراتيجيات وسياسات جديدة وهياكل تنظيمية

مرنة ، ومفاهيم ادارية متطورة بصورة أكثر فاعلية مع نمط التشغيل المعلوماتي والمعرفي الجديد.

¹ ماهر عودة الشمالية، مرجع سابق، ص 80-81.

² عبد الحكيم عمارية، و رشيدة سبتي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر03، العدد 35 سبتمبر 2018، ص937.

وفي هذا السياق اتجهت اغلب المؤسسات المعاصرة نحو استثمار معطيات المعرفة والمعلوماتية في تعزيز مهامها ووظائفها المختلفة. اذا أصبحت على هذا النحو جميع أنشطتها ترتبط وتوظف مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحولت أغلب معاملاتها الى ما يعرف بالمعاملات اللا ورقية او الالكترونية . ومع ظهور شبكة الأنترنت، تبلورت مفاهيم المنظمة ومنها الإدارة الإلكترونية ، الإتصال الالكتروني ، الخدمة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالمنظمة الحديثة التي تستخدم بشكل أساسي تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في مختلف مهامها وخدماتها.¹

8. منظومة الشبكات في المؤسسة

هي مجموعة أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض، حيث تشمل وسائل الاتصال، والأجهزة، والبرمجيات اللازمة لربط أنظمة الحاسوب مع بعضها البعض، بهدف تسهيل عملية الاتصال وانسياب المعلومات. ولا تقتصر الشبكة على المعدات والأجهزة المستخدمة فقط، وانما تحتاج الى أنظمة برمجية الإدارة هذه المعدات عند اجراء الاتصال كما تشمل الشبكات الأنترنت، والأنترانت، والاكسترانت.

1.8. شبكة الأنترنت

تعرف على أنها: مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم لمستخدمي هذه الحواسيب في المنظمات وعند الأفراد استخدام حواسيب أخرى للعثور على معلومات أو التشارك في ملفات ، ولا يهم نوع الحاسوب المستخدم وذلك بسبب وجود نظم وبروتوكولات يمكن ان تحكم وتسهل عملية التشارك هذه ².

وتعرف أيضا : >> هي تلك الشبكة الإلكترونية المكونة من مجموعة من الشبكات التي تربط الناس والمعلومات من خلال أجهزه الكمبيوتر والأجهزة الرقمية ، بحيث تسمح بالاتصال بين شخص وآخر وتسمح باسترجاع المعلومات <<.³

1.1.8. خدمات الأنترنت: تتمثل أهم خدماتها في:

أ- البريد الالكتروني **Email** : وهو اختصار لـ Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني، أي ارسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها بشرط وجود برنامج بريد الكتروني للمرسل اليه يمكن من خلاله ارسال الرسائل ، وقواعد البيانات ، والصور، والتسجيلات الصوتية،

¹ عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي: مرجع سابق ، ص937.

² عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، ط 7 ، 2016، ص 428.

³ عصام نورالدين: ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2010 ص 164.

والبرامج ، وغير ذلك من البيانات. وتصدر الإشارة الى أن أول موقع توجه لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Microsoft ، وأطلق عليه اسم " هوت ما يل Hot Mail ".¹

ب-التخاطب أو الدردشة CHAT : وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الالكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدرجة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري. ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد، حيث تقوم وأنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص ، أي كتابة ، أو بالكلام، أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية، أو بلغات أخرى.²

ج - هاتف الانترنت : وهي خدمة للبحث الصوتي باتجاهين عبر الأنترنت عن طريق استخدام ما يسمى بروابط بروتوكولات التبديل الرمزي " ويسمح هاتف الأنترنت للشركات والمنظمات والعاملين فيها من استخدام خدماته بسهولة وتبادل المعلومات والمعرفة المطلوبة .

د - بروتوكول نقل الملفات FTP : وهو اختصار لـ File Transfer Protocol وهي عبارة عن قواعد وأدوات استرجاع ونقل الملفات من حواسيب متباعد ويتم ذلك عبر بروتوكول نقل الملفات الذي يرمز له (FTP)، حيث تحتاج أحيانا للارتباط الشبكة بهذه الخدمة بسهولة عن طريق تعبئة استمارة إلكترونية والتعريف بموقعك.³

هـ- نظام الفهرسة : وهو نظام يرشدك الى الملف المطلوب ، ومكان حفظه في البروتوكول . وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزه الكمبيوتر عن طريق الأنترنت دون الحاجة الى ارسالها بالبريد العادي أو الفاكس مما يقلص وبشكل الملحوظ فواتير التليفونات والبريد.⁴

ز- مجموعة الأخبار : وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع لها الأفراد والجماعات والمؤسسات الى الشبكة كوسيلة للنشر ويستطيع أي مشترك في الأنترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.¹

ح-خدمة التيلنت TELENET : هي خدمة تسمح الى أي مستخدم بأن يرتبط بنظام حاسوب بينما هو يقوم بعمل آخر ، مع نظام حاسوب آخر، ويسمح بروتوكول تيلنت بالربط السريع بين الحواسيب بحيث

¹ محمد بشير: الأنترنت للمبتدئين، دار المعرفة ، ط1 ، الجزائر ، 2002 ، ص 33-34.

² عبد الحميد بسبوني : استخدام شبكات الأنترنت في المدارس ، ودعم التعليم في المدارس ، ط 1 ، القاهرة ، ص 61.

³ غسان العمري وآخرون: المنحل الى ادارة المعرفة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط 2 ، الأردن ، 2009 ، ص 250.

⁴ هشام مرسي: الأنترنت وثورة الأنترنت ، مجلة المستقبل الاسلامي ، عدد 72 ، فيفري 1998 ، ص 18.

¹ عاطف السيد: العولمة في ميزان الفكر ، دراسة تحليلية ، مطبعة الانتصار ، القاهرة ، 2001 ، ص 49.

يسمح للمستخدم على سبيل المثال بالارتباط والدخول على حاسوب الأعمال من حاسوب بعيد عندما يكون المستخدم مسافراً على الطريق أو موجود في منزله . كذلك فإن نفس المستخدم يستطيع ان يرتبط بحواسيب لجهة تالفة تسمح بالدخول على بياناتها مثل الدخول على فهارس مكتبة الكونجرس وفهارس مكاتب اخرى في مناطق مختلفة في العالم.¹

2.1.8. مكونات وعناصر شبكة الإنترنت

تتكون شبكة الإنترنت من مجموعة من أجهزة الكمبيوتر المترابطة عبر شبكات ، يصل عددها إلى أكثر من ست ملايين شبكة كمبيوتر منتشرة في بقاع الأرض المختلفة ، ويتركز 60 % من هذه الشبكات في الولايات المتحدة الأمريكية ، و 26 % منها في أوروبا ، وتتقاسم بقية دول العالم ، بقية نسبة الـ 100 % . وشبكة الإنترنت عبارة عن تجمع ثلاث مكونات أساسية ، وهي :

– **المعلومات Information** : تحوي شبكة الإنترنت العديد من أنواع المعلومات ، والتي يمكن أن توجد في الصحف ، والمجلات ، والنشرات ، والكتب ، والدوريات الإلكترونية ، والمراجع والتقارير الإلكترونية ، قواعد البيانات الجغرافية ، والنصية ، والإحصائية ، والأدلة ، والصور المتحركة والثابتة ، ومعلومات مسموعة ومرئية ، بث إذاعي وتلفزيوني وتسجيلات فيديو .

– **أجهزة الكمبيوتر Computers** : تشكل أجهزة الكمبيوتر الجزء الهام والرئيسي في شبكة الإنترنت ، فشبكة الإنترنت أصلاً نشأت من ترابط هذه الأجهزة ، وهي تشمل : المكونات والتجهيزات المادية ، مثل الكمبيوتر على اختلاف أشكاله ، الكمبيوتر الشخصي ، الكمبيوتر المحمول ، الأجهزة اللوحية ، الهواتف الذكية وغيرها . • كما تشمل ملحقات وتجهيزات ضرورية ، مثل : بروتوكولات الضبط ، برامج التصفح مع وسائل الاتصال كشبكة الـ Web .

– **تقنيات الاتصال Communication** : وتشمل هذه التقنيات : المعدلات Modems ، ذات السرعات المختلفة ، الخطوط الهاتفية الداخلية والخارجية ، الألياف البصرية Optics Fiber ، والأقمار الصناعية Satellites ، ووسائل وتقنيات اتصال أخرى.²

2.8. شبكة الأنترنت:

1.2.8. مفهوم الأنترنت : هي عبارة عن شبكة داخلية في منظمة تستطيع أن تؤمن وصولاً وحصولاً على البيانات من خلال المنشأة، وتستخدم الأنترنت الركائز والبنية التحتية لشبكة الشركة أو المنشأة نفسها، بالإضافة الى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الأنترنت والبرمجيات المطورة للشبكة العنكبوتية العالمية.

¹ غسان العمري: مرجع سابق ، ص 249.

² ندى السباعي: مرجع سابق ، ص 50-51.

وتستطيع الأنترنت تأمين تطبيقات شبكية أو تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة والموزعة في ذلك الحواسيب اليدوية وكذلك الوسائط اللاسلكية البعيدة.¹

وتعرف أيضا بأنها : تطبيق التقنيات التي توظفها الأنترنت على نطاق الشبكة الخاصة بالمنظمة أو الشركة أو المؤسسة ، أي أن تكون للمنظمة أنترنت خاصة بها والمكيفة لتلبية حاجاتها. ويهدف بناء مثل هذه الشبكات الى تأمين وصول موظفي المنظمة الى مختلف مصادر المعلومات الخاصة بها بسهولة وبأرخص التكاليف.²

2.2.8. أنواع شبكة الأنترنت: تنقسم شبكة الأنترنت من حيث الامتداد الجغرافي الى قسمين :

– الشبكة المحلية LAN : وهي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الإتصال في اطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات.

– الشبكة الواسعة: هي نفسها المحلية مع وجود اختلافين جوهريين الاول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات . وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة.³

3.2.8. استخدامات شبكة الأنترنت:

- نشر وثائق المنظمة الإلكترونية.
- تطبيق العمل الجماعي وذلك لإمكانية التعامل مع الاستثمارات الإلكترونية مما يسهل تنفيذ الكثير من المعاملات عبر الشبكة.
- توزيع البرمجيات يمكن من استخدام شبكات أنترنت لتوزيع البرامج الجديدة أو ترقية القديمة، وذلك بوضعها في مزود الشبكة لإتاحة الوصول اليها لموظفي المنظمة ليستخدموها عند الحاجة.
- تنمية الصلات الأفقية بين زملاء العمل والحد من السلطات غير المبررة لبعض المراكز البيروقراطية بالمنظمة .

– حول المنظمات لمكاتب دون أوراق.⁴

3.3.8. الإسترات

3.3.8. تعريف شبكة الاكسترات

¹ عامر ابراهيم قندلجي: مرجع سابق ، ص 431-432.

² بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط 1 ، الأردن ، 2009 ، ص 387-389.

³ تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب ، دار الراتب الجامعية ، ط 2 ، بيروت ، 1994 ، ص 20-24.

⁴ منى محمد ابراهيم البطل: مرجع سابق ، ص 231.

تعرف على أنها: عبارة عن شبكات أنترانت داخلية توسعت وامتدت خدماتها الى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المنظمة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد الى شبكات المنظمة الداخلية. والإكسترنات مفيدة مثلا للربط بين المنظمة أو الشركة والمجهزين أو الزبائن أو الشركاء. كما تعرف على أنها: >> شبكة المؤسسات الخاصة لتلبية احتياجات الناس من خارج المنظمة (المجهزين، والزبائن). وتتألف من حزمة من شبكات الأنترانت المرتبطة ببعضها البعض مع توفير خصوصية كل شبكة من تلك الشبكات فضلا عن استخدام جملة التقنيات لحمايتها من الدخول غير المخول للشركات والأفراد عبر شبكات الأنترانت المرتبطة بها.

3.3.8. أنواع شبكات الاكسترنات

- شبكة إكسترنات التزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية بالمستودعات الفرعية لتسيير العمل فيها آليا للحفاظ على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات وتحديد نقطة اعادة الطلب بغية تقليل احتمال رفض الطلبات لعجز المستودع والتحكم بالآخرين.
- شبكة إكسترنات التوزيع: تمنح صلاحية للمتعاملين بقدر حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمات الطلب والسداد الالكتروني، مع تزويدهم بقوائم المنتجات الجديدة ومواصفاتها.
- شبكة الإكسترنات التنافسية: تعزز هذه الشبكة التنافس بين القطاعات الصناعية، اذ تمنح الشركات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة للبيع أو الشراء، مما يرفع من مستوى القيمة في هذا القطاع ويقضي على الاحتكار.¹

3.3.8. فوائد شبكة الإكسترنات:

- تسهيل عملية الشراء والبيع في المنظمة.
- متابعة الفواتير وتسهيل عملية توفير توقيعها.
- تقديم خدمات التوظيف.
- تسهل عملية توزيع البضائع وعمليات الشحن وتسوية الحسابات.²

¹ عامر ابراهيم قندلجي: مرجع سابق ص 432.

² غسان قاسم داود اللامي ، أميرة شكر : تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات) ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن ، 2009 ، ص 218-221.

الشبكة المحلية		
اسم الشبكة	المزايا	العيوب
شبكة محلية LAN (Local area network)	- سرعة تراسل عالية - سهولة الإتصال وتبادل البيانات بين مستخدمي الشركة.	- تمتد هذه الشبكة الى مسافة أقل من 10 كيلومتر.
تصنيفات الشبكة المحلية		
الشبكة الخطية BUS (BUS network topology)	- الاشارات ترسل في جميع الاتجاهات بداخل الشبكة . - الشبكة لا تعتمد على حاسوب مركزي . - تطبيق برامج بسيطة تحدد من يستلم الاشارة.	- توقف الشبكة عن العمل في حالة قطع السلك أو انفصاله في أحد أطرافه.
الشبكة الدائرية أو الحلقية	- البيانات تنتقل من موقع الى الموقع الموالي . - الشبكة لا تعتمد على حاسوب مركزي . - البيانات تنقل في قناة واحدة فقط وسهولة التعامل معها.	- توقف الشبكة عن العمل بسبب عطل أحد الأجهزة - إيقاف عملها أثناء عملية توسيعها.
الشبكة النجمية STAR	- كل الاتصالات تمر عبر الحاسوب المركزي . - اذا حصل خلل في أحد الحواسيب الطرفية فلا يؤثر على بقية الشبكة.	- تكلفة هذا النوع من التصاميم تعتبر مرتفعة خاصة في حالة كبر الشبكة.
الشبكة الهرمية	- تحتوي على وحدة تحكم مركزية تتحكم في جميع أفرع الشبكة.	- تكلفة هذا النوع من التصاميم تعتبر مرتفعة خاصة في حالة كبر الشبكة.
الشبكة اللاسلكية WI-FI (Wireless Fdelty)	- توفير درجة من الحرية في التنقل . - توفير الأسلاك وتسهيل عملية توصيل الأجهزة المختلفة . - اتساع منطقة التغطية.	- الشبكة اللاسلكية ضعيفة من الناحية الأمنية ويمكن اختراقها وتعرضها للتشويش . - تتأثر بالطقس، حيث يؤثر على تنقل الشبكات، لها العديد

من التأثيرات السلبية على صحة الانسان، الحيوان، والبيئة.		
الشبكة الواسعة		
<ul style="list-style-type: none"> - لا يوجد سلطة وحيدة تتحكم بالشبكة. - أمن الشبكة. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعتمد على قنوات اتصال لاسلكية وغير محدودة النطاق كالأقمار الصناعية والموجات القصيرة. 	<p>WAN الشبكات الواسعة (Wide area network)</p>
تصنيفات الشبكة الواسعة		
<ul style="list-style-type: none"> - نقل الشبكة عند استعمال عدة موجهات. 	<ul style="list-style-type: none"> - يربط بين مجموعة من الشبكات المحلية. 	<p>الشبكة الواسعة عن طريق OUTEUR موجة</p>
		<p>عن طريق الأقمار الصناعية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - سوء استخدامها من قبل الموظفين. - مخطط الشبكة يختلف من مؤسسة الى أخرى. 	<ul style="list-style-type: none"> - الدخول برقم سري للمستخدمين فقط. - تحسين الاتصالات الداخلي في المؤسسة. - لوحة تحكم للحصول على الاحصائيات. 	<p>شبكة الأنترنت</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أمن الشبكة. - تنفيذها مكلف للشركة. - التقليل من لقاء المؤسسة بزبائنها ومورديها. 	<ul style="list-style-type: none"> - تحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت. - خدمات التوظيف. - تسهل العمليات الادارية والتعامل مع العملاء والموردين في الشركات. 	<p>شبكة الاكسترنات</p>
<ul style="list-style-type: none"> - لا يوجد سلطة وحيدة تتحكم بالشبكة. - لا يضمن سرية الرسالة من خلال استخدام أدوات الأمن. 	<ul style="list-style-type: none"> - خدماتها المختلفة مثل البحث، نقل الملفات، البريد الالكتروني - استخدام الشبكة في العديد من المجالات اقتصاد، حكومة. - أي شخص يمكنه الوصول اليها. 	<p>شبكة الأنترنت</p>

جدول (2): الشبكات المحلية وتصنيفاتها¹

¹ طويهري فاطمة: مرجع سابق، ص 19 - 20.

خاتمة

ان تكنولوجيا الإتصال الرقمي تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة واستراتيجياتها وذلك راجع الى قدرتها على تخزين وتنظيم وعرض وارسال المعلومات والبيانات بكفاءة وسرعة ودقة في نفس الوقت، لذلك وجب على جميع المؤسسات محاولة مواكبة تطور هذه التكنولوجيات والسعي الى تدريب العاملين بها على هذه الأخيرة للحفاظ على مكانتها واستمرارها.

تمهيد

يعد الإتصال الإداري احدى الركائز الأساسية في العملية الادارية، فهو يعمل عل نقل المعلومات بين الادارات في المؤسسة الواحد، وبين المؤسسات فيما بعضها البعض. كما يعتبر جوهر وأساس العمليات والوظائف التي عن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة بعضها ببعض، ويتحقق التكامل في أعمالها اذ لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء، فهو مهم لنظام المؤسسة وتحقيق التعاون والتفاهم بين المتصلين من أفراد ومؤسسات.

وفي هذا الإطار سوف نتطرق الى ماهية الإتصال الإداري، وأهميته، وأهدافه ثم بعد ذلك سنتطرق الى خصائصه، أنواعه، أساليبه، مهاراته وأخيرا المعوقات التي يواجهها.

المبحث الثاني: الإتصال الاداري

1. مفهوم الإتصال الاداري

الإتصال ضروري لصنع القرار الفعال، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات، وهو أساسي لتنفيذ القرارات. والإتصال في المنظمة الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفويًا، رسمياً غير رسمياً، يكون متوجهاً نحو هدف. وبصورة عامة يقصد بها ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة، بحيث ينتج عنه تنفيذ للقرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية. وهو أيضاً نقل للمعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر كما يتضمن الإتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات، ويعد عملية حيوية للمنظمات، لأنه مهم للقيادة الفاعلة والتخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرار والعملية التنظيمية الأخرى.

كما أنه عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات أو توجيهات من عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر بقصد أحداث تغيير أو تعديل في الطريقة أو المحتوى أو السلوك أو الأداء، وقد يكون الإتصال من أعلى السلطة إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى وفقاً للتسلسل الوظيفي، أو في مستوى أفقي بين المسؤولين بعضهم البعض. وينبغي أن يكون الإتصال ليحقق هدف وغرض من أغراض المؤسسة التربوية أو العملية التربوية ذاتها.

كما يعرف الإتصال في الإدارة بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم. ويحقق الإتصال المقارنة الذهنية العاطفية بين أعضاء التنظيم، وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه للتأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، كما أن الإتصال عملية هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري

من وجهة النظر الادارية يمكن للإتصال أن يكون:

- منظماً أو ضابطاً يشمل توجيهات مهمة task related وبالتغذية الراجعة feed back بين الرؤساء والعاملين معهم.
- مثقفاً informative يشمل توفير معرفة وتعليقات العاملين.
- ابداعياً وابتكارياً innovative يشمل وسائل التغيير وغاياته.
- موحداً أو دامجاً integrative يتصل بالقيم والاتجاهات ويعمل على دعم التوجه لإيجاد اجماع وقبول.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن: الإتصال الاداري هو نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد بعضهم البعض في ظل المستويات التنظيمية بين المديرين والادارة العليا، وبين الموظفين والمشرفين، أي هي شبكة ربط تربط كل أعضاء التنظيم داخل المؤسسة وخارجها.¹

2. أهمية وأهداف الإتصال الاداري

1.2. أهمية الإتصال الاداري

يلعب الإتصال دورا مهما ورئيسيا في مختلف العلوم سواء كانت اداريه أو تربوية ، أو غيرها حيث يستخدم العاملون بالمنظمة الاتصالات اللفظية وغير اللفظية كوسيلة لتحقيق أهداف معينة ترتبط بالأهداف التي يؤدونها ، وتعتمد فاعلية عملية الإتصال على علم الفرد بموضوع الإتصال وعلى خبراته وقدراته في صياغة أفكاره ، وكذلك على استخدامه لوسيلة الإتصال المناسبة .

– وتعد الاتصالات الإدارية من الأنشطة الأساسية للمنظمات، و أنها من مؤشرات كفاءتها في الوصول الى الآخرين وقدرتها في تحقيق استجاباتهم المطلوبة.

– كما تساعد الإدارة في تعزيز الدوافع لدى العاملين نحو العمل، كما وتزودهم بمعلومات وتوضح لهم التعليمات والتوجيهات ، لهذا تسعى معظم منظمات الأعمال جاهدة لتعزيز مهارات الإتصال لدى العاملين وما لذلك من آثار ايجابية تنعكس على فاعلية الإتصال الاداري .

– وتؤدي عملية الإتصال دورا رئيسيا ومهما في تسيير مختلف الأعمال الإدارية في المنظمات ويعتمد بقاء وقدرة أي منظمة على الاستمرار في القيام بأنشطتها والنجاح في تحقيق أهدافها على وجود نظام اتصال فعال، وتعتبر عملية الإتصال ذات أهمية للمنظمات المختلفة للأسباب التالية :

– يؤدي الإتصال الى دعم العلاقات الإنسانية داخل التنظيم ، ما قد يترتب عليها رفع الكفاءة الإنتاجية ، وهذا يتطلب العناية بالموارد البشرية ، والعلاقة بين الإدارة العليا والاداريين والمشرفين والمرؤوسين في المنظمة .

– تؤدي عملية الإتصال كذلك دورا مهما وحيويا في مرحله تطبيق ومتابعة وتنفيذ القرارات المتخذة، فبعد عملية اتخاذ القرارات تأتي مرحلة التنفيذ التي تحتاج الى معلومات يمكن الحصول عليها من خلال الاتصالات ، كما تساهم في متابعة تنفيذ تلك القرارات وتقييم النتائج المترتبة عليها والتعرف على المشاكل التي تواجهها .

– ولهذا تعتبر عملية الإتصال من المكونات الرئيسية للعملية الإدارية وقد تؤدي الى اتصالات عدة وظائف تتعلق بجمع المعلومات لاتخاذ القرارات وتغيير الاتجاهات ، كذلك تمكن الاتصالات الفعالة

¹ نعيم حسن حماد الفراء: تطوير الإتصال الاداري لمدير المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الادارة الالكترونية ، كلية التربية بالجامعة

الرؤساء والمشرفين من ممارسة وظائف في التوجيه والتدريب بشكل فعال . ويمكن تشبيه عملية الاتصالات بالأعصاب في الجسم التي تتولى نقل الأوامر من والى الدماغ .

الاتصال الجيد يسهل عملية اصدار الأوامر والتعليمات بالصيغة التي تلقى تفاهما و قبولا من المرؤوسين من خلال فتح المجال أمام الجميع للنقاش والتحاور المباشر حول المواضيع المهمة المتعلقة بأداء الأعمال . ويدعم الاتصال الجيد بين الأفراد ويساعدهم في التعرف على كافة المعلومات المتعلقة بكيفية أدائهم لأعمالهم, ويبين كذلك حدود السلطة والمسؤولية والوصف الوظيفي لكل وظيفة في التنظيم . ويفيد الاتصال¹

الفعال كذلك في عملية التوجيه وتقديم النصح والارشاد في المنظمة بهدف احداث التأثير الايجابي في سلوكياتهم ودفعهم نحو تطوير الأداء , وزيادة الانتاجية .

- وتعتبر الاتصالات وسيلة الاداريين في ادارة أنشطتهم الإدارية , وفي ادارة وتحقيق أهداف العمل وذلك باعتبار أن الاتصالات تساعد في تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتساعد في التعريف بالمشاكل وسبل على علاجها , وتمكن الاداري من تقييم الأداء و انتاجية العمل للأفراد.¹

2.2. أهداف الاتصال الاداري

ان من طبيعة الاتصال الفعال أنه يساعد على تنميه العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة كما يشعر العاملين بأهميتهم ودورهم في انجاح كافة المشاريع التي قامت بها المؤسسة. لأن تجاهل العامل الانساني في التنظيم من شأنه أن يؤدي الى الاحساس بالاستياء والاحباط ومن هنا يمكن تحديد جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال الداخلي الى تحقيقها.

- تحقيق التنسيق بين التصرفات و الأفعال: حيث يساعد الاتصال التنسيق بين تصرفات وأفعال المنظمة المختلفة , فبدون الاتصال الداخلي تصبح عبارة عن مجموعة من العاملين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لا يمكنهم تحقيق الأهداف بالدقة والسرعة المطلوبة.

- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال في تبادل المعلومات المهمة لتحقيق أهداف المنظمة , ويساعد أيضا في :

• توجيه سلوك الافراد نحو تحقيق الاهداف.

• توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بواجباتهم.

• تعريف الافراد بنتائج أدائهم.

- اتجاه القرارات: يحتاج العاملون الى معلومات لاتخاذ قرار معين , وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها من خلال الاتصال.

¹ حمد عبد الله العنيزي : أثر الاتصالات الادارية في تحقيق فاعلية القرارات الادارية , جامعة الشرق الأوسط , كلية العلوم, 2010, ص 15.

¹ حمد عبد الله العنيزي : مرجع نفسه , ص 16 .

– التعبير عن مشاعر الوجدانية: يساعد الإتصال العاملين على التعبير عن سعاداتهم وأفراحهم ومخاوفهم وتقتهم بالآخرين، والتقليل من دور الإشاعة.¹

3. خصائص وأنواع الإتصال الإداري

1.3.1. خصائص الإتصال الإداري

يتميز الإتصال الإداري بمجموعة من الخصائص أهمها:

– الإتصال الإداري عملية ديناميكية: تنظر الى العلاقات على أنها متغيرة، غير أنها لا تتحمل أي اهمال أو

تأخير، لأنه يتوقف على سرعة انجازها بكفاءة وفعالية لإنجاح العملية الإدارية.²

– الإتصال الإداري عملية انسانية: حيث يؤدي دورا هاما وبارزا في اقامة الثقة والاحترام والتفاهم والتبادل وتوثيق العلاقات بين المنظمة الإدارية وجمهورها من ناحية، وبين الرؤساء والعاملين وزملائهم من ناحية أخرى.

– الإتصال الإداري عملية تفاعل بين طرفين: سواء كان شخصين، أو شخصا ومجموعة من الأفراد والهدف من التفاعل تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبلها والتحمس لتنفيذها. وهذا يجعل عملية الاتصالات الإدارية عملية تفاعل لها فعل ورد فعل.

– الإتصال الإداري عملية اجتماعية نفسية: يمكن للقادة استخدامها في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. كما أنها تمكن القادة من فهم اتجاهات العاملين وتنسيق الروابط بينهم وبين أجزاء التنظيم وتنمية وتوجيه العلاقات الانسانية داخل المنظمة.

– الإتصال الإداري عملية مستمرة: بمعنى أنها لا تقتصر مرحلة زمنية من نشاء المنظمة وانما تصاحب المنظمة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل والمحافظة على مستنداته وتزود الباحثين والمسؤولين وغيرهم بالمعلومات والأنشطة التي تمارسها المنظمة عبر مراحل تطورها المختلفة.

– الإتصال الإداري عملية دائرية: بمعنى ذلك ان الإتصال الإداري لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط بل أنه عادة ما يسير في شكل دائري، حيث يشترك الناس جميعا في الإتصال في نسق دائري فيه ارسال واستقبال وأخذ وعملاء وتأثر وتأثير.

– الإتصال الإداري عملية لا تعاد: والمقصود هنا أنه من غير المحتمل أنه يتبع الناس رسائل متشابهة في الشكل والمعنى، وغير الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وكذلك المعاني بل الحياة كلها.

¹ محمد عبد الله العنزي: مرجع سابق، ص 16-17.

² محمد الصيرفي: الإتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، للنشر والتوزيع، 2006-2007، ص 19-21.

- لا يمكن الغاء الإتصال: والمقصود هنا أنه من الصعب الغاء التأبير الذي جعل من الرسالة الاتصالية حتى وان كان غيره مقصود فقد نتأسف للمستقبل أو التعذر بإرسال رسالة معدلة أخرى، ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية اذا ما تم توزيعها.
- الإتصال الإداري عملية معقدة: بالإضافة الى أن الإتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي معقدة ايضا لها لما تحتويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الإتصال والاسيفشل الإتصال.
- الإتصال الإداري عملية لها صفة التلقائية: ان أفراد المجتمع مدفوعين اجتماعيا الى الإتصال ببعضهم البعض بطريقة تلقائية حتى يتمكنوا من الاستمرار في حياتهم الاجتماعية، وعلى هذا فالإتصال هو من صنع الانسان والمجتمع حيث يمكن من خلاله تحقيق الأهداف التي يسعى المجتمع لتحقيقها.
- الإتصال عملية لها صفة الجاذبية: حيث نجعل الانسان لا يكف عن تدعيم شبكة الاتصالات بأقاربه وزملائه في العمل واصدقاؤه، لا يكتفي بذلك بل يوسع من دائرة معارفه وتكوين علاقة مع الأفراد والجماعات في مجتمعه.¹

2.3. أنواع الإتصال الإداري

اذا نظرنا الى الهيكل التنظيمي والمستويات الإدارية المختلفة في الهيكل التنظيمي والذي يعد على شكل هرمي ويسميه البعض بالماركسية التنظيمية نجد أن الاتصالات تسير داخل المنظمة او المنشأة في اتجاهات مختلفة، فإما أن الاتصالات من أعلى الى أسفل في صورة أوامر وتعليمات وسياسة و أهداف وتوجيهات وهذا ما نسميه الإتصال الهابط أي من أعلى الى أسفل وهو الإتصال الأساسي والرئيسي في الإدارة الكلاسيكية. ويكون الرد عليه ما يسمى بالاستجابة أو التنفيذية الراجعة Feed back . وقد يكون الإتصال بالعكس أي من أسفل الى أعلى ويكون في صورة طلبات أو نقل معلومات الى المستويات العليا من المستويات الدنيا في التنظيم الهرمي , وهذا ما نسميه بالاتصال الصاعد أي من أسفل الهيكل التنظيمي الى أعلاه وحتى قمة الهرم أو الهيكل التنظيم وقد يحتاج الأمر الى ان يتم الإتصال بين نفس المستوى الإداري الواحد في الهيكل التنظيمي يقصد التنسيق والتعاون من أجل تحقيق أهداف المنشأة وعقد الاجتماعيات واتخاذ القرارات بعيدا عن الإدارة العليا أو تدخلها عند الضرورة ، كأن يتم الإتصال مباشر بين مدير المبيعات ومدير التسويق أو مدير التسويق والمدير المالي أو المدير المالي ومدير شؤون الأفراد أو يتم الإتصال بين جميع هؤلاء معا أو يتم بين رؤساء الاقسام مباشرة دون الحاجة الى اشترك المدراء. وهذا النوع من الإتصال يسمى بالاتصال الأفقي , وسنشرح بإيجاز هذه الأنواع من الاتصالات:

1.2.3. الإتصال الهابط Down Word Communication

¹ محمد الصيرفي : المرجع نفسه, ص 22-23.

وهو أكثر الأنواع شيوعاً، وهو يشير الى التوجيهات والتعليمات التي تصدر عن المستويات العليا في الهيكل التنظيمي. وتتم هذه التوجيهات والتعليمات أو الأوامر من خلال المستويات التنظيمية المتسلسلة الى أدنى المستويات الإدارية أو التنفيذية. ويرتبط هذا النوع من الإتصال بمفهوم السلطة في التنظيم إذ أن مهمة الإدارة العليا في صناعة القرارات وتميرها الى المستويات الأخرى وإذا لاقت هذه القرارات صعوبة في التطبيق فإن ذلك يمكن ارجاعه الى خطأ العاملين وليس خطأ الإدارة العليا، وبما أن الإدارة العليا تملك سلطة واسعة لذا فإنه بإمكانها استخدام الوسائل التي من خلالها تستطيع خلق الالتزام بسلبيات ويمكن القول بأن هنالك 5 أنواع من الإتصال الهابط يحدث بين المشرفين والمرؤوسين في أي تنظيم وهي:

- أ. تعليمات محددة تتعلق بالمهمة المحددة.
- ب. معلومات تهدف الى تطوير درجة عالية من التفهم للمهمة وعلاقتها بمهام التنظيم الإداري.
- ج. معلومات حول الاجراءات أو الممارسات التنظيمية.
- د. معلومات ترجع للمرؤوس في ما يتعلق بمستوى الأداء المحقق.
- هـ. معلومات ذات طبيعة أيديولوجية غايتها احداث تماثل بين العاملين وأهداف التنظيم.¹

2.2.3. الإتصال الصاعد Up Word Communicaton

وهو الإتصال الذي يتم عكس الإتصال الهابط ، فالإتصال الهابط يأتي من المستويات الإدارية العليا ويمر عبر المستويات الإدارية المختلفة في صورة توجيهات وتلميحات وأوامر و قرارات . بينما الإتصال الصاعد يكون بالعكس حيث يبدأ من أدنى المستويات الإدارية ليصل الى أعلاها عبر المستويات الإدارية المختلفة من أسفل الهرم في الهيكل التنظيمي الى أعلاه . والمعلومات التي يتم نقلها في صورة الإتصال الصاعد يمكن تقسيمها الى :

- معلومات عن العامل نفسه وأدائه و مشاكله.
- معلومات عن الآخرين و مشاكلهم.
- معلومات حول السياسات والاجراءات التنظيمية .
- معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يمكن أن يتم ذلك.

ويتم نقل هذه المعلومات اما مباشرة بين العامل (المرسل) والمدير (المستقبل) أو من خلال المستويات الإدارية حيث التسلسل الهرمي ، ولكن من أسفل الى أعلى حيث يتصل العامل أو الموظف برئيسه ليقوم الرئيس بنقلها الى من هو أعلى منه في التنظيم ، حيث تصل الى المدير المسؤول في

¹ محمد أبو سمرة : الإتصال الإداري والاعلامي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، طبعة أولى ، ص 45 .

الموضوع أو الى المدير العام أو يمكن استخدام وسيلة من وسائل نقل المقترحات أو الشكاوي التي تستخدمها المنشأة و من هذه الوسائل:

- رفع الشكاوي: أي عندما يرفع عامل أو موظف شكوى عند حالة يعاني منها الى رئيسه المباشر أو المدير المعني أو المدير العام.

- سياسة الباب المفتوح : حيث يجمد بعض المديرين الى السماح للمرؤوسين بالاتصال المباشر بهم دون المرور عبر المستويات الإدارية المتدرجة .

- أساليب المشاركة: مثل اللجان أو الممثلين عن العمال أو من خلال صناعتهم الاقتراحات أو الاجتماعات الرسمية أو غير الرسمية .

تهيئه الاستبيانات والمقابلات عند انتهاء العمل :حيث يدلي العامل برأيه في المنشأة وسياساتها واقتراحاته حلول حول الإتصال فيها .

- مكتب الشكاوي: وهو أسلوب هام يمكن الإدارة من الحصول على معلومات عن العاملين في المستويات الدنيا من الهرم الوظيفي أو الهيكل التنظيمي للمنشأة حيث يكون هناك مكتب محايد في المنشأة لتلقي الشكاوي ودراستها وتحويلها الى الجهة القادرة على الحل والعلاج والتحسين .

3.2.3. الإتصال الأفقي: وهي الاتصالات الجانبية وتتم هذه الاتصالات في المستوى الاداري الواحد حيث يتم عن طريقها تبادل المعلومات بين الأقسام والادارات في المستوى الاداري الواحد مما يحقق التنسيق بينهما, وهذا الاتجاه لتجاوز مشكلة الهرمية في الإتصال بين العاملين¹.

والإتصال في المنظمات بشكل عام يأخذ شكلين رئيسيين هما الاتصالات الداخلية والخارجية. فالداخلية تتمثل بتدفق المعلومات داخل المنظمة لا نجاز الأعمال المخطط لها وتأخذ أشكال الاتصالات الداخلية والخارجية الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية أما الاتصالات الخارجية فإنها تتمثل بكافة الاتصالات التي تقوم بها المنظمة مع المنظمات الأخرى أو مع زبائنها.¹

4.2.3. الإتصال المائل : وهي الاتصالات التي تحدث بين رؤساء الإدارات والمرؤوسين لا يتبعونهم بهدف التنسيق ومتابعة المشاريع لاختصار قنوات الإتصال.²

5.2.3. الإتصال الرسمي : يتم عبر قنوات الإتصال الرسمي للمنشأة مثل إصدار التعليمات والأوامر والقرارات والتوجيهات من الإدارة العليا إلى المستويات الإدارية الوسطى والدنيا مثل الشكاوي والاقتراحات والإنجازات وطلب الترقيات. ويشمل الإتصال الصاعد والنازل والأفقي و المائل.

¹ محمد أبو سمرة: المرجع نفسه ، ص 45-47 .

¹ محمد عبد الله العنزي : مرجع سابق, ص 19 .

² السعيد مبروك: الإتصال الاداري وادارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2013، ص

6.2.3. الاتصال غير الرسمي : يحدث خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي ويمكن اعتباره مساعد الاتصال الرسمي فطالما أنه ليس بالاتصال الهابط أو الصاعد أو الأفقي المنظم بين وحدات نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور والتعاون فما لم يكن كذلك فإنه يعتبر حينئذ اتصالاً غير رسمياً.

7.2.3. الاتصال الداخلي: وهي التي تتم بين العاملين في المنشأة سواء كان ذلك من أقسامها أو فروعها المختلفة أو العاملين بين جميع مستوياته , ويتم داخل المنطقة سواء على شكل اتصال هابط أو على شكل أوامر وتوجيهات وقرارات وتعليمات من أعلى إلى أسفل التنظيم , أو على شكل اتصال من أسفل التنظيم إلى أعلى على شكل اقتراحات وطلب إجازات وترقيات .

8.2.3. الاتصال الخارجي: وهو الاتصال الذي يحدث خارج المؤسسة بين جهاز وجهاز آخر سواء في نفس المنطقة أو في منطقة أخرى وعادة تكون مع العملاء والمؤسسات الأخرى.¹

4. أساليب وأنماط الاتصال الإداري

1.4. أساليب الاتصال الإداري

تختلف وتتعدد طرق وأساليب الاتصال الإداري حسب ظروف العمل والبيئة التي تحيط بعملية الاتصال وطبيعة العلاقة التي تربط بين أطراف عملية الاتصال , وفي ما يلي توضيح لطرق وأساليب الاتصال الإداري :

1.1.4. الاتصال الشفهي: وهو الاتصال الذي يتم فيه تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل شفاهة أو عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة. وهذا الأسلوب يعتبر أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف و سوء الفهم ووسائل الاتصال الشفهي متعددة ويمكن أن نميز منها: المقابلات الشخصية , المكالمات الهاتفية , والندوات والاجتماعيات والمؤتمرات . ويعتمد هذا النوع من الاتصال بين الأفراد على أساس الصلة المباشرة بين العاملين ومن خلال هذا النوع من الاتصال يكون تبادل الأفكار والمعلومات وملاحظة ردود فعل بين أطراف عملية الاتصال بشكل مباشر وجها لوجه ومن صور هذا النوع من الاتصال الاجتماعات غير الرسمية التي تحدث بين الزملاء في العمل في أوقات الراحة واللقاءات الرسمية المباشرة التي تتم بين الرؤساء والمرؤوسين .

2.1.4. الاتصال الكتابي : وتتم الاتصالات الكتابية عن طريق الكلمة المكتوبة ويكثر هذا النوع من الاتصال في المنظمات ذات الحجم الكبير ولكي تكون الاتصالات الكتابية أكثر فعالية يجب أن تتسم الكلمة المكتوبة بالبساطة والوضوح والضيقة ولقد حددت الكلمة أو الرسالة الجيدة بتلك التي تتألف من خمسة حروف (c) وهي كاملة "complet" و مختصرة "concise", وواضحة "clear", وصحيحة "correct" ,

¹ محمد أبو سمرة : المرجع نفسه , ص 54-59.

ولطيفة "courteous". وتأخذ الاتصالات الكتابية أشكالاً عديدة منها : الاقتراحات , المذكرات , الشكاوي , التقارير , الاحصاءات , الصحف المجلات .

3.1.4 الإتصال غير اللفظي : يعتبر الإتصال غير اللفظي من أقدم طرق الإتصال التي استخدمها الإنسان لتبادل المعلومات والأفكار. ويعرف الإتصال غير اللفظي على أنه عملية التعبير عن الرسائل التواصلية بين الأفراد والجماعات بطرق وأساليب غير لغوية , ويتم عادة عبر العديد من القنوات مثل: تعابير الوجه , حركة العيون , الإيماءات , الهيئة , المسافة , المظهر , الصوت . ويعتبر الإتصال غير اللفظي من أكثر أساليب وطرق الإتصال صدقا وأهميته في التواصل بين الأفراد، حيث تصدر التعبيرات غير اللفظية المختلفة عن الأفراد بشكل طبيعي وعفوي وغير مخطط له.

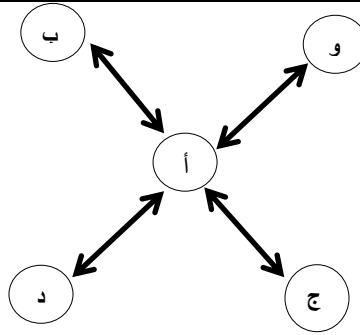
الاتصال البصري أو المرئي: ويقصد بالاتصال المرئي ذلك التواصل الذي يحدث من خلال الصور , والرسوم البيانية , والمخططات التنظيمية , والرموز , والاشارات , حيث تقوم هذه الوسائل غالباً بنقل الرسالة الاتصالية بفاعلية أكبر . ويمكن استخدام هذه الطريقة في الإتصال كمكمل أو ملحق لباقي الطرق التي ذكرت سابقاً كما يمكن استخدامها في الإتصال مع الأفراد الذين لا يعرفون القراءة والكتابة أو الإتصال مع الأفراد الذين لا يعرفون لغة الشخص الذي يقوم بعملية الإتصال ومن الأمثلة على الإتصال المرئي : الأفلام, الأقراص المرنة , أجهزة العرض وغيرها .²

2.4. أنماط الإتصال الإداري

ان معظم الأبحاث ركزت على ما يسمى بشبكات الإتصال التي قام بوضعها العلماء السلوكيون في نهاية الأربعينات من هذا القرن من خلال محاولة الباحثين معرفة مدى تأثير الهيكل التنظيمي على السرعة والدقة في التعامل مع المشكلات التنظيمية ويعرف " سكوت " شبكة الإتصال كنظام ومن مراكز القرارات مرتبطة بقنوات الإتصال ومن خلال التجارب تم استنتاج مجموعة من شبكات الإتصال يتفاوت أعضائها في التعامل مع المشكلات وفي كفاءة ودرجة الرضا باختلاف نوع الشبكة التي تجري فيها التجربة ومن هذه الشبكات:

1.2.4. شكل العجلة: وفي هذه الشبكة يجلس شخص وسط مجموعة على شكل عجلة وقد يكون قادراً على الإتصال مع كل فرد من أفراد المجموعة، أما الأفراد فلا يستطيعون الإتصال إلا بالشخص نفسه، وبعد التعامل مع مجموعة من المشكلات برز الشخص الجالس في المركز بغض النظر عن مواصفاته الشخصية كقائد للمجموعة أو صانع للقرارات فيها، وذلك لأنه يستطيع الحصول على المعلومات ويكون مصدراً لها في أغلب الأحيان لأنه يشغل حلقة اتصال هامة فيصبح هو مدير المجموعة.

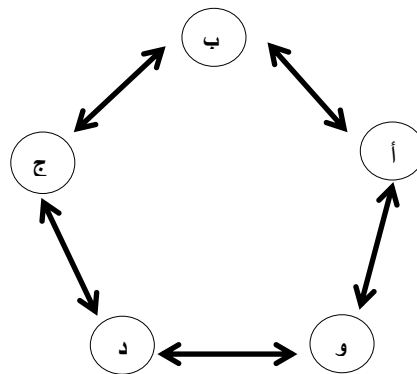
² محمد عبد الله العنيزي: مرجع سابق , ص 19 - 20.



شكل (2) : النمط الاتصالي شكل العجلة

يوضح لنا هذا الشكل وجود المدير أو القائد في مركز عملية الاتصال، ويتمثل دوره في والتنسيق ومتابعة كل العمليات الخاصة بالمؤسسة، ولا يستطيع المرؤوسين الاتصال فيما بينهم إلا طريقه.¹

2.2.4. شكل الدائرة: إن شبكات الاتصال هي حالات افتراضية وذلك لأنه من الصعب أن تكون المجموعات على الشكل من البنيان المحدد ، ولكنها تساعد على توضيح ظاهرة الاتصال في المجموعات ، ففي شبكة الدائرة مثلا : يحدث الاتصال بين مراكز متجاورة على الدائرة وقد إكتشف " بافيلاس " مؤشرا للمركزية النسبية ووجد أنه كلما زاد المؤشر كلما زادت المركزية وأهد الشخص الشاغل للمركز في عملية الاتصال وكلما زادت قدرته على ممارسة التأثير والرقابة على أف المجموعة و قد إستنتج بافيلاس بأن الشبكة ذات الهيكل الأقل مركزية كانت أكثر الأشكال عرضة للخ في التعامل مهمات بسيطة واكتشف أيضا بأن الأخطاء تقل كلما أصبح البنيان الشبكي (هي المجموعة) أكثر مركزية، وكلما زادت المركزية كلما زاد الإنفاق على من هو القائد وقد أثبت أيضا أكثر الأشخاص رضا كانوا أولئك الذين يشكلون محور المجموعة ومركزها الرئيسي.

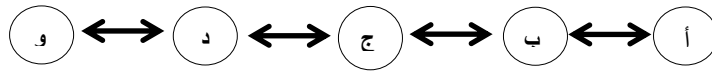


شكل (3): النمط الاتصالي شكل الدائرة

¹ حسن حسام إبراهيم: إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، ط1، دار البداية، عمان، 2012، ص92.

يوضح لنا الشكل أعلاه أن الرئيس أو المدير يستطيع أن يتصل بمساعدين إثنين فقط، وكل مساعد يستطيع الإتصال بشخص واحد، وهؤلاء أيضا قادرون على الإتصال مع بعضهم البعض وهكذا.¹

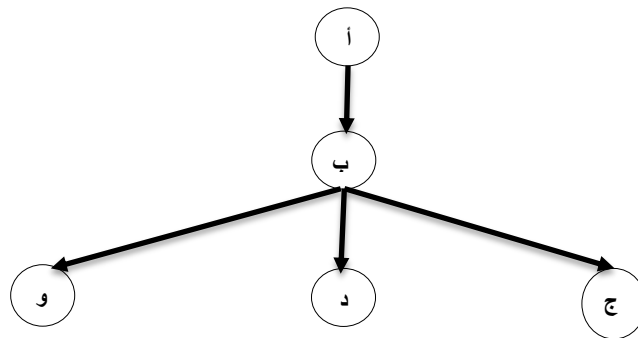
3.2.4. شكل السلسلة: ويمثل هذا النمط من الإتصال إمكانية الرئيس بالإتصال بالمرؤوسين حيث أن كل مساعد يستطيع أن يتصل بشخص واحد، ويصلح هذا النوع من الإتصال في المنظمات صغيرة الحجم بحيث يستطيع المدير الإتصال بالمرؤوسين بصورة مباشرة وسريعة حينما يكون عددهم محدد.



شكل (4): النمط الاتصالي شكل السلسلة

ما يمكن ملاحظته من هذا الشكل أن المدير لا يستطيع الإتصال إلا بمساعد واحد فقط، وكل موظف يتصل بموظف واحد وهكذا، وما يمكن فهمه أيضا من هذا الشكل أنه يصلح فقط للمنظمات صغيرة الحجم.²

4.2.4. شكل عنقودي: ويمثل هذا النمط من الإتصال إمكانية الرئيس الإتصال بأربعة أشخاص آخرين، إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الإتصال ببعضهم البعض بصورة مباشرة، إذ أن الرئيس أو المدير يتصل بمساعده، والمدير نفسه لا يستطيع الإتصال بأي من المرؤوسين إلا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للمدير عنق الزجاجة في فعالية الإتصال والشكل يوضح ذلك.



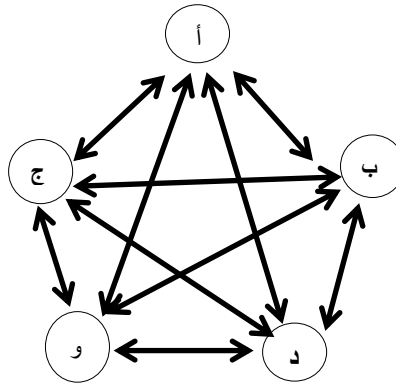
¹ حسن حسام إبراهيم: مرجع سابق، ص93.

² خضير كاظم محمود: السلوك التنظيمي، ط1، دار الصفاء، عمان، 2002، ص129.

شكل (5): النمط الاتصالي العنقودي

نلاحظ من خلال هذا الشكل أن المدير لا يستطيع الإتصال بمرؤوسيه إلا عن طريق مساعده، وفي مقابل ذلك لا يستطيع المرؤوسون الإتصال بالمدير إلا عن طريق ذلك المساعد المباشر.¹

5.2.4. شكل النجمة: وفيه يتاح لكل من افراد المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، أي ان الاتصال هنا نتيجة كل الاتجاهات، غير ان استخدام هذا النمط يؤدي الى البطء في عملية توصيل المعلومات وإمكانية زيادة التحريف فيها وبالتالي يقلل من الوصول الى قرارات سليمة وفعالة.



شكل (6): النمط الاتصالي لشكل النجمة

نستنتج من هذا الشكل أن النمط الاتصالي على شكل نجمة يتصل فيها أعضاء المجموعة مع بعضهم البعض دون قيود، بحيث تحدث خطوط اتصالات متعددة بشكل مباشر بين المرؤوسين والمدير. من خلال ما تم ذكره أعلاه حول أنماط الإتصال يتبين لنا أن إختيار شبكات الإتصال يتوقف على نوع التنظيم سواء كان خديما أو صناعيا أو إداريا، وكذلك نوع المهام التي يريد الرؤساء إنجازها.²

5. مهارات الاتصال الاداري والتنمية الادارية

1.5. مهارات الاتصال الاداري

¹ خضير كاظم محمود: المرجع نفسه، ص129.

² ياغي محمد عبد الفتاح: إتخاذ القرارات التنظيمية، ط1، دار وائل، عمان، 2010، ص220.

ان القيام بعملية الإتصال بشكل فعال يتطلب إتقان المهارات الإتصالية، والتي لها دور أساسي في نجاح عملية الإتصال أو فشلها.

1.1.5. مهارة القراءة: القارئ الجيد هو الذي يقرأ ويستوعب ما قد قرأه من أفكار وعبارات من خلال القدرة على تمييز الأفكار الرئيسية من الأفكار الثانوية. وكذلك يميز الأفكار المتعلقة بالموضوع المراد توصيله اليه من الأفكار غير المتعلقة بالموضوع، كما أن القارئ الجيد ينبغي أن يكون موضوعيا في الحكم على الأمور، وأن لا يطلق العنان لخيالاته وانطباعاته الشخصية للتأثير على أحكامه.

2.1.5. مهارة الكتابة: ان الكاتب الجيد لا يستطيع أن يوصل ما يريد توصيله الى الآخرين من خلال الكتابة بأسلوب بسيط ومفهوم وبصياغة جيدة بدون أية أخطاء في القواعد أو التهجئة. كما ينبغي على الكاتب مراعاة التسلسل المنطقي من آراء وأفكار المادة الإتصالية، وأن الكاتب الجيد يأخذ بعين الاعتبار المستوى التعليمي والثقافي للأشخاص الذين يكتب اليهم في الرسالة التي توجه للمدير العام تختلف في صياغتها وكلماتها عن الرسالة التي توجه للعمال .

3.1.5. مهارة الانصات: عملية الانصات تتضمن الاستماع بتركيز الى ما يقوله الآخرين وعدم الانشغال بأداء أية أمور أخرى أثناء هذا الاستماع. وقد قام زملائه باقتراح عشرة وصايا يجب توفرها في عملية الانصات حتى تكون ناجحة وهي:

1. تتبع المجالات التي تهتمك أثناء الكلام.
2. أحكم على المحتويات أو المضمون لا على طريقة الكلام.
3. لا تصدر حكما الا بعد انتهاء الكلام.
4. انصت الى الأفكار جميعها بما فيها الحقيقة وغير الحقيقية.
5. كن مرنا ولا تستمع فقط الى وجهة نظر واحدة.
6. انصت بإمعان وأبدل جهدك في ذلك.
7. ابتعد عن كل ما يشتت انتباهك.
8. لا تتأثر بالكلمة الرنانة أو العاطفية.
9. استمع الى جميع ما يقال أمامك سواء كان سهل الفهم أو صعب الفهم.
10. فكر أثناء الانصات وقيم ما يقال أمامك.

ان الانصات الجيد يبدو واضحا على ملامح الشخص المنصت، مما يشجع المتكلم مواصلة حديثه وابداء وجهة نظره بدون تردد.¹

4.1.5. القدرة على وزن الأمور: وزن الأمور أو التفكير فنحن جميعا نتفق على أن مهاراتنا في الإتصال ومقدرتنا على استخدام الكلمات التي تؤثر على أفكارنا نفسها أن مهارات الأفراد تختلف من حيث تقديرهم

¹ محمد الصيرفي : الإتصالات الادارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2009، ص 8 .

للأمر ووزنهم لها . فهناك من يقيم الأمور بأكثر مما تستحق أو بأقل مما تستحق. وهناك من يقيمها على أسس سليمة وواقعية. ان القدرة على وزن الأمور بالشكل السليم تؤدي الى نتائج أفضل في الإتصال .

6.1.5. مهارة التحدث: ينبغي على المتحدث أن يركز على جوهر الموضوع أثناء الحديث وأن لا يترك الحديث يقوده الى مواضيع أخرى لا تتعلق بالموضوع الأساسي , كما ينبغي عليه أن يقوم باستعمال الكلمات والمصطلحات في مواقعها , وأن يتقن مخارج الحروف والالفاظ حتى يكون كلامه واضحاً ومفهوماً من قبل الآخرين.¹

7.1.5. مهارة التفكير: وتعتبر من المهارات الواجب توفرها لكل من المرسل والمستقبل. ويختلف نوع للتفكير ومستواه حسب موضوع الإتصال والرسالة المراد توصيلها وحسب حدود وامكانيات وقدرات كل من المرسل والمستقبل.²

2.5. أهمية مهارات الإتصال

تعتبر هذه المهارات هي الحجر الأساسي لتقدم الأفراد، والمؤسسات، والشركات، وتتجلى أهميتها فيما يلي:

- يحتاج الفرد في عمله إلى هذه المهارات سواء إن كانت الشفوية أو الكتابية حتى يستطيع التواصل مع زملائه، ورؤسائه، وكذلك التواصل مع عملاء المنشأة أو المؤسسة.

- يعتمد على هذه المهارات في نقل، وتبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد، وهذا ما يجعلها تلعب دوراً أساسياً في إحداث تقدماً هائلاً في شتى المجالات سواء إن كانت الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية.

- تمنح المؤسسات والشركات فرصة للتقدم والازدهار، وذلك لأن العمل الجماعي أو العمل ضمن فريق يعتبر أحد أهم الأساليب التي تساعد الشركات في تحقيق الأهداف المنشودة، وبالطبع السبب الحقيقي وراء نجاح الفريق في أداء مهامه المام جميع أعضائه بمهارات الإتصال. يعتمد الفرد على هذه المهارات بشكل أساسي في الترويج لنفسه فنجده أن الشخص الذي الترشح للانتخابات، والنجاح بها يلجأ إلى هذه المهارات من أجل تعريف الجمهور بهو هكذا. تسهم هذه المهارات في إيجاد حلول فعالة لمختلف المشكلات والمواقف التي يتعرض لها الإنسان في حياته. اتقان الإنسان لمهارات الإتصال يجعله أكثر قدرة على التواصل بشكل إيجابي مع الآخرين، وتكوين علاقات اجتماعية ناجحة كما يسهم أيضاً في زيادة.

- تشكل أهمية خاصة للأشخاص العاملين في مجال التسويق كونها تساعدهم على التواصل مع العملاء، وإقناعهم والتأثير عليهم لاتخاذ قرار الشراء.³

¹ محمد الصيرفي : المرجع نفسه، ص9.

² ابراهيم علي ريبابعة: مهارة الإتصال بشبكة الألوكة ، 2015 ، ص 12 .

³ اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، تنمية مهارات الإتصال ، ط1 ، المكتب العربي للمعارف ، القاهرة ، 2019 ، ص 47.

- تؤدي دور فعال في العملية التعليمية حيث يعتمد المعلم عليها لكي ينجح في توصيل المعلومات بنجاح للطلاب.

- تجعل الفرد أكثر قدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة و ذلك لأنها تتيح له الفرصة للحصول على كم هائل من المعلومات، والأفكار كما تسهم أيضاً في تغيير شخصيته للأفضل فيصبح أكثر هدوءاً وحكمة.¹

3.5. تنمية مهارات الإتصال: يمكن تنمية مهارات الإتصال من خلال اتباع ما يلي:

- المباشرة: يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة حتى تجذب الحاضرون من أول لحظة.

- الوضوح: يمكن تنمية مهارات الإتصال من خلال البعد عن استخدام المفردات الصعبة أو المبهمة أو التي تحمل معنيين حتى لا تربك المستمع أو تفقده الاهتمام بما تقول.

- أدب السلوك والأسلوب: وهو يساعد المستمع أن يشعر بالراحة والإعجاب بالمتحدث مما يسهل اقتناعه بالرسالة التي تريد إيصالها إليه. كما يشجعه على الاستفسار أو إبداء الرأي مما يؤدي الي اتمام التواصل بنجاح.

- استخدام اسلوب " أنا" : الإشارة لنفسك يجعل المستمع يدرك ان هذا رابك الشخصي وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها ، كما لا يجعل المستمع يشعر انه مهاجم او مستهدف. وهذا الاسلوب يساعد المستمع ان يبدي هو أيضاً رأيه الشخصي حتى يمكن الوصول الى رأى مشترك.

- الفهم: يجب أن تستمع الى الحاضرين حتى تفهم ما يقولون ولا تشتت بعبداً بذهنك وركز على ما يقوله المتحدث حتى يمكنك ان تتحاور معه وان تتجاوب مع ما يقول وتثبت له انك تحاول فهم وجهة نظره وليس بالضرورة أن توافقه انك لا تستطيع إيصال وجهة نظرك لو لم تفهم وجهة النظر الأخرى.

- استخدام لغة واضحة: يمكن تنمية مهارات الإتصال من خلال استخدام لغة واضحة حتى يستطيع الحاضرون فهمتها.

- التفكير الايجابي: يجب ان تغلب روح التفاؤل على الحديث حتى تحمس الناس وأفعلهم يتجاوبوا مع ما تقول، والاهم ان تحافظ على هذه الروح حتى نهاية الحديث .

- توقع ردود الأفعال: يجب التحضير الجيد للمقابلة حتى تستطيع مواجهة ردود الأفعال المتوقعة عند اثاره الموضوع ويفضل ان تعد أكثر من سيناريو حتى تتصرف بسرعة.²

¹ اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي : المرجع نفسه، ص48.

² محمود فتوح محمد سعادت : مهارات الإتصال الفعال ، الألوكة للنشر ، 2016 ، ص 85.

- الصبر: اذا ما تعجلت الأمور واحبط سريعا فان قدرتك على التواصل سنتأثر وتفقد قدرتك على توصيل الرسالة المطلوبة.

- استخدام الوسائل التعليمية: يمكن تنمية مهارات الإتصال الاداري من خلال استخدام الوسائل التعليمية مثل الصورة ، الفيديو ، الخرائط التوضيحية الخ التي تساعد على شد انتباه الحاضرين وتعمق فهمهم.¹

4.5. أهمية التنمية الادارية

أهمية التنمية الإدارية تعد التنمية الإدارية من أكثر المواضيع التي شغلت بال العالم، وازدادت أهمية خاصة بعد الحرب العالمية الثانية، ومن أكثر الدلائل على أهمية التنمية ارتفاع مستوى وحجم المؤتمرات والاجتماعات والندوات التي تعقد سنويا بإشراف الأمم المتحدة، وبمشاركة البلدان النامية والمتقدمة والتي تهدف إلى البحث عن سياسات التنمية الواجب إتباعها للحد من المشكلات القائمة وإيجاد الحلول الناجحة لها وتتجلى أهمية التنمية فيما يلي:

- قيام حاجة فعلية لتنمية المديرين، ونقلهم إلى مواقع الإنتاج والتغيير معا. النتائج الملموسة التي تحققها التنمية في حال ارتكزت على سياسات وقواعد واضحة ومدعومة من قبل القمة الإدارية.
- إطلاعنا على آخر المستجدات في ساحات وميادين الأعمال.
- تكييف أداء المسييرين مع مختلف التغييرات لضمان النجاح والإستمرارية.
- الإطلاع على آخر التطورات في مجالات المعرفة.
- تطوير وتحسين المعارف والمهارات، والسلوكيات الحالية وذلك لتمكينهم من أداء أعمالهم الحالية واتخاذ القرارات الجيدة فيها، وحل مشاكلها بفعالية.
- كذلك تهيئتهم لاستلام وظائف جديدة في المستقبل أي أن الأهمية الحقيقية للتنمية هي السعي وراء كل ما من شأنه تحسين وتطوير، ورفع مستوى الفرد والعمل على تبني منهج محدد يهتم بجميع العناصر المحيطة في العالم الخارجي والتي من شأنها التأثير في سيرورة التنمية، ودفعها إلى الأحسن والأفضل.²

6. المهارات اللازم توافرها في البيئة الادارية الرقمية في الجامعة

ينبغي على جميع أعضاء الهيئة الادارية الذين يمثلون السلطة المسؤولة عن اتخاذ القرار في الادارة الالكترونية (الرقمية في الجامعة)، أن يمتلكوا الثقافة الرقمية حتى يتمكنوا من المشاركة الفاعلة في

¹ محمود فتوح محمد سعادات: المرجع نفسه، ص86.

² بلوط حسن إبراهيم: مرجع سابق، ص238.

العمل الإداري الإلكتروني وتتضمن الثقافة الإلكترونية مجموعة من المهارات التي ينبغي عليهم إتقانها ومنها:

- مهارة استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل، والوثائق، والمعلومات، والبيانات، باستخدام الحاسب.
- مهارة استخدام نظام مجموعات الأخبار والتي تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سويًا من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر.
- توافر مهارة استخدام برامج المحادثة على الأنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.
- توافر مهارة استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية، حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني.
- مهاره استخدام تطبيقات الحاسب الالى المختلفة، مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجداول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة).
- مهاره استخدام المساحات الضوئية والكاميرات الرقمية.
- مهاره القدرة على الناقل الملفات الإلكترونية وارسالها وتلقيها.
- امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية.
- مهاره التعامل مع شبكات الإتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية.
- توفر مهارة تركيب وصيانة الاجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الإتصال.¹

7- معوقات الإتصال الإداري

من أهم المعوقات التي تقف في سبيل النجاح الإتصال الإداري:

- عدم وضوح الأهداف من الإتصال.
- اساءة فهم الرسالة، فقد تكون الكلمات غير مألوفة للمستقبل وعدم الدقة والوضوح في انتقاء الكلمات.
- تباين المستوى الثقافي والتخصص والمركز الوظيفي والمركز الاجتماعي، والأهداف، والصفات الشخصية بين المرسل والمستقبل.
- تقارب البيانات والمعلومات.
- ضعف وسائل الإتصال مثل انخفاض صوت المرسل أو رداءة أسلوب كتابة الرسالة.
- عدم وجود الثقة بين أعضاء المؤسسة.
- غياب مبدأ العلاقات الإنسانية والتعاون والشعور بالانتماء للمؤسسة.

¹ مجدي محمد يونس: التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي.

- ضعف الهيكل التنظيمي وعدم وضوح الاختصاصات وعدم وجود سياسة واضحة للمنظمة، ووجود تداخل بين المهام الادارية.

ويمكن تصنيف معوقات الاتصال الاداري على النحو التالي:

1.7. معوقات فردية: وتتعلق بطرفي الاتصال "المرسل والمستقبل" وقد تعود هذه المعوقات الى عدة عوامل منها: اختلاف اللغة، درجة التعلم، الثقافة، المؤهل العلمي، التخصص، مستوى الخبرة، درجة الاهتمام بالاتصال أو المقاطعة، والمكانة الاجتماعية.

2.7. معوقات تنظيمية: تتعلق بالتنظيم الرسمي للمؤسسة والتنظيم غير الرسمي السائد فيها، ويرتبط بهذه المعوقات تعدد المستويات الادارية في المؤسسة أو كبر حجمها وانتشارها الجغرافي، اضافة الى العادات والنقائيد التنظيمية السائدة في المنظمة، ودرجة النفاهم والثقة الموجودة بين العاملين فيها.

3.7. معوقات بيئية: وتشمل البيئة بأبعادها كافة العادية، الثقافية، والطبيعية.

4.7. معوقات تكتيكية أو فنية: وتتمثل بقصور أدوات وسائل الاتصال وعدم كفاءتها أو عدم مناسبتها للرسائل المنقولة أو عدم وضوح الاهداف أو التعليمات أو نقص الخطط والسياسة.¹

8. التسيير الإداري والتكوين الرقمي

1.8. العمل عن بعد والتسيير الإداري:

يمكن القول عن التسيير الإلكتروني هو ذلك " العملية التي تعتمد فيه المؤسسات التقنيات الجديدة من حواسيب ، وشبكات في تنظيمها ، وأعمالها وهي تهتم : بالإنتاج ، الزبائن ، التسيير الداخلي أو إدارة الأعمال وهذا طبعا تبعا لطبيعة المؤسسة وفي هذا الإطار " لم يعد يكف أن يكون المدير ملما بثقافة الحاسب الآلي ، وإنما إلى جانب إدراك التعامل مع العناصر المختلفة المكونة لتكنولوجيا المعلومات من تشغيل البيانات ، البرامج ، شبكة الاتصالات ، وكيفية التنسيق وادماجها في نظام متكامل مع كيفية إدارتها بالشكل الأكثر ملاءمة وهذا النوع من التسيير يعتمد أساسا على نظام آلية المكاتب القائم على تكنولوجيا أداء المهام بغرض سرعة إنجاز الأعمال ، ورفع الإنتاجية وكذا حفظ البيانات وتدفق للتنظيم ، المعلومات في الاتصالات ، من خلال الفاكسميلي ، البريد الإلكتروني ، المفكرة الإلكترونية ، البريد الصوتي واجتماعات الفيديو الجماعية والاجتماع التلفزيوني ، وكذا الناشر المكتبي ... والجودة المستقاة من هذه المستندات والأساليب تساعد على حل المشكلات ، واتخاذ القرارات ، وفي هذا الخصوص صار النظام يتعامل بصورة أوتوماتيكية حيادية بمجرد توفر البيانات والمعلومات الكافية ما ينجر عنه تحقيق الأهداف بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية . وعموما يعرف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أنه مجموعة

¹ ابراهيم علي رابعة: مرجع سابق، ص 12.

سياسات تسيير الموارد البشرية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة خاصة الأنترنت . وفي هذا الصدد " ظهر مفهوم جديد خلال السبعينات هو مفهوم المكتب الافتراضي، حيث أصبح من الممكن للأفراد من أن يعملوا¹

داخل منازلهم دون الانتقال إلى الشركة " " وهذه الطريقة تهدف إلى التخفيض من التكاليف، وضياح الوقت والطاقة من خلال التقليل من نسبة إنتقالات العمال، و تبادل المعلومات مباشرة عن بعد والمتابعة المنسقة والمستديمة ". إذ يعد مشروعاً مصمماً خصيصاً للجمع بين الأداء المتزايد ونمط الحياة المعزز، ويشترط لنجاح العمل عن بعد: ثقافة الإدارة عن بعد والتخطيط، كنتيجة حتمية للتحويلات التنظيمية بفضل تكنولوجيا المعلومات؛ وقد أجرى المركز الفرونكوفوني لمكننة المنظمات " سيرفيو " مسحا حول العمل عن بعد بالاستناد إلى مسألة التوفيق بين الأداء ونوعية الحياة حيث أكد على أنه يساهم في زيادة الإنتاج وخفض التكلفة إلى جانب إرضاء الموظف في الآن ذاته.

2.8. التكوين والتعليم الإلكتروني:

في مجتمع العولمة ، وفي ظل المنافسة الشديدة ، أصبح من الضروري للمؤسسات من تكوين وتدريب موظفيها بسرعة وبتكاليف أقل ، نظرا للتقدم السريع لمعلوماتهم ومهاراتهم ، وضرورة تجديدها باعتبارها ميزة تنافسية للعديد من المؤسسات وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ذلك بشكل ملحوظ " وصار وجود مركز " للتكوين الداخلي في أي مؤسسة نقطة مقارنة ودليل نجاعة النظام فيها ، إذ تضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نقطتين : من جهة التكوين للعاملين مما سمح لهم بالتكيف مع كل ما هو مستحدث ، ويمنحهم القدرة على استخدامها دون صعوبة ودون المساس بشروط العمل ؛ ومن جهة أخرى يجب أن يكون للمديرين الكفاية من التكوين والتي تأخذ بعين الإعتبار كل المؤشرات الإجتماعية عند تبني نظام جديد ، وعموما لقد عرف هذا التدريب النور بظهور صعوبات التوظيف الناتجة عن السرعة في تغطية العجز في اليد العاملة ، ونقص المترشحين فيما يخص التكوين في ميدان الإعلام الآلي " إن للتكوين الإلكتروني عدة مرادفات منها : التعلم الإلكتروني ، التعلم عن بعد ، التعلم الافتراضي، التدريب الإلكتروني. ونظرا لما يبديه هذا النوع من التعليم من فوائد على المستوى العالمي، خصص في القمة العالمية لمجتمع المعلومات لسنة 2003، محور حوله وجاء فيه أنه يعد مركز تقدم البشرية ، ومصدر رفاهيتها كما حفز على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراحل التعليم و التدريب

¹ طويهرى فاطمة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2014/2015، ص 67 - 68.

للمورد البشري ، وفي نفس السياق أبرز بيل جيتس المدير العام لشركة مايكروسوفت دور الأنترنت في التعليم كونها تساهم في : رفع المقاييس التعليمية لكل فرد . ظهور طرق جديدة للتدريس . توسيع دائرة الإختيار نتيجة شدة التنويع. وانطلاقا من مثل هذه الحقائق يمكن القول : أن التكوين الإلكتروني ما هو في الحقيقة إلا تكوين قائم على شبكة الحاسب الآلي ،¹

إذ يتلقى المتعلم مجموعة المواد، والبرامج المدرجة عبر مواقع محددة لمؤسسات تعليمية معينة، إذ تستفيد هذه الأخيرة من التغذية الراجعة المرجعة، سواء للتحسين والتطوير أو التغيير تماما حسب الظروف. "وتعرفه

Systems Cisco أيضا على أنه عملية التكوين والتدريب باستخدام شبكة الأنترنت، ويشترط وجود مختصين في هذا المجال ، فعلمية التكوين الإلكتروني تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى الدرجة المطلوبة من التطوير والتنمية، ويمنح فرصة التعلم الفردي من خلال جهازه المعلوماتي عبر الأنترنت أو الأنترنت بطريقة سريعة وبتكاليف منخفضة إذ يكمن مفتاح الكفاءة في فن الترابط والقدرة على إقامة العلاقات عن طريق التكنولوجيا عن بعد، والتي تركز على المحتوى أكثر من الأداة، ولا تظهر مثل هذه الخصائص إلا في التكوين عن بعد والذي يسهم في اندماج المجتمع فيما بينه عن طريق الأنترنت المفتوح على الخارج " ونظرا لما يتميز به التكوين والتعلم عن بعد من: ملاءمة بين كل من المحاضر والطالب، المرونة، التأثير والفاعلية، الخيارات المتعددة في توصيل المادة الدراسية، التفاعل بين الطالب والمحاضر أو المدرب وكذا المساواة "؛ فهو يوفر عدة فوائد منها: التخفيض من التكاليف الإجمالية المتعلقة بالعملية التكوينية من خلال التكوين الذاتي أو عبر شبكات الموظفين. يسمح بمرونة أكبر للمؤسسة بتمكين المسيرين من التأكد من محتوى العملية التكوينية، والهدف منها جعله أكثر تماثلا وموحدا في جميع أنحاء العالم. جذب مهارات جديدة أو احتفاظ المؤسسة بإطاراتها عن طريق اقتراح برامج جديدة محورها الأساسي الترقية والتنمية المستدامة لمهاراتهم وبالتالي تحسين صورة المؤسسة.²

¹ طويهي فاطمة: المرجع نفسه، ص 69

² طويهي فاطمة: المرجع نفسه، ص 70.

خاتمة

تعد الإتصالات الادارية من الوظائف الأساسية للإدارة، حيث تهدف الى ربط العاملين ببعضهم البعض، وكذا ربطهم بالبيئة الخارجية، وذلك لما يوفره من معلومات وبيانات تسهل على الموظف القيام بوظيفته وتمكنه من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة وضمان استمرارها واستقرارها.

تمهيد

بعد الانتهاء من الإطار المنهجي والنظري للدراسة سنحاول في هذا الفصل الإقتراب من الواقع التطبيقي وذلك للوصول إلى الحقيقة واليقين العلمي من خلال عرض البيانات وإعطاء قراءة كمية وكيفية بإستخدام بعض الأساليب والأدوات العلمية مع تحليل وتفسير نتائج الدراسة المتحصل عليها وذلك بأكبر دقة وموضوعية

المبحث الأول: مدخل تعريفي لجامعة العربي التبسي**المطلب الأول: التعريف بجامعة العربي التبسي**

تأسست جامعة تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 29 08 الصادر في 4 جانفي 2009، وقد جاء الاعلان عن ترقية المؤسسة الى مصف جامعة تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها على مدار سنوات متواصلة. كانت بدايتها سنة 1985 سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية، والمناجم أما المحطة الثانية التي عرفت مسيرتها تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297 % 92 الصادر في 27 سبتمبر 1992. اما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008 في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2008/2009 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة الى مصف جامعة وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة. حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي مما يسمح لها بإبراز كفاءتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة وتحتوي الجامعة على 6 كليات وهي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- كلية العلوم التكنولوجية.
- كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير.
- كلية الآداب اللغات.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المطلب الثاني: أهداف جامعة العربي التبسي

- تلبية احتياجات التكوين وفقا لمتطلبات التنمية المحلية والوطنية.
- تشجيع البحث العلمي.
- تشجيع الإبداع العلمي واثمين نتائجه.
- تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي.
- خلق علاقات تعاون وتبادل علمي مع مختلف الجامعات وهيئات البحث العلمي وطنيا وإقليميا ودوليا.
- تكريس الشراكة مع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

المبحث الثاني: أداة الدراسة وشرح نتائجها

المطلب الأول: التعريف بأداة الدراسة

لتحديد دقة أي بحث علمي لابد من اختيار أداة مناسبة لجمع البيانات والتي تتماشى وطبيعة الموضوع المدروس في موضوع دراسة تتطلب الاستعانة بأدوات منهجية ولذلك فقد اخترنا واعتمدنا على استمارة الاستبيان والتي تعتبر من الأدوات الأكثر شيوعاً في بحوث العلوم الإنسانية خاصة في علوم والاتصال. نعرف الاستمارة على أنها: { الأداة التي يمكن من خلالها التعرف على آراء وأفكار المبحوثين حول موضوع البحث , وتمتاز هذه الطريقة بكونها تساعد على جمع معلومات جديدة ومستمدة مباشرة من الواقع . ونظراً لطبيعة موضوعنا وارتباطه بالجامعة وامتلاك الجامعة لفروع إدارية وأساتذة، فارتأينا أن نوزع هذا الاستبيان على بعض عمال الجامعة والأساتذة كعينة لبحثنا هذا، حيث تم توزيع نسخة من استمارة الاستبيان على الإداريين والأساتذة، وتم ارجاع نسخة مع ضياع 10 نسخ. وقد تضمن الاستبيان 25 سؤال موزعة على 4 محاور، حيث جاء المحور الأول متضمناً للبيانات الشخصية، والمحور الثاني تحت عنوان أهم الوسائل المستخدمة في جامعة العرب التبسي، أما المحور الثالث حول أثر الاستخدام الاتصال الرقمي على الاتصال الإداري، وأخيراً تحت عنوان معوقات استخدام الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي¹.

¹ عماد بوجوش : دليل الباحث في منهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب ، بيروت ، 1982 ، ص 57

المطلب الثاني: تحليل وشرح نتائج الدراسة الميدانية
أولاً: جداول المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

الجدول (3): يوضح توزيع العينة حسب متغير النوع

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
55 %	22	أنثى
45 %	18	ذكر
100 %	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (3):

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث كانت أغلبية المبحوثين هم اناث بنسبة مئوية تقدر بـ 60 % ، بينما الذكور بنسبة 40 %.

وقد يرجع ارتفاع نسبة الاناث مقارنة بنسبة الذكور الى كون المرأة في الجزائر عادة ما تتولى الوظائف الادارية والتي تتناسب مع كونها لا تتطلب جهد عضلي كبير بالمقارنة مع بعض المهن الأخرى.

الجدول (4): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
% 15	6] 30 – 19]
% 62.5	25] 40 – 31]
% 22.5	9	41 فما فوق
% 100	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (4):

أن أكبر نسبة قدرت به 62.5% وهي الفئة من [40 – 31] سنة ، تليها الفئة من 41 فما فوق قدرت ب 22,5% ، وأخيرا فئة من [40 – 19] سنة . ويعود ذلك الى كون الجامعة تسعى الى توظيف الطاقة الشبابية، بالإضافة الى أن هذه المرحلة هي مرحلة الجدية والاستيعاب في العمل، في حين أن فئة [19 – 30] سنة كانت تمثل نسبة 15% ، وهذا يعود الى كون الشباب في هذا السن يكون عادة مازال يزاول دراسته الجامعية . أما فيما يخص فئة من 41 سنة فما فوق، فقد كانت نسبتها 22.5%، والملاحظ أنهم من ذوي الخبرة والأقدمية في العمل ويتمثلون أساسا في رؤساء المصالح.

جدول (5): يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
67.5%	27	جامعي
20%	08	دراسات عليا
12.5%	05	ثانوي
100%	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (5):

فإن معظم الموظفين في جامعة العربي التبسي من ذوي المستوى الجامعي، والذين يمثلون نسبة 67.5 % وهذا راجع الى كون الجامعة تحتاج في عملها الى موظفين ذوي مؤهلات وكفاءات ومعارف. في المقابل نجد نسبة 20% كانت من نصيب الموظفين ذوي مستوى دراسات العليا، تكون هذه الفئة معظمهم يمارسون مهام أخرى مثل التدريس في الجامعة. أما ذوي المستوى الثاني فقط كانت نسبتها حوالي 12.5 % .

النسبة %	التكرار	الوظيفة
55 %	22	موظف اداري
25%	10	عون مصلحة
10%	04	رئيس مصلحة
100 %	40	المجموع

جدول (6): يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

حسب معطيات الجدول (6):

نلاحظ أن الموظفين الاداريين يمثلون نسبة 55 % من العينة، هذا راجع الى طبيعة العمل الذي يتطلب عددا كبيرا من الموظفين الاداريين لإنجاز المهام الادارية المختلفة للجامعة. كما يلاحظ أن عدد أعوان المصالح تجاوز 25 % من عدد المبحوثين، وهذا يعود إلى كونهم يقومون بعمليات تنفيذ المهام. أما رؤساء المصالح فبلغت نسبتهم 10 % نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في الجامعة ، خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصال أكثر وأسرع.

الأقدمية	التكرار	النسبة %
من 1- 5 سنوات	09	22.5 %
من 5-10 سنوات	21	52.5 %
10 سنوات فما فوق	10	25 %
المجموع	40	100 %

جدول (7): يوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية

حسب معطيات الجدول (7):

ان الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة العمل وتعود بالفائدة على المؤسسة ، ومن خلال معطيات الجدول نجد أن الموظفين ذوي أقدمية تتراوح ما بين 5 - 10 سنوات يمثلون نسبة 55 % من العينة هم أكثر نسبة ، نظرا لكون الجامعة تحاول التحديث في مواردها البشرية للاستفادة من الطاقات الفكرية التي من تتخرج مختلف الجامعات الجزائرية والتي تكون أكثر قابلية للعمل ، و أكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة .

في حين كانت المرتبة الثانية لذوي الخبرة التي تفوق 10 سنوات بنسبة تقدر ب 25 % وهذا راجع الى خبرة هذه الفئة التي اكتسبتها مع مرور الوقت، وعادة ما تكون قد بدأت العمل في السنوات الأولى لبداية نشاط الجامعة.

وتأتي في المرتبة الثالثة الفئة التي تتراوح خبراتها من 1 الى 5 سنوات بنسبة مئوية تقدر ب 22.5 %.

ثانياً: جداول المحور الثاني: أهم الوسائل الرقمية المستخدمة في جامعة العربي التبسي

النسبة %	التكرار	الطرق
7.5 %	03	شفهية
12.5 %	05	كتابية
80 %	32	مزيج
100 %	40	المجموع

جدول (8) : يوضح توزيع العينة حسب طرق الاتصال المستخدمة في عمل الاداري

حسب معطيات الجدول (8):

من خلال قراءة معطيات الجدول نجد أن 80% من العينة تستخدم الوسائل الشفهية والكتابية معا لتنفيذ المهام الإدارية، والملاحظ أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على العديد من طرق الاتصال لتحقيق أهدافها. أما نسبة 12.5 % من المبحوثين فهم يعتمدون على الاتصال الكتابي كوسيلة للتبليغ وتلقي المعلومات وذلك عن طريق المراسلات، المذكرات ، التقارير، التعليمات واللوائح باعتبار هذه الأخيرة أكثر ثقة، ويحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف بدرجة أكبر، بالإضافة الى أن الاتصالات الكتابية يمكن الاحتفاظ بها والرجوع إليها عند الحاجة. أما 7,5 % من المبحوثين فيعتمدون على الاتصال الشفهي سواء المباشر، أو غير المباشر ما يساعد على الشرح والتفسير والإجابة عن التساؤلات المطروحة بكل وضوح و بطريقة فورية.

جدول (9): يوضح توزيع العينة حسب استخدام جامعة العربي التبسي لوسائل الاتصال الرقمي الحديثة

النسبة المئوية %	التكرارات	استخدام الجامعة لوسائل الاتصال الرقمي
95 %	38	نوعا ما
05 %	02	نعم
100 %	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (9):

من خلال ملاحظة معطيات الجدول نجد أن 95 % من المبحوثين يرون أن الجامعة نوعا ما تستخدم وسائل الاتصال الرقمي، ما يعني أن إدارتها لازالت تتعامل بالنظام الورقي ، أي أنها بقيت إدارة تقليدية . في حين نجد أن 5 % من المبحوثين أجابوا بـ " نعم " أي أن هناك مصالح أو مكاتب تتوافر على وسائل رقمية دون أخرى.

جدول (10) : يوضح توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في العمل الإداري

النسبة	التكرار	وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في العمل الإداري
%25.7	19	هاتف
%24.3	18	بريد إلكتروني
%17.5	13	مواقع التواصل الاجتماعي
%16.2	12	الفاكس
%6.6	05	لوحة الإعلانات الإلكترونية
%6.6	05	الاجتماعات عن بعد
%2.7	02	أخرى تذكر
%100	74	المجموع

حسب معطيات الجدول (10):

ان قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال الرقمي ، فالبعض منهم يستخدم كل الوسائل كالهاتف ، الفاكس ، والبريد الإلكتروني . والملاحظ أن الهاتف يعد من أهم وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في الجامعة ، يليه البريد الإلكتروني ، ثم مواقع التواصل الاجتماعي الذي أصبح مصدرا أساسيا للأخبار ، ليأتي بعده الفاكس ، ثم يأتي استخدام اللوحات الإلكترونية ، و الاجتماعات عن بعد ويعود سبب استخدام الهاتف بنسبة كبيرة لكونه أسهل الوسائل وتعود الموظفين عليه.

جدول (11): يوضح توزيع العينة حسب جامعة العربي التبسي للحاسبات الآلية الحديثة لمختلف الإدارات

النسبة %	التكرار	توفير الحاسبات الآلية لمختلف الإدارات
70 %	28	نوعا ما
17.5 %	07	لا
12.5 %	05	نعم
100 %	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (11):

من خلال قراءة معطيات الجدول نجد أن 70 % من المبحوثين أجابوا بأن جامعة العربي التبسي نوعا ما توفر الحاسبات الآلية الحديثة لمختلف الإدارات. في حين أجاب 17.5 % من المبحوثين بـ " لا"، وقد يعود ذلك إلى عدم توفير ميزانية لتجهيز المكاتب والمصالح بأجهزة الحاسوب، و اقتصارها على بعض المصالح والمكاتب دون أخرى.

النسبة %	التكرار	توفير البرامج الحاسوبية
57.5 %	23	نوعا ما
27.5 %	11	لا

جدول (12) : يوضح توزيع العينة حسب توفير الجامعة للبرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية .

06	%15	نعم
40	% 100	المجموع

استخدام	التك	النس
---------	------	------

حسب معطيات الجدول (12):

من خلال قراءه معطيات الجدول نجد أن 57.5 % من مفردات العينة يرون أن الجامعة نوعا ما تتوفر البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية. وأجاب 27.5 بـ " لا " في حين كانت 15 % للذين أجابوا بـ " نعم "، ويعود ذلك الى أن الجامعة لا توفر العدد الكافي من أجهزة الحاسبات ، وبالتالي فهي لا تحتاج إلى برامج حاسوبية متطورة ، فمعظم المكاتب لا تتوفر على أجهزه الكمبيوتر.

جدول (13): يوضح توزيع العينة حسب البيئة المعلوماتية التي يقوم عليها الاتصال الرقمي في جامعة

العربي التبسي

الأنترن ت	رار	سبة %
أحيانا	24	% 60
دائما	09	%22.5
نادرا	07	% 17.5
المجمو ع	40	% 100

حسب معطيات الجدول (13):

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن 95 % من المبحوثين يرون بأن البيئة المعلوماتية التي يقوم عليها الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي هي الانترنت بالدرجة الأولى ، ما يعني أن أغلبية الأقسام الإدارية مربوطة بشبكة الأنترنت ، وأن أغلب المبحوثين لديهم هذه الشبكة لأنهم يفضلونها ويعتمدون عليها كمصدر أولي في الحصول على المعلومات . في حين أجاب 5 % من المبحوثين بأن الشبكة الداخلية (الأنترانت) يستعملونها في أعمالهم ، أما الإكسترانت حسب المبحوثين فهي غير موجودة أي عدم وجود شبكه خارجية في جامعة العربي التبسي .

جدول (14) : يوضح توزيع العينة حسب استخدام الأنترنت في العمل الإداري

النسبة %	التكرار	توفير البرامج الحاسوبية
95 %	38	أنترنت
05 %	02	أنترنت
100 %	40	المجموع

حسب

ب معطيات الجدول (14):

من خلال قراءة معطيات الجدول نجد أن 60 % من العينة أجابوا بأنهم أحيانا يستخدمون الأنترنت في العمل. وأجاب 22.5 % بأنهم يستخدمونها دائما ، في حين كانت الفئة التي أجابت بأنها نادرا بـ 17,5 %.

ويعود سبب ذلك الى كون شبكة الأنترنت هي المتوفرة في الجامعة وهي تساعدهم في الحصول على المعلومات الضرورية لإنجاز أعمالهم ، كما تساعدهم على الإطلاع على القرارات واللوائح الجديدة.

جدول رقم (15) : يوضح توزيع العينة حسب سبب استخدام شبكة الأنترنت

النسبة	التكرار	سبب استخدام الأنترنت
45.61%	26	الحصول على معلومات
33.33%	19	التواصل مع الموظفين
19.29%	11	الاتصال بمختلف الإدارات
1.75%	01	أخرى تذكر
100%	57	المجموع

حسب معطيات

الجدول

(15):

من خلال قراءه معطيات الجدول أعلاه نجد ان معظم مفردات العينة أجابوا بأن سبب استخدامهم للأنترنت هو الحصول على المعلومات والتواصل مع الموظفين والاتصال بمختلف الإدارات. والملاحظ أن الحصول على المعلومات هو السبب الأكثر لاستخدامهم لشبكة الأنترنت، يليه التواصل مع الموظفين ، ثم يأتي الاتصال بمختلف الإدارات. في حين أجاب مبحوث أن استخدامه لشبكة الأنترنت يهدف إلى التسلية و الترفيه فقط ، ويعود سبب استخدام الأنترنت للحصول على المعلومات في كون هذه الأخيرة العنصر الأكبر والمزود للمعلومات حول أي موضوع يمكن أن يطرح في شكل نص مكتوب أو مرسوم.

المحور 03: أثر استخدام الاتصال الرقمي على الاتصال الإداري

النسبة	التكرار	الاتصال
نسبة %	رار	ل

جدول (16): يوضح توزيع العينة حسب رأي الموظف في كون الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل

بين مختلف المستويات الإدارية

الرقمي يسهل عملية التواصل		
ل		
أحيانا	22	% 55
دائما	12	% 30
أبدا	06	% 15
المجموع	40	% 100
ع		

حسب معطيات الجدول (16):

من خلال الجدول المتعلق برأي الموظف بأن الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بين مختلف المستويات الإدارية ، يتضح بان 55 % من أفراد العينة يرون أن الاتصال الرقمي يسهل التواصل بين الإدارات أحيانا. وبالمقابل نجد أن 30 % من الموظفين أجابوا بـ " دائما " .

و15% أجابوا بـ " أبدا "، ويعود ذلك الى أن الموظفين اعتادوا على الوسائل التقليدية في تعاملاتهم وبالتالي تواصلهم يعتمد على الوسائل الكتابية كالتقارير والاجتماعات.....

جدول (17): يوضح توزيع العينة حسب سبب مساهمة الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي

التكرار	النسبة	مساهمة الاتصال الرقمي
	21	يسهل عملية التواصل بين الموظفين
	10	يساهم في عملية ارشاد وتوجيه الموظفين
	06	يقلل من شكاويهم
	22	يزود الموظفين بآخر المستجدات
	01	أخرى تذكر
	60	المجموع

حسب معطيات الجدول رقم (17):

من خلال معطيات الجدول نجد أن معظم مفردات العينة اجابت بأن الاتصال الرقمي يساهم في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين وإرشادهم وتوجيههم. بالإضافة الى أنه يقلل من شكاويهم ويزودهم بآخر المستجدات ، ويلاحظ أن حوالي نصف العينة يرون أن الاتصال الرقمي يزود الموظفين بآخر المستجدات في المرتبة الأولى . ويسهل عملية التواصل بين الموظفين في المرتبة الثانية، وتأتي في المرتبة الثالثة بأنه يساهم في عملية الإرشاد وتوجيه الموظفين. ويعود ذلك إلى كون وسائل الاتصال هي الأداة التي تربط بين أجزاء المؤسسة فهي تقلص المسافة بين المصالح والمكاتب وبالتالي سرعة تواصلهم.

جدول (18): يوضح توزيع العينة حسب مساعدة الاتصال الرقمي في تقديم الخدمات بفعالية

النسبة	التكرار	تقديم الخدمات بفعالية
25 %	10	دائما
67.5 %	27	أحيانا
7.5 %	03	أبدا
100 %	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (18):

يوضح الجدول أعلاه أن 67,5 % من المبحوثين يرون أن الاتصال الرقمي أحيانا يقدم الخدمات بفعالية، وأجاب 25 % بأنه يقدمها دائما بفعالية ، في حين أجاب 7,5 من المبحوثين بـ " لا ". ويعود ذلك إلى كون الإيصال الرقمي يسهل من عملية التواصل بين الموظفين، وبالتالي تحقيق التكامل والتفاعل بين الوظائف، ومن هنا تقدم الخدمات بفعالية.

النسبة	التك	تفعيل الاتصال
نبة %	رار	

جدول (19) : يوضح توزيع العينة حسب تفعيل الاتصال الرقمي للاتصال الخارجي

الخارجي	ي	
نعم	08	% 20
لا	07	% 17.5
نوعا ما	25	% 62.5
المجموع	40	% 100
ع		

حسب معطيات الجدول (19):

إن معطيات الجدول توضح لنا أن 62,5 % من المبحوثين أجابوا بأن الاتصال الرقمي نوعا ما يفعل من الاتصال خارج الجامعة ، وأجاب 20 % من العينة بـ " نعم "، في حين كان 17.5% من أجاب بـ " لا " ويعود ذلك إلى كون الاتصال الرقمي يسهل من عملية التواصل مع المحيط الخارجي بشكل أسرع ودون تكلفة.

جدول (20): يوضح توزيع العينة حسب تفعيل الاتصال الرقمي للاتصال خارج الجامعة بالمظاهر التالية (في حالة الإجابة ب " نعم ").

مظاهر التفعيل	التكرار	النسبة	نادر
تسهيل عملية التواصل مع الجامعات الأخرى	23	44.23%	
التعريف بالجامعة	07	32.69%	
تحسين صورة المؤسسة	12	23.07%	
المجموع	52	100%	

حسب معطيات الجدول (20):

النسبة %	التكرار	وجود صعوبات أثناء الاستخدام
		م

إن قراءة معطيات الجدول أعلاه تبين أن الاتصال الرقمي يساهم في تفعيل الاتصال خارج الجامعة ، حيث أجابوا بأغلبية أن الاتصال الرقمي يسهل عملية التواصل بالجامعات الأخرى والتعريف بالجامعة ، بالإضافة إلى تحسين صورتها في نفس الوقت . وقد كانت العبارة " يسهل عملية التواصل بالجامعات الأخرى " في المرتبة الأولى ، تليها عبارة " التعريف بالجامعة " ، وأخيرا تحسين صورتها . ويدل ذلك على أن جامعة العربي التبسي تهدف بالدرجة الأولى إلى التعاون في مجال البحث العلمي مع الجامعات الأخرى ، ما يترتب عليه بالضرورة وجود وسائل اتصال رقمية تساعدها على التواصل مع هذه الجامعات ، وعادة تكون متمركزة في مكاتب رؤساء المصالح.

المحور 04: معوقات استخدام الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي

جدول (21): يوضح توزيع العينة حسب وجود صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمي

نوعا ما	24	% 60
نعم	13	% 32.5
لا	03	% 7.5
المجموع	40	% 100

حسب معطيات الجدول (21):

معطيات الجدول أعلاه توضح أن 60% من المبحوثين يجدون نوعا ما صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الرقمي، وأن 32,5% أجابوا بـ "نعم"، في حين كانت الفئة التي أجابت بـ "لا" تقدر بنسبة 7.5%. و يعود سبب وجود هذه الصعوبات إلى عدم وجود الخبرة في مجال الوسائل الرقمية، وعدم وجود اجتهاد شخصي من قبل الموظفين للتعرف على هذه الوسائل ومواكبه تطورها.

النسبة	التكرار	نوعية المعوقات	جدول (22):
87.5%	35	تنظيمية	يوضح
12.5%	05	بيئية	توزيع
100%	40	المجموع	يعتبر العينة

حسب نوعية المعوقات

حسب معطيات الجدول (22):

من خلال قراءة معطيات الجدول نجد أن 87,5% من المبحوثين أجابوا بأن هناك معوقات تنظيمية تصعب من الاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال الرقمي ، وهذا يعود الى نقص في التسيير الذي تعاني منه

مختلف المؤسسات الجزائرية . كما يرى 12,5 % من المبحوثين أن هذه العراقيل بيئية لا دخل للجامعة، وإنما ترجع إلى المحيط الذي تم فيه التعامل مع هذه الوسائل، وتأتي العراقيل الشخصية بنسبة 0 % دلالة على قابلية الموظف للاطلاع على كل ما هو جديد.

الجدول (23): يوضح توزيع العينة حسب توفير الجامعة الفنيين لصيانة الأجهزة الرقمية

النسبة المئوية %	التكرارات	توفير الفنيين لصيانة الأجهزة
77.5 %	31	لا
22.5 %	09	نعم
100 %	40	المجموع

حسب معطيات الجدول (23):

من خلال قراءة معطيات الجدول، نجد أن 77.5 % من العينة يرون أن جامعة العربي التبسي لا توفر الفنيين اللازمين لصيانة الأجهزة الرقمية، وهذا الأمر يعود بالسلب على الجامعة ويؤدي إلى تلف وفقدان الأجهزة الرقمية .

في حين أجاب 22.5% من المبحوثين بأن الجامعة توفر الفنيين، وقد يعود السبب إلى تركيز إدارة الجامعة على مصالح معينة دون أخرى، كأن تكون الصيانة على مستوى مكاتب رؤساء الأقسام مثلاً.

النسبة	التك	اللغة
سبة %	رار	عائق

جدول (24): يوضح توزيع العينة حسب شكل اللغة عائق في التعامل مع وسائل الاتصال الرقمي الحديثة

أحيانا	34	% 85
أبدا	06	% 15
المجموع	40	% 100
ع		

حسب معطيات الجدول (24):

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا أن 85 % من المبحوثين يرون أن اللغة تشكل أحيانا عائقا في التعامل مع وسائل الاتصال الرقمي الحديثة ، وسبب ذلك هو أن التكنولوجيات الحديثة معظمها يعتمد على اللغات الأجنبية الأمر الذي يصعب من عملية التعامل مع هذه الوسائل . في حين نجد أن 15 % من العينة لا تشكل اللغة لديها عائقا في تعاملها مع هذه الوسائل.

جدول (25): يوضح توزيع العينة حسب رأيهم في عدم وجود دورات تكوينية تعيق من درجة التحكم

النسبة %	التكرار	غياب الدورات تعيق من التحكم
95 %	38	موافق
05 %	02	محايد
100 %	40	المجموع

فيها

		ع
--	--	---

حسب معطيات الجدول (25):

ظهر لنا من خلال معطيات الجدول أن 95 % من المبحوثين أجابوا بـ " موافق " على العبارة بأن " عدم وجود دورات تكوينية يعيق من درجة التحكم في وسائل الاتصال الرقمي " ، ويعود ذلك إلى كون الدورات تجعل الموظف على إطلاع دائم على التطورات التي تطرأ على هذه الوسائل ، وبالتالي تساعده على التحكم فيها واستخدامها بأفضل الطرق وبالتالي الاستفادة القصوى منها . في حين أن 5 % من العينة كانت "محايدة". أما فئة المعارضين فكانت نسبتهم معدومة.

جدول (26): يوضح توزيع العينة حسب رأيهم في أن التمويل هو سبب عدم وجود دورات تكوينية

التمويل	النسبة	التكرار
سبب عدم وجود دورات	% 2.5	01
موافق	% 97.5	39
محايد	% 2.5	01
المجموع	% 100	40

حسب معطيات الجدول (26):

من خلال قراءة معطيات الجدول نجد أن معظم المبحوثين موافقين لأن التمويل هو سبب عدم وجود دورات تكوينية، وكانت نسبتهم 97.5%. وقد يعود سبب قلة التمويل الى غلاء الأجهزة، وقلة الميزانية

المخصصة لهذه الدورات. في حين وجد أن هناك مفردة واحدة أجابت بأنها "محايدة" بنسبة مئوية تقدر

بـ 2,5 % . أما المعارضين فكانت نسبتهم معدومة 0 %

الجدول (27): يوضح توزيع العينة حسب الاجراءات المناسبة لتحسين مستوى الادارين في استخدام

تقنيات الاتصال الرقمي

الاجراءات المناسبة	التكرارات	النسبة المئوية %
الدورات التكوينية	30	75 %
توظيف المتخصصين	10	25 %
المجموع	40	100 %

حسب معطيات الجدول (27):

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن 75 % من مفردات العينة أجابوا بأن الدورات التكوينية هي الإجراء

المناسب لتحسين مستوى الادارين في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي، وهذا يدل على الأهمية الكبيرة

التي تلعبها الدورات التكوينية في تحسين جودة الاتصال الرقمي من خلال تكوين الموظفين على مختلف الوسائل الرقمية، ومواكبة أهم التطورات التي تطرأ عليها كما أن 25% من المبحوثين يرون أن توظيف المتخصصين في مجال استخدام هذه الوسائل هو الأفضل لما يكون لهذه الفئة من خبرة في هذا المجال.

نتائج الدراسة

- من خلال الاحصائيات والنتائج التي توصلنا اليها من دراستنا توصلنا الى مجموعة من النقاط أهمها:
1. نسبة المستخدمين الاناث داخل جامعة العربي التبسي تحتل النسبة الأكبر مقارنة بنسبه الذكور الفئة العمرية الاكثر تواجدا في جامعة العربي التبسي تحتل النسبة الأكبر مقارنة بنسبة الذكور.
 2. الفئة العمرية من المستخدمين الأكثر تواجدا في جامعة العربي التبسي هم الذين تتراوح أعمارهم ما بين [31_40] ، وتليها فئة 40 سنة فما فوق.
 3. هيمنة ذوي المستوى الجامعي وما بعد التدرج على المستوى التعليمي للموظفين في جامعة العربي التبسي.
 4. غالبية الموظفين لهم مسار مهني من 5 سنوات فما فوق وهذا يعكس أن الجامعة تضم ضمن طاقمها الاداري عدد كبير من الموظفين ذوي الخبرة.
 5. أغلبية موظفي الجامعة يستخدمون الوسائل الكتابية ، والشفهية معا ما يؤكد تمسكهم بنظام الإدارة القديم.
 6. غالبية الموظفين يرون أن الجامعة تستخدم نوعا ما الوسائل الرقمية الحديثة، وهذا راجع لتمسكها بالإدارة التقليدية (الإدارة الورقية).

7. أغلبية موظفي جامعة العربي التبسي يعتمدون على الهاتف بالدرجة الأولى في تعاملاتهم الادارية ، الى جانب البريد الالكتروني والفاكس وهذا نظرا لتمكنهم من استخدامه بسهولة وتعودهم عليه.
8. جامعة العربي التبسي تتوفر نوع ما على الحاسبات الآلية الضرورية لمختلف الادارات وهذا حسب أغلبية الموظفين ، ويعود ذلك الى نقص الميزانية المخصصة لوسائل الاتصال الرقمي.
9. جامعة العربي التبسي تتوفر نوعا ما على البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الادارية وهذا حسب أغلبية الموظفين ، ويعود ذلك الى قلة الحواسيب في المكاتب والمصالح وبالتالي ليس بالضرورة وجود برامج حاسوبية متطورة
10. شبكة الانترنت هي الشبكة الوحيدة المستخدمة في جامعة العربي التبسي وهذا حسب أغلبية الموظفين ، وهذا راجع الى غياب الوعي لضرورة توفر شبكة داخلية تربط عناصر الإدارة بالجامعة.
11. أغلبية موظفي جامعة العربي التبسي يستخدمون أحيانا شبكة الأنترنت في عملهم وهذا نظرا لاعتبارهم الشبكة المتوفرة للمعلومات الضرورية لإنجاز أعمالهم.
12. حسب أغلبية موظفي الجامعة فانهم يستخدمون وسائل شبكة الأنترنت للحصول على المعلومات بالدرجة الأولى، ويرجع سبب ذلك الى كون هذه الشبكة هي المتوفرة في الجامعة .
13. أغلبية موظفي جامعة العربي التبسي يرون أن وسائل الاتصال الرقمي أحيانا تسهل عملية التواصل بين مختلف المستويات الادارية وهذا راجع الى غياب الوعي لضرورة اعتمادهم على الوسائل الرقمية كونها توفر الجهد والوقت.
14. حسب أغلبية موظفي جامعة العربي التبسي فانهم يرون أن الاتصال الرقمي يساهم ويساهم في عملية التواصل بين الموظفين، ويعود ذلك الى كون وسائل الاتصال الرقمي تخلق جسر تواصل بين ادارات المؤسسة يقلل من الوقت أثناء استخدام الوسائل التقليدية.
15. رغم المزايا والخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي في الجانب الاداري الا أن أغلبية موظفي الجامعة يرون أنه أحيانا يقدم الاتصال الوسائل الرقمية الخدمات بفعالية.
16. أغلبية موظفي الجامعة يرون أن الاتصال الرقمي نوعا ما يفعل من الاتصال الخارجي.
17. حسب أغلبية الموظفين فان وسائل الاتصال الرقمي تستخدم عادة لتسهيل عملية التواصل بالجامعات الأخرى والتعريف بالجامعة الأمر الذي يسهل من التعاون المشترك في مجال البحث العلمي.
18. أغلبية موظفي جامعة العربي التبسي يجدون نوعا ما معوقات أثناء استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي، وعادة ما تكون هذه المعوقات تنظيمية كما أن اللغة تعتبر احدي هذه المعوقات.
19. حسب أغلبية الموظفين فإن جامعة العربي التبسي لا توفر الفنيين اللازمين لصيانة الأجهزة الرقمية، ويعود ذلك الى قلة الميزانية المتخصصة في هذا المجال.
20. أغلبية الموظفين يرون أن الدورات التكوينية وتوظيف الفنيين المتخصصين وزيادة التمويل في مجال الاتصال الرقمي هو السبيل الأمثل لتحسين مستوى الإداريين في استخدام هذه التقنيات الحديثة.

النتائج العامة للدراسة

- معظم الأنشطة الادارية في جامعة العربي التبسي تنفذ بالطريقة التقليدية (ادارية ورقية).
- غياب المتخصصين في مجال الاتصال الرقمي وذوي الخبرة في صيانة الأجهزة الحديثة.
- جهل العديد من الموظفين بالتقنيات الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية الخاصة بتدريب الموظفين على استخدام وسائل الاتصال الرقمي. ضعف شبكة الأنترنت أو انعدامها في العديد من المكاتب والمصالح.
- عدم وجود شبكة داخلية تربط الادارات ببعضها البعض.
- قلة التمويل المخصص للدورات التكوينية الخاصة بالتدريب على استخدام وسائل الاتصال الرقمي الحديثة.

خاتمة

رغم الانجازات التي حققتها جامعة العربي التبسي في مجال البحث العلمي، الا أنها لازالت تعتمد في ادارتها على الوسائل التقليدية وبالنظام الورقي المعتاد عليه في مختلف الادارات الجزائية، الأمر الذي سيؤثر سلبا على الجامعة في ظل التطورات المتسارعة خاصة في مجال الاتصال.

الخاتمة

ان الاتصال الرقمي أحدث ثورة اتصال رائعة وتطورت بفضل الاتصالات وتناقلت المعلومات وأصبحت التكنولوجيا محل الجميع وبأبسط الطرق. وحلت تقنيات الاتصال الرقمي مكان طرق الاتصال التقليدية، وفي نفس الوقت لم يهمل وجود الاتصال الرقمي وسائل الاتصال القديمة بل طورها وجعلها أكثر سلاسة، وسرعة، وفائدة وساهم في تسريع عمليات ارسال واستقبال المعلومات والبيانات والاتصالات خاصة في مجال الإدارات، فقد أكسب الأشخاص والموظفين مهارات عديدة، حيث يصبحون قادرين على أداءهم أعمالهم بسرعة وسهولة ودون أي تعقيدات، وبالتالي تحسين أداءهم المهني والوظيفي. ومن هنا يمكن القول أن الاتصال الرقمي استطاع أن يكون الخيار الأول من بين جميع الاتصالات الإدارية، فقد أصبح استخدامه ليس مجرد خيار وإنما ضرورة لا بد منها.

وباعتبار قطاع التعليم العالي أرفع وأسمى مستويات التعليم كان لازماً عليه مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، خاصة في المجال الإداري من أجل الحفاظ على مكانته داخل المجتمع ككيان علمي ومركز إشعاع حضاري وثقافي وعلمي لكافة الأفراد الذين يلتحقون به، ولذا لم يكن أمام مؤسسات التعليم العالي سوى اقتحام عالم الاتصال الرقمي، وتوظيفه في جميع أعمالها الإدارية.

ويؤكد القائمون على التعليم العالي أنه رغم الجهود المبذولة في تزويد الإدارات والمرافق والمصالح الخاصة لهذا القطاع بتكنولوجيا الاتصال الرقمي، لكنهم يؤكدون على عدم كفايتها لتغطية جميع مرافقه مع قلة فعالية هذه الأجهزة، خاصة في ظل التطور السريع لهذه التكنولوجيات، ما يترتب عليها أثر سلبي على العملية الإدارية. كما أن قلة التكاليف لشراء المعدات أو صيانتها ووجود نقص في تأطير وتكوين الموظفين على استعمال تلك الأجهزة يصعب من عملية التحكم والاستخدام الأمثل لها.

وفي دراستنا حاولنا تقديم صورة عن واقع الاتصال الرقمي في الجامعة، باعتبارها مؤسسة خدمتية مع التركيز على تأثير هذه التكنولوجيات على الاتصال الإداري في الجامعة.

1. الكتب والمؤلفات:

1. ابراهيم علي ربابعة: مهارة الاتصال، شبكة الألوكة، 2015
2. أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005
3. اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي: تنمية مهارات الاتصال، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2019
4. بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الأردن، 2009
5. بلوط حسن ابراهيم: ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، بيروت (لبنان)، 2002
6. تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، ط2، بيروت، 1994
7. حسن حسام ابراهيم: إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، ط1، دار البداية، عمان، 2012
8. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2005
9. حمد عبد الله العنيزي: أثر الاتصالات الادارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، جامعة الشرق الأوسط، كلية العلوم، 2010
10. خضير كاظم محمود: السلوك التنظيمي، ط1، دار الصفاء، عمان، 2002
11. السعيد مبروك: الاتصال الاداري وادارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكدرية، 2013
12. سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي، بحوث الاعلام، ط1، عالم الكتاب، بيروت، 1995
13. عاطف السيد: العولمة في ميزان الفكر، دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، القاهرة، 2001
14. عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط 7 ، 2016
15. عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاداعي والتلفزيوني، دراسة حالة د. م . ن، الكتب الجامعي الحديث ، 2005
16. عبد الحميد بسيوني: استخدام شبكات الأنترنت في المدارس، ودعم التعليم في المدارس، ط1، القاهرة
17. عبد الله سليمان: المنهج وكتابة تقرير البحث في العلوم السلوكية، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 1973

18. عدون ناصر دادي: ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة للنشر، الجزائر، 2003
19. عصام نورالدين: ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2010
عماد بوجوش: دليل الباحث في منهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، بيروت، 1982
20. غربي علي ، سلاطنية بلقاسم: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، (عيم مليلة)، 2002
21. غسان العمري وآخرون: المنحل الى ادارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، الأردن، 2009
22. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر: تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009
23. ماهر عودة الشمالي، محمود عزة اللحام، مصطفى يوسف كافي: الاعلام الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي، ط1، عمان، 2015
24. مجدي محمد يونس: التحول نحو الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي.
25. محمد أبو سمرة: الاتصال الاداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع ط1، عمان، 2009
26. محمد الصيرفي: الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006-2007
27. محمد الصيرفي: الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2009
28. محمد بشير: الأنترنت للمبتدئين، دار المعرفة، ط1، الجزائر، 2002
29. محمد شلبي: المنهجية في التحرير السياسي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997
30. محمد عبد الحميد: الاتصال والاعلام على شبكة الأنترنت، ط1 ، عالم الكتاب، القاهرة، 2007
31. محمد علي محمد: البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985
32. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب، 2005
33. محمود فتوح محمد سعادات: مهارات الاتصال الفعال، مجلة الألوكة ، 2010
34. منى محمد ابراهيم البطل: تكنولوجيايات الاتصال المعاصرة الشخصية والادارية ونظم المعلومات، ط1، الوراثة للنشر والتوزيع، عمان
35. ندى السباعي: وسائل الاتصال الالكترونية، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020
36. نعيم حسن حماد الفراء: تطوير الاتصال الاداري لمدير المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الادارة الالكترونية، كلية التربية بالجامعة الإسلامية، غزة ، 2010
37. هشام مرسي: الأنترنت وثورة الأنترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72، فيفري 1998

38. ياس خضير البياتي: الاتصال الرقمي أم مصاعدة وأم مندهشة، ط1، دار البداية، عمان، 2015
39. ياغي محمد عبد الفتاح: اتخاذ القرارات التنظيمية، ط1، دار وائل، عمان، 2010

2. المذكرات والأطروحات

1.2. أطروحات الدكتوراه

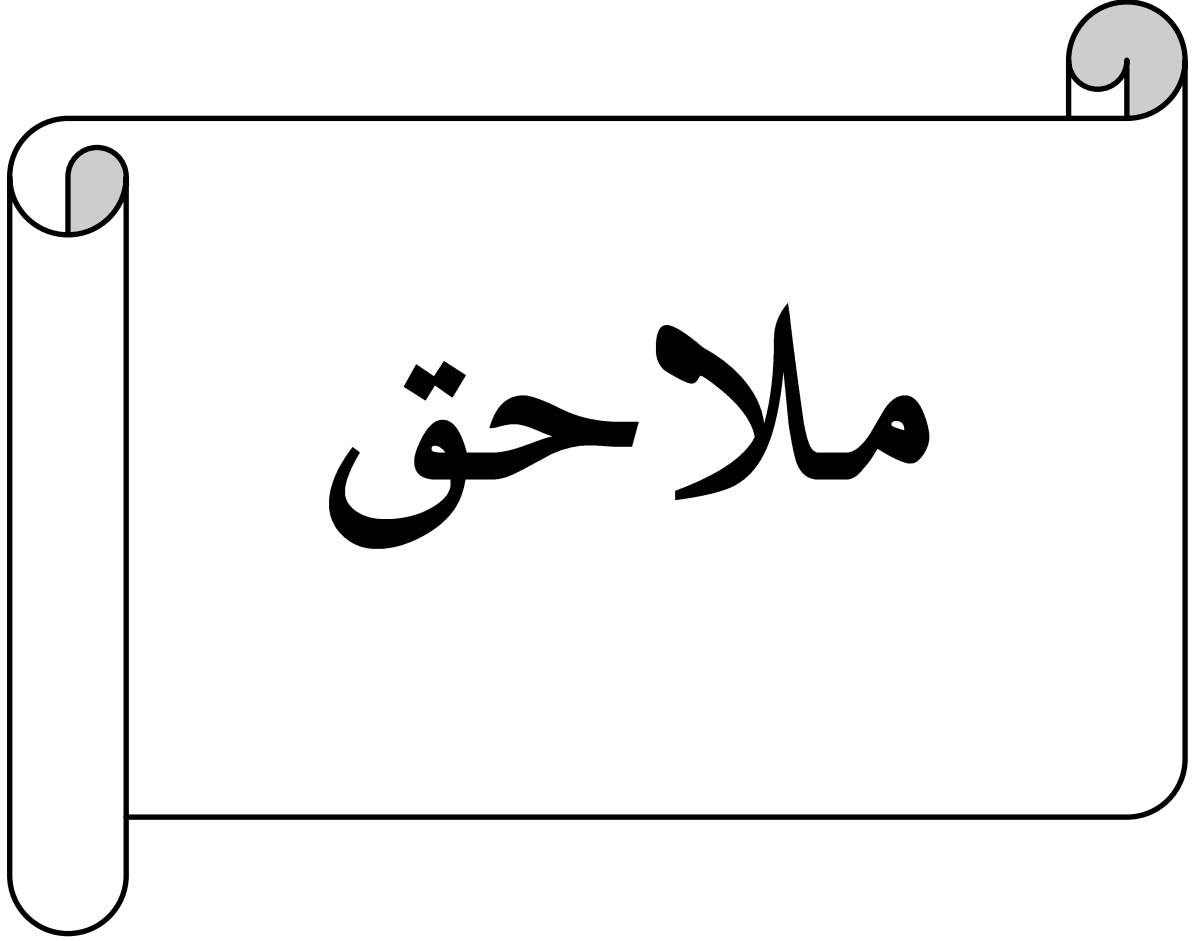
1. آدم أحمد آدم: الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور، مذكرة مكملة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اذاعة وتلفزة، دراسة تطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم في الفترة من (2015-2017) في السودان، 2018
2. نبيح أمينة: اتجاهات مستخدمي الاتصال الرقمي، دراسة ميدانية لمستخدمي فيسبوك في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، 2012-2013

2.2. الماجستير

1. حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008
2. طويهي فاطمة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2014/2015
3. قواسم بن عيسى: الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات العربية المتحدة، جامعة وهران، 2006-2007.
4. مطلق سعد العميري: تأثير المدونات الالكترونية الكويتية على اتجاهات طلبة قسم الاعلام في جامعة الكويت، رسالة ماجستير في الاعلام، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2010-2011

3. المجلات والمقالات:

1. عبد الحكيم عمارية، ورشيدة سبتي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، العدد 35 سبتمبر 2018
2. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد الثامن، مارس 2018



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي تبسة تبسة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان

الاتصال الرقمي ودوره في تنمية مهارات الاتصال الاداري

دراسة ميدانية بجامعة تبسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

اشراف الاستاذ :

د.رضوان بلخيري

انجاز الطلبة

لبنى تومي

عفاف دبوس

السنة الجامعية : 2022/2021

هذه استمارة مقدمة في اطار انجاز مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال
لذلك نرجو منكم وضع علامة (x) أمام خانة الاجابة التي تؤيدونها بكل موضوعية
ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها الا لغرض البحث العلمي

المحور 01 : البيانات الشخصية

1- النوع

ذكر أنثى

2- السن

30-19 40-31 41 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي

ثانوي جامعي دراسات عليا

..... أخرى أذكرها

4- الوظيفة

عون مصلحة رئيس مصلحة موظف اداري

..... أخرى أذكرها

الأقدمية في العمل

من 1-5 سنوات من 5-10 سنوات 10 سنوات فما فوق

المحور 02 : أهم الوسائل الرقمية المستخدمة في جامعة العربي تبسي

6- هل طرق الاتصال التي تستخدمها في عملك الاداري ؟

شفوية كتابية مزيج

7- هل تستخدم جامعة العربي تبسي وسائل الاتصال الرقمي الحديثة ؟

نعم نوعا ما

8- ماهي سائل الاتصال الرقمي المستخدمة في عملك الاداري ؟

هاتف فاكس بريد الكتروني مواقع التواصل

الاجتماعي

لوحة الاعلانات الالكترونية الاجتماعات عن بعد

أخرى أذكرها

9- توفر جامعة العربي تبسي أجهزة الحاسبات الآلية الحديثة لمختلف الادارات

نعم لا نوعا ما

10- تتوافر لدى جامعة العبي تبسي البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الادارية

نعم لا نوعا ما

11- البيئة المعلوماتية التي يقوم عليها الاتصال الرقمي في جامعة العربي تبسي

الأنترنت الأنترنت الاكسترنات

12- هل تستخدم الأنترنت في عملك الاداري ؟

دائما أحيانا نادرا

13- في ما تستخدم شبكة الأنترنت ؟

الحصول على معلومات التواصل مع الموظفين الاتصال بمختلف

الادارات أخرى أذكرها

المحور 03 : أثر استخدام الاتصال الرقمي على الاتصال الاداري

14- هل ترى أن الاتصال الرقمي في جامعة العربي تبسي يسهل عملية التواصل بين مختلف المستويات

الادارية ؟

دائما أحيانا نادرا

15- في ما تساهم وسائل الاتصال الرقمي في جامعة العربي تبسي ؟

يسهل عملية التواصل بين الموظفين

يساهم في عملية ارشاد وتوجيه الموظفين

يقلل من شكاويهم

يزود الموظفين بأخر المستجدات

..... أخرى أذكرها

16- يساعد الاتصال الرقمي على تقديم الخدمات بفاعلية

دائما أحيانا أبدا

17- هل فعلت الاتصالات الرقمية الاتصال خارج الجامعة ؟

نعم لا نوعا ما

18- اذا كانت اجابتك بنعم , فما هي أهم مظاهرها ؟

التعريف بالجامعة تحسين صورة الجامعة تسهيل عملية الاتصال بالجامعات الأخرى

..... أخرى أذكرها

المحور 04 : معوقات استخدام الاتصال الرقمي في جامعة العربي تبسي

19- هل توجد صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الرقمي

نعم لا نوعا ما

20- اذا كانت هناك صعوبات , فهل هي ؟

شخصية تنظيمية بيئية

21- هل توفر جامعة العربي تبسي الفنيين القادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة الرقمية ؟

نعم لا

22- هل تشكل اللغة عائقا في تعاملك مع وسائل الاتصال الرقمي الحديثة ؟

دائما أحيانا أبدا

23- هل ترى أن عدم وجود دورات تكوينية خاصة بحصص تدريبية حول استخدام هذه التكنولوجيات

يعيق من درجة تحكمك فيها ؟

موافق معارض محايد

24- هل ترى أن قلة التمويل هو سبب عدم وجود دورات تكوينية ؟

موافق معارض محايد

25- ماهي الاجراءات التي تراها مناسبة لتحسين مستوى الادارين في استخدام تقنيات الاتصال الرقمي ؟

دورات تكوينية توظيف المتخصصين

أخرى أذكرها.....

26- في رأيك كموظف في جامعة العربي تبسي ,كيف ترى مستقبل الإدارة في ظل التطورات

التكنولوجية الرقمية الحديثة ؟

.....
.....
.....
.....
.....

الملخص

تعالج هذه الدراسة موضوع الإتصال الرقمي ودوره في تنمية مهارات الإتصال الإداري في المؤسسة الخدمائية دراسة ميدانية على عينة موظفي جامعة العربي التبسي. وباعتبار الإتصال الرقمي أحد الركائز الأساسية التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسة في تحسين وتطوير أدائها ومن هذا المنطلق فإن إشكالية الدراسة تدرج تحت التساؤل التالي. ما هو دور الإتصال الرقمي في تنمية مهارات الإتصال الإداري في جامعة العربي التبسي.

وللإجابة على هذا الإشكال تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بإستخدام أداء جمع البيانات وهي إستمارة الإستبيان وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي.

- معظم الأنشطة الادارية في جامعة العربي التبسي داخل الجامعة تنفذ بالطريقة التقليدية.
- غياب الدورات التكوينية الخاصة بتدريب الموظفين على الوسائل الرقمية.
- عدم الاعتماد على المتخصصين وذوي الخبرة في مجال الوسائل الرقمية.

الكلمات المفتاحية :

الإتصال الرقمي، الإتصال الإداري، التنمية، مهارات الإتصال.

Summary

This study addresses the subject of digital communication and its role in the development of administrative communication in the service-organization skills. A field study on a sample of Larbi Tbessi University staff. As digital communication One of the basic pillars that have become dependent upon the institution to improve and develop its performance, and this sense, the problem of the study fall under the following question: What is the role of digital communication in the development of the skills of administrative communication in Larbi Tbessi University.

To answer this confusion has been relying on the analytical descriptive approach, using data collection tool, a questionnaire form, the study found a group of results was the most important of the following.

- Most of the administrative activities in the Arab University Altbsa within the university carried out the traditional way.
- The absence of special training sessions to staff training on digital means.
- Do rely on specialists and experienced in the field of digital means.

key words:

Digital communication, communication management, development, communication skills.