



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: اعلام واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

الاتصال الرقمي ودوره في تسيير الخدمة الجامعية

دراسة ميدانية لعينة من طلبة وأساتذة وموظفي جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2021

إشراف الدكتور:

براي محمد

إعداد الطالبان:

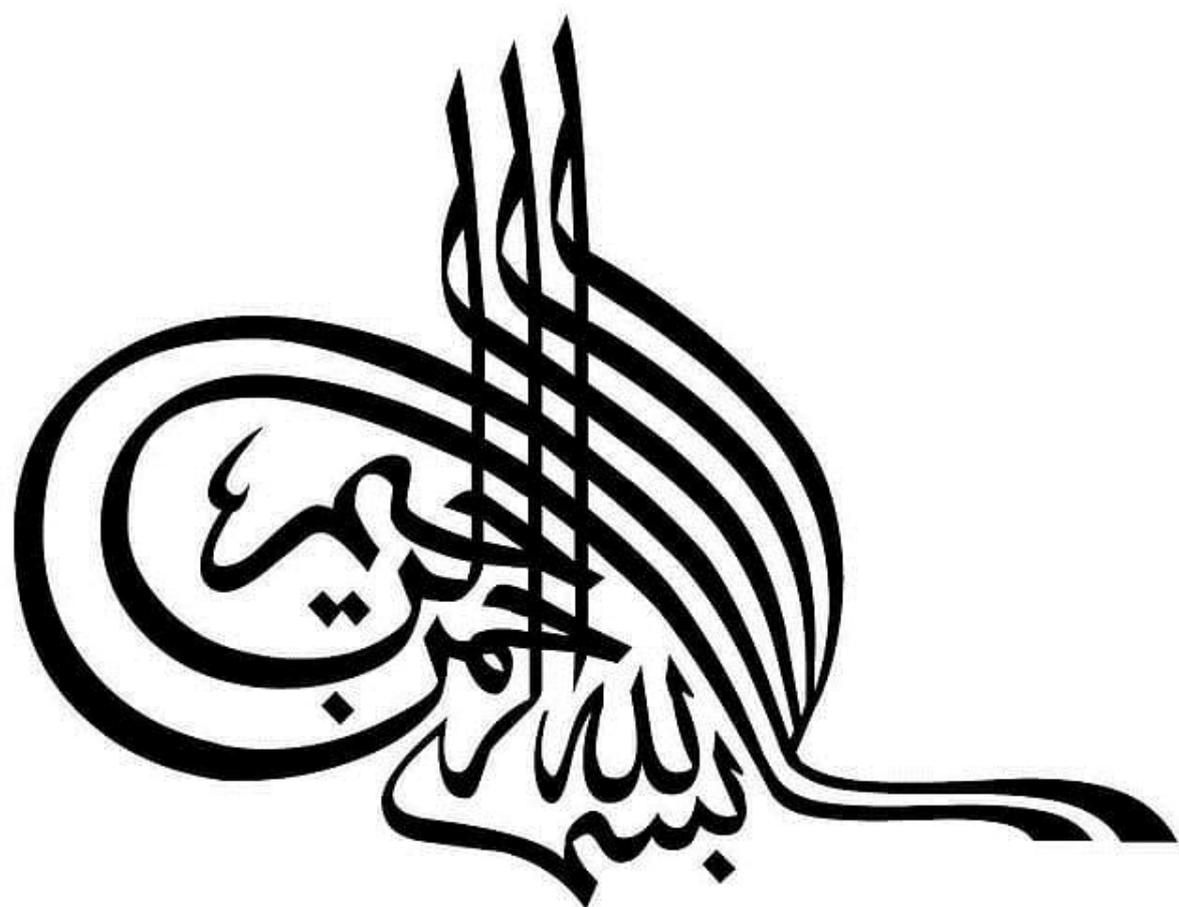
- مناعي ابتسام

- جبيري أحلام

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa
لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محمد الطيب بلغيث	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
محمد براي	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
نسرين سيفي	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020



شكر وتقدير

نتقدم ببالغ وجزير العرفان إلى كل من وجهنا وعلمنا وأخذ بيدنا في سبيل إنجاز هذا العمل المتواضع.

ونخص بالذكر مشرفنا "الدكتور براي محمد" على دعمه وعلى توجيهاته القيمة التي قدمها لنا طيلة مدة انجاز المذكرة

كما لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة و كافة الأساتذة والعاملين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية وعلى رأسهم أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال على ما قدوموه من معلومات ومساعدة طيلة مشوارنا

الدراسي ونشكر كل من ساهم في كتابة هذه المذكرة وختاماً ندعوا الله أن يوفقنا ويسدد خطانا في سبيل العلم



فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
إهداء	
شكر وعرقان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
المقدمة	أ-ب
الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري	
أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي	
1- إشكالية الدراسة	5
2- أسباب اختيار الدراسة	6
3- أهمية الدراسة	6
4- أهداف الدراسة	7
5- مفاهيم الدراسة	7
6- الدراسات السابقة	13
7- النظرية المرجعية للدراسة	16
ثانياً: الاتصال الرقمي	
1- نشأة وظهور الاتصال الرقمي	25
2- خصائص الاتصال الرقمي	26
3- معوقات الاتصال الرقمي (العيوب)	28
4- وظائف الاتصال الرقمي	30
5- مزايا الاتصال الرقمي	32
ثالثاً: الخدمة العمومية	
1. أنواع الخدمات العمومية:	35
2. أهمية تطبيق الخدمة العمومية:	36
3. الهدف من تطبيق الخدمة العمومية:	37
4. مجالات تطبيق الخدمة العمومية:	38

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي	
أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية	
43	1. منهج الدراسة
43	2. عينة الدراسة
49	3. مجالات الدراسة
50	4. أدوات جمع البيانات
ثانياً: الإطار التطبيقي للدراسة	
52	1-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الأول
55	2-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثاني
57	3-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثالث
58	4-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الرابع
59	5-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الخامس
61	6-النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
62	7-النتائج العامة للدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
64	8-النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة
66	الخاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
44	جدول رقم 01: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الجنس
45	جدول رقم 02: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير السن
46	جدول رقم 03: يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير المستوى
47	جدول يوضح 04 : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير التخصص
48	جدول رقم 06 يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة
52	جدول رقم 07 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال : الاتصالات المستخدمة في الجامعة في ظل جائحة كورونا
53	جدول رقم 08 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال استخدمت جامعة الشيخ العربي التبسي الاتصالات الرقمية في ظل الجائحة.
53	جدول رقم 08 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الوسائل المستخدمة في عملية التواصل عن بعد في ظل جائحة كورونا
54	جدول رقم 09 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا
54	جدول رقم 10 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الوسيلة المستخدمة تناسبك في عملية التواصل
55	جدول رقم 11 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال ساهم الاتصال الرقمي في استمرارية العملية الإدارية في الجامعة في ظل أزمة كورونا
55	جدول رقم 11 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال مكانة هذه المساهمة من طرف الاتصال الرقمي
56	جدول رقم 12 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال ساهم الاتصال الرقمي في تحسين العملية الإدارية في ظل أزمة كورونا من خلال
56	جدول رقم 13 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال يمكن القول ان استخدام الاتصال الرقمي في ظل جائحة كورونا يساهم في زيادة فعالية العملية الإدارية بجامعة تبسة
57	الجدول رقم 14 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال كان الاتصال الرقمي في

	العملية التعليمية في ظل أزمة covid19
57	الجدول رقم 15 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال ساهم الاتصال الرقمي في العملية التعليمية في ظل أزمة covid19
58	الجدول رقم 16 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الاتصال الرقمي أثر على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا
58	الجدول رقم 17 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال أثر الاتصال الرقمي على جودة العملية الإدارية في الجامعة تبسة في أزمة covid19 .
59	الجدول رقم 18 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الاتصال الرقمي معوقات عرقلت واثرت على عملية الجودة الإدارية والتعليمية في ظل أزمة كورونا
59	الجدول رقم 19 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال معوقات الاتصال الرقمي التي أثرت على جودة العملية التعليمية والإدارية في ظل أزمة كورونا
60	الجدول يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال : المعيق الأكثر تأثيرا على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل الأزمة covid19
60	الجدول رقم 20 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال : المعيق الأكثر تأثيرا على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل الأزمة covid19

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
45	جدول رقم 01: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الجنس
46	جدول رقم 02: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير السن
47	جدول رقم 03: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير المستوى
48	جدول يوضح 04 : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير التخصص
49	جدول رقم 06 يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة



المقدمة



المقدمة:

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

وبفضل التقدم العلمي و التقني وانتشار شبكة الانترنت ، برزت العديد من التأثيرات على طبيعة و شكل عمل النظم الإدارية ، و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة ، والتفاعل الآني ، واختراق الحدود .

وبالتالي أصبحت كفاءة الادارة مرتبطة بمدى امتلاكها التجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي ومدى جودتها نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام، فهي تيسر عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم، فالإطارات البشرية تحتاج إلى هذه الأجهزة لتنمية مكتسباتها وتطوير ذاتها والرفع من أدائها، خصوصا وأن الاتصال الرقمي يعد محورا رئيسيا لتبادل المعلومات والأفكار والمعارف وتداولها وتدفعها بين الأفراد في ظل تزايد مستوى الاعتماد عليه كمصدر للحصول على المعلومات. فشبكات الاتصال الرقمية قد تم توظيفها في شتى الإدارات والمؤسسات دعما لنشاطها الاتصالي سواء داخليا ما بين هياكلها وأقسامها الداخلية أو خارجيا مع مختلف المتعاملين الذين تربطهم معها علاقات شراكة أو عمل، فصيورة العمل تتطلب اتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي،

ومن بين القطاعات التي استفادة من خدمات هذا النوع من الاتصال التعليم العالي؛ حيث عملت مختلف المؤسسات الجامعية على تزويد مكاتبها ومرافقها بأجهزة الاتصال الرقمية وتعميم استعمالها وتدريب موظفيها على حسن استخدامها، خاصة وأن الجامعة تعد مؤسسة عمومية ذات طابع عمومي تهدف إلى إنتاج المعرفة ونشرها، مما يتطلب الاستعانة بتكنولوجيا الحديثة لتحقيق هذه الأهداف، ولذا تركزت الجهود في الجامعات على عصنة أدائها وتشجيع جميع الأفراد بالجامعة وبمختلف مناصبهم ومستوياتهم

المقدمة

وتخصصاتهم لأجل مسايرة التطور الحاصل في ميدان العلوم والمعرفة، خاصة وأن التعليم هو الركيزة الأساسية لتحقيق الرقي والازدهار، فالجامعة هي من تزود المجتمع بالكفاءات والإطارات البشرية المؤهلة والتي تعمل على النهوض به، ومن أجل ذلك سعت الكثير من مؤسسات التعليم العالي إلى العمل على توفير أجهزة الاتصال الرقمي عن طريق تخصيص إعمادات مالية ضخمة لإقتناءها من أجل الاستفادة منها و تدريب إطاراتها البشرية على استعمالها إدراكا منها بأهميتها في تطوير مناهج التعليم .

فالجامعة كانت ولازالت تلعب دور محوري وفعال بالمجتمع ودافع للتنمية من خلال تقديمها للعديد من الخدمات وتشاركها مع مختلف القطاعات وتنشيطها لمختلف النشاطات والفعاليات عن طريق تنظيم ندوات وملتقيات تسلط الضوء على المواضيع تهم المجتمع .

من هنا جاءت هاته الدراسة لتعالج موضوع: "الاتصال الرقمي ودوره في تسيير الخدمة الجامعية دراسة ميدانية لعينة من طلبة وأساتذة وموظفي جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة، معتمدين فيها على خطة مقسمة إلى فصلين؛ الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري، وقد تجزأ هو الآخر إلى ثلاثة أجزاء؛ الأول مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي، تحدثنا فيها عن إشكالية الدراسة، أسباب اختيارها، أهمية وأهداف ومفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة والنظرية المرجعية للدراسة، في الجزء الثاني والثالث تطرقنا إلى الإطار النظري للدراسة تحدثنا في الأول عن الاتصال الرقمي وفي الثاني عن الخدمة العمومية، أما الفصل الثاني فجاء بعنوان مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي، في الجزء الأول منه تحدثنا عن مرتكزات الدراسة المنهجية ÷ تضمنت مجالات الدراسة، عينة الدراسة، المنهج المتبع، وأدوات جمع البيانات، وأخيرا الإطار التطبيقي للدراسة تضمن تحليل بيانات الجداول والنتائج العامة للدراسة



الفصل الأول:
مرتكزات الدراسة وإطارها
المفاهيمي والنظري



أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب اختيار الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- مفاهيم الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- النظرية المرجعية للدراسة

1- الإشكالية:

يعد الاتصال من أهم القضايا والمواضيع التي شغلت الباحثين والعلماء في جميع مجالات وفروع الحياة العلمية والعملية منذ القدم، وقد صار محل اهتمام الأخصائيين في العلوم الانسانية والاجتماعية، حيث يعتبر من العمليات الاجتماعية ذات الأهمية القصوى في تنظيم المؤسسات وتحسين أداءها، إذ أن الاتصال ليس بالأمر البسيط، بل هو عملية ديناميكية من الصعب تجسيدها، كما لا يمكن تصور أي عمل دون اتصال، أو قيام شخص بتحقيق هدف معين ، فالحديث وإلقاء التعليمات والاجتماعات إحدى وسائل الاتصال لنقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات والمؤسسات، فهو ضرورة لتماسك المجتمعات والشعوب والقدرة على مشاركة خبراتهم، فكون الانسان كائن اجتماعي بطبعه، حاجته للاتصال لا تقل عن حاجته للماء والغذاء، فلا يمكنه العيش وحده، فيلزم عليه إقامة علاقات مختلفة، فالاتصال يقوي ويطور العلاقات الانسانية وبذلك يخلق الترابط بين أفراد المجتمع، ومع تطور المجتمع وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاختراعات التكنولوجية من راديو وتلفزيون وكمبيوتر وهاتف ومع ظهور الأنترنت التي أصبحت عنصرا مهما في الدمج بين وسائل الإعلام وتكنولوجيا الاتصال أصبح الاتصال الرقمي أداة أكثر أهمية وفعالية في المؤسسات والحياة ككل.

فالالاتصال الرقمي في وقتنا الحالي هو النافذة التي يطل بها الانسان على العالم، فقد قرب المسافات واختصر الوقت، فتقريبا كل المؤسسات الادارية تعتمد عليه للتواصل بين الموظفين والعمال بطريقة فعالة. ومع التغيرات في الفترة الأخيرة المتمثلة في تفشي الأوبئة خاصة وباء COVID 19 ساعد الاتصال الرقمي المؤسسات كافة في التواصل الداخلي والخارجي، خاصة في الجامعات، فقد ساعد في التواصل بين الطلبة والأساتذة والاداريين ومن هنا تسهل الخدمات المقدمة من طرف الجامعة ومنها الاطلاع على كل ما استجد بفيها فيما يخص الجانب البيداغوجي والجانب الاداري، ويعد الاتصال المؤسساتي وسيلة مهمة وفعالة داخل جميع المؤسسات خاصة كانت أم عامة لأنه عملية أساسية وحيوية وأداة مساعدة للموظفين داخلها على التواصل ونقل الأفكار والآراء فيما بينهم ولتسهيل عملية الاتصال المؤسساتي خاصة في ظل جائحة كورونا استخدمت معظم المؤسسات الاتصال الرقمي لكونه التباعد المفروض ليكون التواصل عن بعد أسهل وأكثر فعالية ومن أجل تقديم الخدمات دون توقف، ومن بين المؤسسات نجد جامعة العربي التبسي تبسة، وهذا ما دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية:

هل الاتصال الرقمي دور في تسيير الخدمة الجامعية بجامعة العربي التبسي في ظل أزمة كوفيد 19؟

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- الأسئلة الفرعية:

1. ما طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في جامعة العربي التبسي تبسة؟
2. هل ساهم الاتصال الرقمي في استمرار العملية الادارية في ظل أزمة covid 19 بجامعة العربي التبسي؟
3. هل للاتصال الرقمي دور في تنشيط العملية التعليمية عن بعد في ظل جائحة covid 19؟
4. هل أثر نمط الاتصال الرقمي على تجربة العملية التعليمية في جامعة العربي التبسي في ظل جائحة covid 19؟
5. فيما تكمن معيقات استخدام الاتصال الرقمي بجامعة العربي التبسي؟

2-أسباب اختيار الدراسة:

اخترنا هذا الموضوع لعدة أسباب هي:

- حداثة الموضوع الذي فرضه الواقع والتطور التكنولوجي وانتشار الأوبئة
- مواكبة التطورات العالمية في انتشار الوسائل التقنية والتعليم عن قبعد
- إضافة موضوع جديد للمكتبة ليتم الاعتماد عليه كدراسة سابقة
- تسليط الضوء على واقع الاتصال الرقمي بالجامعة
- محاولة التعرف على تأثيرات الاتصال ارقمي في سيرورة وإدارة الخدمة الجامعية
- الموضوع موصول بالتخصص المدروس
- الميول والرغبة لدراسة هذا الموضوع

3-أهمية الدراسة :

تتمثل في:

- زرع الرغبة والتأمل في المسؤولين لمحاولة ادماج الرقمنة في القطاع والعمل بشكل اكبر على هذا الموضوع
- تسهيل عملية التواصل بين الطلبة والدارسين والأساتذة في الجامعة
- استنثار الوقت والجهد مما يعكس الايجابية على الطلبة والجامعة
- المساهمة في تحسين مردود الجامعة الجزائرية فيما يتعلق بالتعليم عن بعد
- محاولة تفعيل تقنيات التواصل الحديثة في ميدان الجامعة الجزائرية

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في جامعة العربي التبسي
- معرفة كيف يساهم الاتصال الرقمي في استمرار العملية الادارية في ظل أزمة covid 19 بجامعة تبسة
- معرفة دور الاتصال الرقمي في تنشيط العملية التعليمية عن بعد في جامعة تبسة في ظل جائحة covid 19
- التعرف على أثر نمط الاتصال الرقمي على جودة العملية التعليمية في جامعة العربي التبسي في ظل أزمة covid 19
- محاولة معرفة المعوقات التي تحول عند استخدام الاتصال الرقمي في جامعة العربي التبسي.

5- مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم الاتصال:

إن عملية الاتصال بين البشر هي عملية أساسية نحس بها ونفهم من خلالها بيئتنا ويتأني تبعاً لذلك أن نكون قادرين على التعامل معها أي تؤثر فينا أو تتأثر بهما وليس ثم سيل إلى هذا التأثير إلا عن طريق هذه العملية الأساسية: الاتصال.

ولكي ندرك أهمية الاتصال في الخدمة الاجتماعية ودور وسائل الاتصال فيها، يقتضي أن نتعرض أولاً لمفهوم الاتصال ونتعرف على مكونات هذه العملية والعناصر التي تدخل في مجال الاتصال وأهمية كل منها.

لقد وضعت عدة مفاهيم للاتصال نلاحظ أن كل منها يؤكد على جانب أو آخر له أهمية في تحقيق عملية الاتصال كما نلاحظ اختلاف هذا المفهوم من تخصص إلى تخصص آخر تبعاً للأهداف التي يسعى العلم إلى تحقيقها.

إلا ان المفاهيم تؤكد على أن الاتصال عملية حيوية للإنسان والمجتمع وفيمايلي نعرض لبعض هذه المفاهيم:

أ- الاتصال في اللغة:

تعني كلمة الاتصال التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وتنطوي على عنصر القصد والتدبير، وهذه الكلمة من الأصل اللاتيني communis بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة أو بمعنة

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الشائع أو المؤلف. كما أرجع البعض هذه الكلمة إلى الأصل common بمعنى عام أو مشترك وأي من هذه المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع، فكرة لتحقيق هدف، برنامج.¹

وهناك بعض التعريفات التي اقترنت باستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الاتصال، دون التعمق في الأبعاد الإنسانية، والاجتماعية لهذا النمط من أنماط الاتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر الحديث لتكنولوجيا الاتصال، وما تزال بحدود ما قدمته في بث الوسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة، ويركز هذا التعريف على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم الرقمية، وهذه العمليات الثلاثة هي: الترميز، المعالجة، والإرسال والاستقبال. ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال الرقمي وفي نفس الوقت فإنها في الإطار الأوسع لمفهوم الاتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه، لتصل في النهاية للاتصال الإنساني أو بين أفراد بتحقيق أهداف معينة، يتسم بكل سمات الاتصال الإنساني، ويتم من خلال عمليات فردية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي تناولها العلماء النفسانيين والاجتماعيين واللغويين، وقد موالها النماذج العديدة التي تشرح الاتصال الإنساني وعملياته وعلاقاته.²

ويعرفه آخرون:

1- تعريف كولي:

عرف عالم الاجتماع تشارلز كولي Cooley عام 1909 الاتصال بأنه: ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتتمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمن، هي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتليفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعد الزمان والمكان.

¹ - مي عبد الله: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط 4، بيروت، لبنان، 2006، ص ص 22- 23.

² - عبد الكريم علي جبر الديبسي، زهير ياسين الطاهات: دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة الاتصال والتنمية، ع06، بيروت، 2012، ص ص 03-04.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

فالاتصال عند كولي هو: الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتتمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل لنقلها وحفظها.

2- تعريف ريتشاردز:

ويرى ريتشاردز عام 1928 أن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر، فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت جزئياً عنها.

3- تعريف جورج ليندبرج:

ويعرفه عام 1939 بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير بنير سلوكا معيناً عند المتلقي.¹

وفي مرجع آخر:

ينظر إلى الاتصال على أنه عملية يقوم بها طرف مرسل بإرسال رسالة إلى طرف مقابل بما يؤدي إلى أثر معين ومن أبرز التعريفات نجد:

- الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسائل معينة من مرسل إلى مستقبل .
- الاتصال الجماهيري وهو الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين وتقوم بها المؤسسات أو الهيئات.
- الاتصال عملية تعدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين ويكون ضروريا باعتباره تطبيقاً لثلاث عناصر وهي العملية والوسيلة والهدف.
- الاتصال هو انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من شخص لآخر أو من جماعة لجماعة أخرى.
- الاتصال عملية تفاعلية بين طرفين خلال رسالة أو فكرة أو خبرة عبر قنوات اتصالية تتناسب مع مضمون الرسالة.²

¹ - عماد مكاوي، عاطف عدلي العبد: نظريات الإعلام، سنة 2007، ص52.

² - خضرة عمر المفلاح: الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1436هـ/2015م، ص15.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

4- تعريف كارل هوفلاند:

ويعرف كارل هوفلاند عام 1848 الاتصال بأنه عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره.

5- تعريف شانون وريفر:

يرى عام 1949 أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال رموز.

6- تعريف ميللر:

ويرى ميللر عام 1951 أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص واحد ما ويريد توصيلها إلى مكان آخر أو شخص آخر.

7- تعريف شرام:

وعرف عالم الاتصال الشهير ولبر شرام عام 1977 الاتصال بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات¹

التعريف الإجرائي:

من خلال هذه التعاريف نستخلص أن الاتصال هو عملية نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات والآراء من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية، ليس لها نهاية أو بداية.

2- الاتصال الرقمي:

وهو العملية التي يتم من خلالها التواصل عن بعد بين طرفين أو أكثر يتبادلون فيها المعلومات، ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات المتداولة عن طريق النظم الرقمية وبعدها يحدث الإرسال والاستقبال باستخدام أجهزة الاتصال الرقمية، ويعرف الاتصال الرقمي من قبل كريستيتي: "بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والانتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفها".²

التعريف الإجرائي:

هو العملية التي تحدث فيها الاتصال عن بعد بين طرفين أو عدة أطراف يتبادلون المعلومات فيما بينهم، ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات بواسطة النظم الرقمية، وبعد ذلك يأتي الإرسال والاستقبال بين

¹ - خضرة عمر المفلح: المرجع السابق: ص ص 4-6.

² - محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط 1، عالم الكتاب، القاهرة، ص ص 24-25.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

مختلف الأفراد، ويقوم هذا التعريف على محددات فنقول إذا كنا نصف الاتصال الانساني بأشكاله التقليدية بأنه عملية تقوم على أساس الحركة والتدفق، فالالاتصال الرقمي لديه عمليات فرعية في العملية الكلية، فهذا الاتصال هو اتصال عن بعد سواء ثنائيا أو جماعيا، فالنظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورة لتحقيق الاتصال ووظائفه.

3- مفهوم الجامعة:

الجامعة مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية، والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي.

وتطلق أسماء على الجامعة، وبعض المؤسسات التابعة لها مثل، الكلية، المعهد، الأكاديمية، مجتمع الكليات التقنية، وهذه الأسماء التابعة تسبب اختلاطا في الفهم، لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد لآخر، فعلى الرغم من كلمة كلية تستخدم لتدل على معهد للتعليم العالي، نجد أن دولا تتبع التقاليد البريطانية أو الإسبانية، تستخدم كلمة كلية للإشارة إلى مدرسة ثانوية خاصة، وبالمثل فإن الأكاديمية ربما تدل على معهد عالي للتعليم أو مدرسة.

وتعتبر الجامعة القطب الرئيسي في قطاع التعليم العالي من حيث حجمها وميزاتها في تقديم خدمة عمومية في هذا القطاع خاصة في الدول النامية، أين تكاد تنعدم الجامعات الخاصة.

❖ تعريفها لغة:

أن مصطلح جامعة university مأخوذ من الكلمة اللاتينية universitas وتعني الاتحاد والتجمع، وقد كان استعمال هذا المصطلح ابتداء من القرن 14 هـ للدلالة على الجامعة بمعناها الحالي واستخدمت كلمة (الجامعة) لتدل على تجمع الأساتذة والطلاب وهي تمثل ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية والمرادفة لها.¹

- أما كلمة Collège فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية collegio وتعني القراءة معا، استخدم هذا المصطلح بمفهومه الحالي في أكسفورد منذ القرن 13 لتدل على المكان الذي يجد فيه الطلاب المسكن، المأوى، المعيشة والتعليم.

¹ - كياري فاطمة الزهراء: تقييم نفقات التعليم العالي في المؤسسة الجامعية دراسة حالة جامعة بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المالية العامة، كلية ع اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير دفعة 2012، 2011، ص 63 ص 64.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

ونجد في أدبيات التربية والتعليم مفهوما آخر لمصطلح كلية بمعنى Faculté المأخوذة من الكلمة اللاتينية Facultas، التي تعني القرّة أو القدرة.¹

❖ اصطلاحاً:

- اشتق اسم الجامعة من اللفظ اللاتيني universitas الذي يعني مجموع أو اتحاد أو رابطة تضم المشتغلين بعمل واحد أو حرفة واحدة ولكن في أواخر القرن الـ12 وأوائل القرن الـ13 أصبح هذا اللفظ يطلق على الاتحاد العالمي أو النفاية التي عدداً من رجال العلم سواء كانوا أساتذة أو طلاب وفي مرحلة لاحقة أصبحت الكلمة تعني اتحاد أو جمعية من الطلاب والمعلمين معاً، ثم أطلقت فيما بعد المعهد العلمي الذي يستخدم أساتذة تعلم الطلاب.²

- الجامعة هي تنظيم متعدد الانتاج يتكون من عناصر ونظم فرعية تتفاعل من خلال أنماط ثابتة نسبياً في إطار المنظومة الاجتماعية ويشير إليها Hall على كونها تنظيم اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف تتسم بالخصوصية والنسبية على أساس نسبي من الاستمرارية وحيث تغطي ملامحها الخاصة على استمرارية الهدف أو خصوصيته ومنها حدود ثابتة وأنماط معيارية وترتيب وهيكل السلطة، ونظام من حوافز تتيح لمختلف الأفراد، العمل معاً لتحقيق هدف معين والجامعة لنظام اجتماعي يتصف بالانفتاح وتبادل الحدود ينطبق عليه الخصائص التي توصل إليها Katze and Kahmmy في دراستهما للنظام الاجتماعي.³

4- تعريف الخدمة العمومية:

- هي جميع أنواع الخدمات التي من حيز الممكن استغلالها في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفي قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحوّل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.⁴

¹ - كياري فاطمة الزهراء: المرجع السابق، ص 64.

² - سعيد طه محمّد والسيد محمد ناس: قضايا في التعليم الجامعي والعالي، د.ط، الزقازيق-مصر، مطبقة النهضة المصرية سنة 2003 ص 07.

³ - محمد رسمي: أساسيات الإدارة التربوية، ط1، الإسكندرية، مصر، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، سنة 2003، ص 07.

⁴ - ضابغ خالد: أليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة، 2018/2017، ص 10.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- ومصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.¹

- كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها: "الحاجات ضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.²

5- الدراسات السابقة:

❖ الدراسة الأولى:

الموسومة ب: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG-قسنطينة، للباحثة حورية بولعديت بجامعة منتوري- قسنطينة بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال، تحت إشراف د. حسين خريف، سنة 2007-2008، حيث طرحت الباحثة السؤال المركزي التالي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟ معتمدة على أسئلة فرعية تمثلت أساسا في:

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

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبجوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

وقد ذكرت في هذه الدراسة المفاهيم التالية:

- التكنولوجيا: عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة لا أصل لها في كتب اللغة العربية والتي تعني "علم الوسيلة" والتي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.

¹- ثابت عبد الرحمان إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، سنة 2001، ص455.

²- العربي بوعمامة: الاتصال العمومية والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، ديسمبر، 2014، ص40.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- **الاتصال:** يعرفه "كارل هوفلندا" على أنه العملية التي يتم خلالها القائم بالاتصال منبهات، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين.

- **تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

وتم تحديد هذا المفهوم على أنه كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات.

- **المؤسسة الاقتصادية:**

كما عرفها دادي ناصر: كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانونية واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى أهداف علمية منها:

- التعمق في دراسة الاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة.

- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.

والهدف العملي هو: التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

فاعتمدت على المنهج المسحي الذي وافق ما تتطلبه الدراسة ليس فقط من وصف جرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة بل وأيضا إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، وضمن هذا المنهج استخدمت المنهج التحليل للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية، معتمدة على عينة التي كونها مجتمع البحث المتمثل في كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديث المدروسة وقد تم توضيح ذلك في جدول موالى، معتمدة على عدة أدوات منها الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان، واستخلصت هذه الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت) في تباين، العوامل الذاتية للمبحوثين تأثر على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وبالتالي التأثير على مستوى أداء المؤسسة.

❖ **الدراسة الثانية:**

الموسومة ب: الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من موظفي أولاد الدراج، مذكرة لنيل شهادة المستر في علوم الإعلام والاتصال للباحثة حموش مديحة بجامعة محمد بوضياف-المسيلة سنة 2020/2019 بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تحت إشراف لرقط حسين، حيث طرح الباحث سؤال رئيسي تمثل في: ما مدى تأثير الاتصال الرقمي في بلدية أولاد دارج؟ معتمدا على الأسئلة الفرعية التالية:

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- ما طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في بلدية أولاد دارج؟
 - كيف يساهم الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي؟
 - ما مدى تقييم موظفي الاتصال الرقمي في تأثيره على أدائهم الوظيفي؟
وتم في هذه الدراسة ذكر المفاهيم التالية:
 - **الأداء:** وعرفته لغة واصطلاحا وهو القيام بالشيء أو تأديته.
 - **الإداء الوظيفي:** وقد عرفته على أنه القيام بأعمال الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات.
 - **الاتصال الرقمي:** ارتكز على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة للاتصال بين أطرافه.
هدفت الدراسة السابق ذكرها إلى :
 - التعرف على طبيعة الاتصال الرقمي في بلدية أولاد دارج.
 - التعرف على أثر الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي.
 - التعرف على مساهمة الاتصال الرقمي في الأداء الوظيفي.
 - التعرف على مدى تقييم الموظفين للاتصال الرقمي وتأثيره على أدائهم.
- واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وهذا من أجل تحليل وتفسير الظاهرة مستخدمة في ذلك العينة القصدية لكونها أنسب نوع لتحقيق دمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا وتعرف بأنها عينة تم اختيارها قصدا من قبل الباحث، وذلك نظرا لتوفر خصائص في الأفراد الممثلة لمجتمع الدراسة، ويعتمد فيها الباحث اختيار مفردات معينة من المجتمع الأصلي وهي الممثلة له.
- واستخدمت كأداة الاستبيان في عملية البيانات لكونها أداة من أدوات البحث العلمي، وأكثرها استعمالا في علوم الإعلام والاتصال، بين الباحث والمبحوث.
- وقد استنتجت أخيرا أن:
- الاتصال الرقمي له تأثير كبير في تحسين أداء المؤسسة وأساليب العمل حيث ساهم في التواصل بين الموظفين وفروع الإدارات الأخرى، وتسيير العمل وتنظيمه في عملية أداء الموظفين بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

❖ الدراسة الثالثة:

تحت عنوان "تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري دراسة عينة من الشباب الجامعي لتلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه L.M.D في علم إجماع الاتصال من إعداد الطالب عايد كمال تحت إشراف الدكتور سعدي محمد بجامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان سنة 2017/2016 بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، حيث ارتكز الباحث على السؤال الرئيسي المتمثل في: ما هو مدى إنعكاس وتأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام وما تحمله من قيم على الشباب في المجتمع الجزائري؟

وفرضيات تمثلت في:

- ف1: إن استخدام الأفراد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يؤدي إلى تحويل وتغيير في القيم الأتلية للمجتمع الجزائري.

- ف2: ضعف عملية التواصل بين الأجيال تولد تفاعل ضعيف المستوى من حيث نقل القيم من جيل إلى آخر.

- ف3: إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات الأفراد النفسية والاجتماعية مقارنة مع مؤسسات التنشئة الاجتماعية التقليدية.

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير قيم الشباب الجامعي الجزائري من خلال استخدامهم لوسائل الإعلام والاتصال الحديثة وهذا من خلال رصد التغيير الكمي والكيفي الحاصل على سلوكياتهم وقيمهم الاجتماعية والثقافية والدينية في السياق الاجتماعي الذي يعيشون فيه ، أما عن المنهج المستخدم فهو الوظيفي الذي يرى المجتمع من خلال الوظائف الذي يؤديها كل جزء منه، وهذا من خلال تفاعله مع بقية الأجزاء الأخرى، وهذا ما ناسب الدراسة خلال محاولة فهم وظيفة القيمة في تحديد سلوكيات الأفراد داخل المجتمع وتم استخدام الاستبيان، الاستمارة، المقابلة والملاحظة كأدوات لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة والمعتمدة في هذه الدراسة كانت العينة العشوائية البسيطة فهي إجراء أساسي في عملية البحث الميداني، تعتمد على الصدفة في اختيار العناصر المبحوثة، والصدفة التي تعني هنا هي صدفة مراقبة ومن أهم النتائج التي جاءت بها هذه الدراسة:

- تكنولوجيا الأنترنت على رأس التكنولوجيات الأكثر استخداما من قبل الشباب الجامعي.
- تختلف فترات مشاهدة البرامج الفضائية لدى الشباب الجامعي.
- يميل بعض الشباب إلى تبني نمط حياة يتماشى مع قيم المجتمع الجزائري.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

❖ الدراسة الرابعة:

تحت عنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظام L.M.D في علوم التسيير من إعداد الطالبة ضيف الله نسيمية تحت إشراف أ.د. بن زيان إيمان بجامعة الحاج لخضر -باتنة 1 سنة 2017/2016 بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث ارتكزت الباحثة على السؤال الرئيسي المتمثل في:

ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟ وأسئلة فرعية تمثلت في:

- ماهو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال "على عناصر جودة" في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة والطلبة والإداريين؟

- ماهي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية؟

- فيما تكمن معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتحسين من جودة العملية التعليمية؟ (من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين).

- إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تأثيرها على تحسين العملية التعليمية والمعيقات الحائلة لذلك **تعزى** للمعلومات العامة لكل من الأساتذة والطلبة والإداريين؟

- ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟

وقد هدفت الدراسة إلى ما يأتي:

- التعرف على واقع استخدام عناصر تكنولوجيات المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بصفة عامة، وعلى كل عنصر بصفة خاصة.

- التعرف على معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية التي تقف عائق أمام الاستخدام الفعال لها، وبالتالي عدم تحسين جودة العملية التعليمية بمختلف عناصرها.

التعرف على مكامن الفرق في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية نسبة إلى المعلومات الشخصية (العامة) لكل أطراف العملية التعليمية المتفاعلة

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

أساتذة كانوا، طلبة أئم إداريين، ولذلك استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، لما له من سهولة في تقديم متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي نظريا مع شرحها شرحا معمقا لتحديد العلاقة بينها ومستوياتها المختلفة، بالاعتماد على الاستبيان بجمع البيانات من اطراف العملية التعليمية، إضافة إلى إجراء مجموعة من المقابلات الداعمة لتفسير نتائج الدراسة. يتم استخلاص نتائج الدراسة فيمايلي:

- أكدت الدراسة توفر الامكانيات المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة ونخص بالذكر: الحاسوب، وحدات التخزين، أجهزة الطبع... كما أنها كافية للعمل ولا تسبب حرجا مع وتيرة استخدام كبيرة نوعا ما.

- أكدت الدراسة ربط مختلف الإدارات بشبكة الأنترنت لكن مه تدفق منخفض.

- أكدت الدراسة توفر البرمجيات بنوعيتها خاصة العامة منها توفرها مغطي للنقص مع استخدام دائم من قبل الإداريين.

- تأكيد العاملين جودة العملية التعليمية مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتأثير الجد قوي في تحسين جميع عناصرها.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية إداريا تواجهه العديد من المعوقات ترجع إلى اختلاف ظروف البيئة الخارجية الجزائرية.

6- النظرية المرجعية للدراسة:

❖ نظرية انتشار المبتكرات:

تمهيد:

تعتبر نظرية انتشار المبتكرات نموذجا قريبا من نظرية انتقال المعلومات عبر مرحلتين غير أنه يسمح بمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال إذ يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد، ويرتكز على تفصيلات أكثر حول شخصية قائد الرأي.

➤ مفهوم الانتشار:

يذكر روجرز ان الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيا والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، وهن مرتبط بالتجديد والابتكار، وتقاس مدى حداثة الفكرة ببعدها الزمني الذي تم استخدامها في أول مرة، ومنها تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

➤ مفهوم الأفكار المستحدثة:

نتج انطلاقا من فكرة جديدة كانت غائبة عن الفكر، فمثلت موضوعا جديدا بالنسبة للفرد. ويرى روجرز أن نشر وتطور الأفكار المستحدثة يمثل أساسا التغير الاجتماعي مهما كانت ردود فعل الفرد اتجاه هذه المستحدثات، ويعتمد نشر الأفكار وتبنيها على الاتصال المباشر وغير المباشر، انطلاقا من التغير الاجتماعي الذي يعد أحد أهم نتائج العملية التعليمية الاتصالية، وهناك عناصر أساسية في عملية تدفق المعلومات الخاصة بالابتكارات هي:

- أ. المصدر: المخترعون والعلماء.
- ب. الرسالة: الابتكارات الجديدة.
- ج. الوسيلة: قنوات الاتصال الشخصي ووسائل الإعلام.
- د. المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.
- هـ. الأثر: أي تغيير في الأفكار والاتجاهات.¹

➤ مفهوم الابتكار:

هو أي فكرة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة، وتنتشر المبتكرات من نقطة الأصل إلى المحيط الجغرافي أو من شخص لآخر في منطقة واحدة.

❖ نشأة وتطور انتشار المبتكرات:

ظهرت هذه النظرية وتأثرت بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين الذي قدمها لازار سفيلد وزملائه، ذلك أنها تقترب كثيرا منها، فنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين تفترض أن الرسالة الإعلامية تصل إلى الجماهير عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بانهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيرية فهم الذين يقومون بعملية نقل مضامين الرسائل الإعلامية إلى غيرهم من الجماهير ويطلق عليهم قادة الرأي.

كما تعود أصولهم إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل: الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة وغيرها من المجالات على اختلافها وتنوعها، الامر الذي جعل العلماء يهتمون بشكل كبير بدراسة هذه الظاهرة، ومحاولة التعرف على أثرها في النظام الاجتماعي القائم وقد انبثقت هذه النظرية من نموذج التأثير الاجتماعي الذي أكد دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان

¹ - ناريمان زغان: إعلانات الطب البديل في الفضائيات التلفزيونية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال في التنظيمات، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، دفعة 2016، ص33.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

المعلومات وقبولها، أي أن تعرض الفرد لوسائل الإعلام عائد إلى الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها عندما يكون ذلك التعرض بشكل إنتائي على وجه الخصوص.

جاءت هذه النظرية على يد الباحث: Everett Rogers وهو متخصص في مجال علم الاجتماع الريفي والعمل الاجتماعي، الذي ركز على كيفية تبني الجمهور لمستحدثات، أي كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك، حيث كان الاهتمام منصبا آنذاك على تحديث المجتمع الريفي الأمريكي، ودفعه ليواكب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي جعلت من الو.م.أ قوة عظمى بعد الح.ع. II ومنه التأثير الكبير على المتلقين.¹

❖ الخصائص التي تؤثر في قبول أو إنتشار المبتكرات:

أ- الميزة أو الفائدة النسبية:

وهي مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

ب- الملائمة:

هي درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنوها وتجاربهم الخاصة.

ت- هي درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام.

ث- القابلية للتقسيم والتجزئة:

هي أن الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجربتها مجزأة تكون على العموم أسرع في التبني للأفراد والمجمعات من الأفكار والأساليب المستحدثة بين الأفراد.

ج- قابلية التداول:

هي سهولة نشر وتداول الفكرة والأساليب المستحدثة بين الأفراد.

❖ مراحل اتخاذ القرار حول الابتكار:

أ- المعرفة: وهي التعرف على نوعية الابتكار والحصول على معلومات حول وظائفه.

ب- الاقتناع: وهنا يحدد الفرد موقفا مؤيدا أو غير مؤيد للإبتكار.

ت- القرار: وهنا يمارس الفرد أنشطة تدفعه إما إلى تبني الابتكار أو رفضه.

ث- التدعيم: يسعى الفرد لتدعيم قراره حول الابتكار ولكنه قد يتخلى عنه عندما يتعرض لرسائل

جديدة.²

¹ - ناريمان زغان، مرجع سابق ، ص34.

² - عبد الحافظ عواجي صلوي: مرجع سابق، ص16.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

❖ مراحل تبني الأفكار:

وهي العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت علمه بالابتكار حتى يتبناه .

➤ مرحلة الوعي بالفكرة:

وفي هذه المرحلة يعلم الفرد بالابتكار الجديد لأول مرة.

➤ مرحلة الاهتمام:

وفي هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الابتكار والسعي إلى مزيد من المعلومات عنه.

➤ مرحلة التقييم:

وفي هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة حول الابتكار.

➤ مرحلة التجريب:

وهنا يستخدم الفرد الابتكار على نطاق ضيق التجريب والاختبار وإذا اقتنع به تبناه وإذا لم يقتنع به رفضه.

➤ مرحلة التبني:

وهنا يكون الفرد قد اتخذ قرار تبني الفكرة بعد أن اقتنع بها.¹

❖ انتقادات حول مراحل عملية تبني المبتكرات:

1- إن هذه المراحل قد ينقصها الاستمرار.

2- أن المراحل الخمس ليست محددة ولا منفصلة بل كثيرا ما تتداخل مع بعضها.

3- ثبت أن المراحل الخمس ليست متساوية الطول بل تختلف من فرد لآخر تبعا لعوامل شخصية واجتماعية متفاعلة مع بعضها.

4- إن المراحل الخمس لا تحدث دائما وفق التسلسل السابق، كما أن بعض الأفراد قد يثبتون مبتكرا

ما دون الدخول لمرحلة التجريب على نطاق ضيق، كما أن التقييم يعد عملية مستمرة ومصاحبة لكل مرحلة وليست مجرد مرحلة مستقلة.

5- لوحظ أن بعض الأفراد قد يتخطون مرحلة أو أكثر من هذه المراحل، فيقفزون من مرحلة التقييم

إلى مرحلة التبني الكامل دون أن يمروا بمرحلة التجريب على نطاق ضيق، أو أن يقفروا من مرحلة

الاهتمام إلى مرحلة التجريب مباشرة دون القيام بتقييم كاف للفكرة المستحدثة.

¹ - عبد الحافظ عواجي صلوي: مرجع سابق، ص، ص، 16، 17.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

6- لوحظ أن السلوك الاتصالي يختلف في كل مرحلة عن الأخرى من مراحل تبني الأفكار المستحدثة ويقصد بالسلوك الاتصالي نوع المصادر، وتكرار الاتصال بهذه المصادر.

7- لوحظ أن معدل انتشار الأفكار المستحدثة يكون بطيئا في أول الأمر، ثم تزداد سرعة الانتشار بالتدرج كلما أو أفراد أو سمعوا عن نجاحها.¹

8- لوحظ أن الأفراد قد يتغاضون عن الفكرة المستحدثة في أي محطة من مراحل تبني المستحدث، وقد اصطلح على أن يسمى هذا التغاضي باسم الرفض Rejection إن أحدث في إحدى المراحل الأربع الأولى، أما إن أحدث في المرحلة الخامسة وهي مرحلة التبني فإن التغاضي هنا يسمى الاستمرار Discouninuanace

9- يتم تقييم الأفراد حسب سرعة تبنيهم للمستحدث إلى:

أ- **المبتكرون:**

ويستموا بروح المغامرة، وهم يرغبون بتجريب أفكار جديدة، ولا بد للمبتكرين من توفر شروط كالقدرة المالية، والقدرة على فهم الصعب من الأفكار، والاستعداد لقبول الهزيمة من وقت لآخر.

ب- **المتبنين الأوائل:**

يتصفون بصغر سنهم نسبيا عن المتبنين الأواخر، ومستواهم الاجتماعي والمالي أفضل من المتبنين الأواخر، لديهم نمط عقلي مختلف عن المتبنين الأواخر.

ت- **الغالبية المتقدمة:**

أفراد هذه الفئة قد يطيلون التفكير قليلا قبل أن يقرروا تبني الفكرة الجديدة.

ث- **المتكئون أو المتخلفون:**

وهم آخر من يتبنى الفكرة المستحدثة، وهم أكثر فئات المتبنين للأفكار المستحدثة عزلة.²

❖ **المقاربة النظرية:**

نظرا إلى مجال الباحث في العلوم الإنسانية الذي يعد واسع ومتعدد المواضيع والظواهر، ونظرا إلى أنه من الصعب الإلمام أو الإحاطة بجميع نواحي الموضوع، فكان لا بد من الاستعانة بإحدى النظريات العديدة في مجالنا والتي تتوافق مع موضوع بحثنا، وتتقاطع معه، وذلك من أجل أن تساعدنا في معرفة الخطوط العريضة، ومداخله، وبالتالي ولكون موضوعنا يتحدث عن الاتصال الرقمي ودوره في تسيير

¹ - كمال حاج: **نظريات الإعلام والاتصال**، د.س، د.ط، ص 109.

² - مرجع سابق، ص 110.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الخدمات الجامعية في ظل أزمة COVID19 من أهم المقاربات النظرية القريبة للموضوع وأهم النقاط التي تدخل في حيز دراستنا هي نظرية انتشار المبتكرات. ومن أهم ما تدعم هذه النظرية ما يأتي: كيفية تطبيق مراحل انتشار المبتكرات على الشبكة العنكبوتية ومواقع التواصل الاجتماعي، فبعد الاطلاع على النظرية وفروضها والهدف التي أنشأت من أجله نجد أن نظرية انتشار المبتكرات تتطبق تماما على ما يطرح في الشبكة العنكبوتية ومواقع التواصل الاجتماعي وخصوصا خلال هذه المرحلة التي انتشر فيها الوباء(فيروس كورونا COVID19) والعالم أجمع يتطلع إلى الابتكارات والمعلومات عن وجود لقاح أو عقاقير تحد من انتشار الوباء وكذلك معلومات خاصة عن الوقاية منه.

ونجد أن قادة الرأي العالمي والعربي المتمثل في المسؤولين والسياسيين وكذلك الشخصيات الرياضية والفنانين والمثقفين والأكاديميين لهم حق بالتثقيف للوقاية من هذا المرض.

حيث نجد عملية تبني الأفكار هي العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالابتكار إلى ان ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية، وقد لاحظ روجرز من خلال مراجعته للدراسات الكثيرة ان هناك 05 مراحل أساسية لعملية تبني المبتكرات:

1- مرحلة الوعي بالفكرة.

2- مرحلة الاهتمام.

3- مرحلة التقييم.

4- مرحلة التجريب.

5- مرحلة التبني: إن كانت هذه المرحلة غير مقنعة فسيتخلى الفرد عن الموضوع أما إذا اقتنع به فسيتبناه، ويطبقه على نطاق واسع، استنادا إلى الابتكارية التي هي الدرجة حيث يتبني الفرد، أو أي تبني وحدة أخرى، أفكار جديدة أسرع تصنيفا مقبولا للمتبنين وهو الأكثر نسبيا من الأعضاء الآخرين في النظام، ومن خلال ما طرح من مراحل خاصة في تبني المبتكرات نجد لها مكانا بين فروض نظرية وأهدافها ومراحلها كما أن للأنترنيت اختلاف جذريا بسرعة النمو والتطور وانتشار المبتكرات بين الأوساط المرتادة بهذا لموقع.

ثانياً: الاتصال الرقمي

- 1- نشأة وظهور الاتصال الرقمي
- 2- خصائص الاتصال الرقمي
- 3- معوقات الاتصال الرقمي (العيوب)
- 4- وظائف الاتصال الرقمي
- 5- مزايا الاتصال الرقمي

ثانياً: الاتصال الرقمي

1- نشأة وظهور الاتصال الرقمي:

في الثمانينات من القرن الماضي توصل العلماء إلى امكانية تقديم الارشادات التماثلية في شكل إشارات رقمية، ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجيا الرقمية تحل تدريجيا محل معدات التناظرية التقليدية القديمة، كما نلمس مدى ما بلغته الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الإلكتروني والفضائيات، وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام فقرات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن 20 وبداية الألفية الثالثة مع 2001م وتتمثل هذه الفترات في:

- الفترة الأولى:

تمثلت في اختراع الترانزستور عام 1948م على يد بعض العلماء الأمريكيين " براتان برادين، شوكلي" وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956م، نظرا لإنجاز هذا الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظم الاتصالات.

- الفترة الثانية:

تربط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، وبفضل هذه الفكرة أمكن تصغير حجم الحسابات لتصبح حاسبا شخصيا صغيرا يمكن حمله.

- الفترة الثالثة:

وقد تحققت عندما قام العالم الأمريكي " شانون" بنشر بحثه الذي وضع الأساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية.

إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الإلكتروني، والذي شهد تقدما هائلا وتشعبا كبيرا في مجال الاتصالات حتى أضحت من الصعوبة متلاحقة طورها، ومن هذه المجالات¹:

- مجال الاتصال بين الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال.

- مجال الاتصال عبر أرقام الفضاء والسموات المفتوحة.

¹- رضوان بلخيري: مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015م، ص 179، 178.

ثانياً: الاتصال الرقمي

- الاتصال عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الطفرة " الثورة" الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة " اتصالات المحمول"¹.

2- خصائص الاتصال الرقمي:

- التفاعلية:

وهي السمة المميزة التي تسمى الاتصال المواجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه وهذا يترتب عليه:

- لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال بل امتد إلى التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء كانت تزامنا في أي وقت لاحق وذلك ما كان متفردا في الاتصال التقليدي وأمكن تلاقيه باستخدام الهاتف والإيميل أو الشريط المكتوب أسفل الشاشة.

- تعدد المشاركين في عملية الاتصال في إطار متزامن من تبادل أدوار الاتصال كما يحصل في مؤتمرات الفيديو وبذلك لم يعد المشاهد يوصف متفاعلا في العملية الاتصالية².

- التنوع:

أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين وتوظيف أفضل لعملية الاتصال بل ما يتفق مع حاجاته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي في:

أ- تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب "اتصال صوتي، بريد إلكتروني، جماعات النقاش، المؤتمرات عن بعد، الاتصال بالمواقع الإلكترونية ومواقع محطات ال TV .

ب-التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته: " التنوع في محتوى الاتصال عبر وسائل التنوع في امتدادات هذا المحتوى أو روابطه وتفسيراته من خلال النصوص".

¹- رضوان بلخيري: مرجع سابق، ص180.

²- رضوان مفلح العلي وآخرون: مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016م، ص85.

ثانياً: الاتصال الرقمي

- التكامل:

تتيح عملية الاتصال الرقمي " عبر شبكات الاتصال " مختلف نظم الاتصال وأشكاله مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين أو طباعة أو تسجيل أو إرسال لأنه هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل¹.

- الفردية والتجزئة:

يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال، كما تؤكد الاتصالات الرقمية على سرية الاتصال وخصوصيته وبذلك يتوفر للمستخدم رفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال، كما أدى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت إلى الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية كالمتهنين بالرسم وبعض الحرف الأخرى كالخياطة، وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الإعلام الجماهيرية إيصالها، ويؤدي في نفس الوقت بتجميع جمهور المستخدمين وتجزئته وهو أيضا يقوم بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى، كما يحصل في المنتديات والمدونات².

- تجاوز الحدود الثقافية:

شبكة الإنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية، وما حرص الكثير من الدول والتجمعات على إنشاء طرق المعلومات السريعة إلا تعبيراً عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي العالمي وتدعيمها للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على مستوى العالم كالتجارة الإلكترونية العالمية³.

¹ - ماهر عودة الشمايلة وآخرون: وسائل الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015م، ص70.

² - رضوان مفلح العلي وآخرون: مرجع سابق، ص86.

³ - ماهر عودة شمايلة وآخرون: مرجع سابق، ص71.

ثانياً: الاتصال الرقمي

- تجاوز وحدة الزمان والمكان:

الاتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت " التزامن"، إلا في عمليات الدردشة، وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية كالهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال نظراً لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية على الاستقبال والإرسال والتخزين والتحميل على الأجهزة والأسطوانات وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب، وقد ارتبط هذا الالتزام بأشكال اتصال أخرى مثل: -البريد الإلكتروني أو التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف والمحطات التلفزيونية¹.

- الانغماس في العملية الاتصالية:

ساعد تطور برامج النصوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول فترة التحول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها الأغراض اكتساب المعلومات أو التسلية، ولذلك فإن فترة استخدام الحاسب والبرمجة والأنترنت تفوق في كثير من الأحيان الفترات التي سيقضيها الفرد من وقته للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع ولذلك أضيفت إلى الخاصية الفردية في التعامل مع الحواسيب خاصية الاستغراق أو الانغماس في الاستخدام التي تعني مواجهة التحديات لتنفيذ المهام التي يسعى الفرد إلى تحقيقها².

3- معوقات الاتصال الرقمي (العيوب):

هناك العديد من المعوقات والمشكلات التي واجهت القائم بالاتصال ومازالت تواجهه أثناء استخدامه التكنولوجيا الاتصال وواجهت الجهات المختصة في توطين تكنولوجيا الاتصال في الوسائل الإعلامية ومن هذه المعوقات نجد:

¹- رضوان مفلح العلي وآخرون: مرجع سابق، ص87.

²- آدم محمد آدم: الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور: دراسة تطبيقية عن عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم، تخصص إذاعة وتلفاز، بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 1439هـ، 2016م، ص79، 80.

ثانياً: الاتصال الرقمي

أ- معوقات مالية: وتتمثل في:

- عدم توفر الموارد المالية الكافية لتمويل أي مشروع تقضي الحاجة إدخاله كتحسين الإنتاج، سواء كان ذلك بتزويد أي محطة سمعية أو مرئية بأجهزة رقمية مواكبة للتطور الذي اجتاح العالم لمزيد من الإنتاج والسرعة والدقة والوضوح.
 - عدم تزويد المحطات السمعية والمرئية بأجهزة كمبيوتر كافية نظراً للميزانية الكبيرة التي تحتاجها.
 - عدم توفر المادة الخام اللازمة لتطوير وسائل الإعلام أو الموارد الاقتصادية المطلوبة للحصول على هذه المواد مثل: الوسائط الإعلامية من أسطوانات رقمية وأشرطة مختلفة وطابعات وأحبار وورق ومعدات الإنتاج من استديو هات بكافة مستلزماتها، أو أجهزة مونتاج من فيديوهات وكاميرات محمولة.
- فالإمكانية المادية هي التي تسمح بتوفير الكم والكيف والنوعية وقلتها تؤثر على جودة المحتوى.

- ب- معوقات فنية: كالتزام والتشويش على موجات البث المخصصة للدولة من قبل بعض الدول المجاورة سواء في حالة سلم أو حينما تعتري العلاقات السياسية بعض النزاعات.
- عدم الاهتمام بصيانة المعدات والأجهزة، من خلال حمايتها من الأتربة والرطوبة وتوفير أجهزة تكييف لبعضها للحفاظ على درجة حرارتها.
 - عشوائية التخطيط والتنفيذ وذلك عندما يتم إحداث تغييرات كسراء أجهزة حديثة واستبدالها مكان القديمة¹.

ج- معوقات إدارية: أهمها:

- عدم صرف المستحقات والمكافآت أول بأول، مما يعطي حافزاً للإجادة والإنتاج يدخل ذلك في التحيز والمحاذاة للبعض دون الآخرين، مما ينغرس في القلوب الخيرة والإحباط، والحقد، فينعكس ذلك على العمل نفسه ويجعل العاملين متفانين في العمل وعدم المبالاة في شكل المنتج، فصار همهم العمل دون جودة.
- عدم التقدير من المدراء لموظفيهم وعدم تجسيد مبدأ التراب والمقاب.
- عدم وجود مساواة في التكاليف ببعض الأعمال التي لها عائد مادي أو معنوي.

¹ - رضوان بلخيري: المرجع السابق، ص 189.

ثانياً: الاتصال الرقمي

- عدم تزويد المعدين والمخرجين بأجهزة كمبيوتر مجانية لكي تتمكن من الاشتراك في المحطات الإذاعية والتلفزيونية الأخرى من أجل متابعة الجديد وتسجيل ما يحتاجونه لبرامجهم.

د- معوقات بشرية:

- نقص أن انعدام العنصر البشري من ممثلين، مخرجين، تقنيين، محررين.
- افتقار الأفراد للتدريب المتزامن والمستمر على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة.
- نقص الدورات التدريبية الخاصة بالعاملين في مجال تخصصهم واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم.
- انعدام مراكز التدريب والتأهيل للكوادر نظراً لضخامة تكلفة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات اللازمة¹.

4-وظائف الاتصال الرقمي:

تناولت أدبيات الاتصال والإعلام وبحوثه ووظائف الاتصال الاسباني بصفة عامة ووظائف وسائل الإعلام بصفة خاصة ومن خلال استقراء نتائج البحوث التي أجريت في هذا المجال في إطار النظريات الخاصة بعلم النفس والاجتماع يمكن أن نوجز الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي في الآتي:

1-تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي: حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيداً عن الاتصال بالآخرين بالواقع الحقيقي، تجاوز قيود العزلة إلى جانب الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب والشبكات في إطار واقع وهمي أو افتراضي يرسم أطراف الاتصال حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال محادثات وحوارات البريد الإلكتروني مع الآخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه عليهم هذا الواقع وحاجاته، بدء من صداقات جديدة مع الآخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات وأفرادها. حيث تتكون مجموعات الحوارات والمحادثات الأصدقاء دون معرفة الأطراف لبعضها إلا ما يرسمه كل طرف عن نفسه خلال عمليات الاتصال.

¹- رضوان بلخيري: مرجع سابق، ص190، 191.

ثانياً: الاتصال الرقمي

وفي هذا يسود الاعتقاد بأن الفرد في الاتصال الرقمي قام بتوسيع دائرة علاقاته لكن في إطار واقع جديد يرسمه الأفراد لأنفسهم أو ترسمه عمليات تخيل وتقمص التي تتم في عمليات الاتصال الرقمي والتي تتسم بتباعد الأفراد عن بعضهم لمسافات طويلة وثقافات أيضا بعيدة عن بعضها البعض¹.

2- القيام بوظيفة الإعلان حيث تعتمد المواقع في الغالب في تمويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والإعلان تجد صدى كبير لدى المعليين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليه.

3- القيام بوظيفة التسلية والترفيه والتي تجلب أعمال مختلفة من المستفيدين عبر الكثير من المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية بجانب ما تقدمه المواقع الإعلانية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين إليها².

4- وفي إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية، الدعوة إلى الديمقراطية أو تحرير الجنس والنوع أو الخروج عن المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات، ونظم الحكم فيها وغيرها من الأهداف والغايات التي تجتمع حولها هذه المجتمعات الجديدة.

5- بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الإنترنت تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية المجهولة المصدر حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هاته المواقع، فافرد في اتصاله بالإنترنت يقرأ الكثير عن الأحداث التي تحدث في بلاده دون أن يدري شيئا عنها بالداخل، حيث تصبح الحقائق ملكا خاصا أو لوسائل الإعلام المحلية الوطنية وحتى العالمية منها وساعد على الارتباط بالوظيفة الإخبارية لهذه المواقع سهولة الاتصال بها وفورية الآلات وإن كانت تواجه بتحدي المصادقية التي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة حول مستوى مصادقية الإعلام في هذه المواقع المنتشرة على شبكة الإنترنت³.

¹ - محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتاب، القاهرة، 2004م، ص130.

² - ماهر عودة الشمالية وآخرون: مرجع سابق، ص81.

³ - محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007م، ص51، 52.

ثانياً: الاتصال الرقمي

6- بجانب الوظيفة الإخبارية والوظيفة الاتصالية تتصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدراً للمعلومات وهذه الوظيفة تتصدر كافة الوظائف وتصل إلى 75 إلى 90 بالمائة من أسباب استخدام الإنترنت.

7- كذلك نجد مجالاً واسعاً في القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال مثل التعليم الفردي أو الذاتي القائم على الكمبيوتر أو بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم وعند انتشارها ساهمت في العملية التعليمية فظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الإنترنت والتعليم الافتراضي وغيرها من المفاهيم التي تشير إلى استخدام الإنترنت في التعليم وبدعم الاتصال الرقمي، استخدام الدوائر المغلقة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش¹.

8- وإذا كانت سهولة الاتصال وفورية الإعلان تحسب لهذه المواقع في تقديم الوظيفة الإخبارية وإنها تعطى أيضاً القدرة على القيام بالتعبئة بتأييد الأفكار التي تنادي بها، ومناهضة غيرها من الأفكار بحيث يمكن أن تسهم في تكوين رأي عام إقليمي أو عالمي نحو المرافق والقضايا والأفراد ففي وقت معين، ويتكون من فئات المستخدمين لشبكة الإنترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية المنتشرة فيها مما يجعلنا نطلق على هذه المواقع وأدوارها المواقع الرقمية التعبوية التي تعمل بمعزل عن كل النظم والأشكال التنظيمية المتاحة في المجتمع، وتسهم بالتالي في تنمية المشاركة الديمقراطية وفقاً للنظرية الخاصة بها والتي ترى الحد في المؤسسات الإعلامية الضخمة إتاحة الفرصة لكل الجماعات في المجتمع بممارسة حقوقها في الإعلام والاتصال من خلال تعدد وتنوع مصادر الإعلامية بعيداً عن السيطرة الرأسمالية والاحتكارات وتأثيرات التمويل الإعلامي².

5- مزايا الاتصال الرقمي:

تحقق الاتصالات الرقمية عدة مزايا لمستخدميها مما جعلها تزداد ويجد إشارات التماثلية ومن أهم هذه المزايا:

¹ - رضوان مفلح العلي وآخرون: مرجع سابق، ص 96.

² - محمد عبد الحميد: المرجع السابق، ص 53.

ثانياً: الاتصال الرقمي

- يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصاننا كوحدة متكاملة عالية الجودة، كذلك يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام واصلات الألياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية.
- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عالي من الذكاء، حيث يمكن أن يصمد النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها.
- مرونة الشبكة الرقمية حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج sofware بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عالي من جودة الاستخدام¹.

¹ - حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993، ص151، 153.

ثالثا الخدمة العمومية

1-أنواع الخدمات العمومية

2-أهمية تطبيق الخدمة العمومية

3-الهدف من تطبيق الخدمة العمومية

4-مجالات تطبيق الخدمة العمومية

ثالثا: الخدمة العمومية

1- أنواع الخدمات العمومية:

تتعدد الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية، ما أدى إلى وجود تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية، يمكن حصرها في المجموعات التالية¹:

- الخدمات الإدارية: وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: منها المرتبطة بمؤسسات حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق المياه والحيوان، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي تهم فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة².
- الخدمات الصناعية والتجارية: وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل، الاتصالات، المياه، الطرقات، الطاقة...إلخ.
- الخدمات حسب طريقة تقديمها: يوجد صنفان: خدمة فردية، خدمة جماعية.
- الخدمة حسب طبيعة استهلاكها: نجد صنفان:
 - خدمة ذات استهلاك اجباري: التعليم الأساسي اجباري.
 - خدمة ذات استهلاك اختياري: مثل خدمات النقل بالسكك الحديدية³.
- من حيث تحمل تكلفة الخدمة: نجدها ثلاثة أصناف:
 - خدمات مجانية: تقدم دون مقابل وتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية...إلخ.
 - خدمة بمقابل: والتي يتحملها بشكل مباشر المستفيد منها كالكهرباء، الهاتف العمومي، الماء الشروب.

¹ - اسماعيل شريف: أساسيات التسيير العمومي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص25.

² - مصطفى بودراف، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2012/2011، ص59.

³ - نور الدين شنوفي: المانجمنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، متاح عبر الرابط التالي: <http://www.foad8.ufc.dz/cours/...publique/>، بتاريخ: 2021/04/14 على

ثالثاً: الخدمة العمومية

- الخدمة المدعمة: يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحملها خزينة الدولة مثل النقل العمومي، السكن الاجتماعي.
- كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين:
- الخدمات غير المسروقة: مثل خدمات البلدية، الدفاع، الأمن العمومي، النظافة العمومية، الإنارة العمومية... إلخ، وهي خدمات مجانية يستفيد منها سواء كانوا مواطنين أو مقيمين، ويتم تمويلها من خزينة الدولة¹.

2- أهمية تطبيق الخدمة العمومية:

تقوم الخدمة العمومية على طرفين فاعلين في معادلة تحسينها وعصرنتها هما المواطن المستفيد من الخدمات من جهة والإدارة مقدمة الخدمات من جهة أخرى وبالتالي فإن أي عملية تطراً على تقديم الخدمات العمومية يكون لها بالضرورة أثر على علاقة المواطن بالإدارة وعلى أداء هذه الأخيرة في حد ذاتها.

- بالنسبة لعلاقة الإدارة بالمواطن:

يعبر عن العلاقة بين الإدارة والمواطن بأنها علاقة سياسية وقانونية واجتماعية وإدارية مركبة يتمتع بموجبها الفرد بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة العامة، متمتعاً بحقوق وحرّيات في مواجهة الإدارة العامة ومتحملاً لواجبات والتزامات وبالتالي فإن هذه العلاقة متبادلة وتتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المواطن وحقوقه تجاه الإدارة، وإذا كانت الخدمات التي تقدمها الإدارة دون مستوى الطموحات فإنها تشكل مصدر إحباط لمستعملي المرافق العمومية الإدارية ما من شأنها توسيع الهوة بين المواطن والدولة ما يدعونا إلى التطرق إلى الاختلالات الموجودة في العلاقة بين الإدارة والمواطن وكيفية استعادة ثقة المواطن وتتميز علاقتها بالإدارة من خلال التطرق إلى سبل تحسين هذه العلاقة من خلال تحسين وعصرنة الخدمة العمومية².

¹- نور الدين شافوي: الموقع السابق، نفس التاريخ، نفس التوقيت.

²- نزيهة عمران: الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل صلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة

الفكر، عدد12، جامعة بسكرة، الجزائر، ص120

ثالثا: الخدمة العمومية

- بالنسبة لأثر العصرية وتحسين الخدمة العمومية:

تؤدي الآثار التي تخلفها فكرة تحسين الخدمة العمومية سواء من ناحية إعادة الاعتبار للعلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن بتنميتها وتحسينها أو من ناحية أثرها الإيجابي على أداء الإدارة المحلية، إلى تجديد أنماط التسيير المحلي وجعلها مواكبة للمستجدات على جميع الأصعدة، من خلال تشجيع العمل.

الجواري التشاركي مع المجتمع المدني، واستغلال وسائل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة، وتأهيل الإطار البشري المحلي من خلال برامج التكوين المستحدثة، بالإضافة إلى تأهيل المرافق المحلية وتحسين ظروف العمل بها وظروف استقبالها بالمواطنين¹.

3- الهدف من تطبيق الخدمة العمومية:

الهدف منها يقوم أساسا على:

- ✓ الاستمرارية: على الدولة أن تحافظ على السير المنتظم للخدمة العمومية واستمراريتها وهذا لمتطلبات المصلحة العامة ويعتبر ضرورة لإنشاء المؤسسة الإدارية وكسب شرعيتها وتقديم أدنى الخدمات في الحالات الاستثنائية أو الطارئة كالإضراب في المؤسسات الاستشفائية.
- ✓ المساواة: وهو تقديم الخدمة في المرفق العام لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي، وهذا ما تجسده المواثيق الدولية وإعلان حقوق الإنسان والداستير على المساواة أمام القانون بين كل أفراد المجتمع وهذا ما يتعلق بسير المرفق العام.
- ✓ التطور: يتمثل في مسايرة الخدمة العمومية لتطور المجتمع في جميع المجالات وتلبية احتياجات طالبي الخدمة.
- ✓ الشمولية: على أساس الضرورة وعليه تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها حسب الشروط القائمة وقدراتهم ومستوياته.

¹- عادل غزال: مشروع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية للتطبيق، مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية نموذجاً متاحاً على الرابط: <http://journal.cybrarians.info> تاريخ الاطلاع 2021/04/15 على الساعة 14:00 .

ثالثاً: الخدمة العمومية

✓ المجانية النسبية: على ضوء ما جاء في المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف من فرد لآخر ذلك على حسب المستوى المعيشي والدخل الفردي فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع كالصحة والتعليم وغيرها المحددة قانونياً¹.

4-مجالات تطبيق الخدمة العمومية:

تتعدد مجالات الخدمة العمومية إلا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور نذكر من بين هذه المجالات:

- **المجال النفعي للأفراد:** وتتمثل في الخدمات الضرورية التي يطلبها المجتمع باختلاف فئات وطبقاته ولكن هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل النقل، التزويد بالمياه، الكهرباء...إلخ.
- **في المجال الاقتصادي:** وارتبط هذا المجال بتطوير دور الدول في الحياة الاقتصادية وفي مجال سعي للعيش في رفاهية ونجد اقتصادية من بينها تحسين المستوى المعيشي والدخل العام للفرد...إلخ.
- **المجال الاجتماعي والثقافي:** يستفيد منها أفراد المجتمع وتكون منفعة عامة تشغل مختلف المرافق التي يتم التشعب على الإقبال عليها، ومن بينها المكتبات العمومية والمتاحف.
- **في المجال الحكومي:** وتتعلق بالدور التقليدي للدولة في مجال العدالة والدفاع والأمن والمالية².
- **نظم الخدمة العمومية:** يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين نظام الخدمة العمومية المفتوحة ونظام الخدمة العمومية المغلقة.
- **نظام الخدمة العمومية المفتوحة:** حيث يتم النظر في هذا النظام إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الموظف لها ويتفرغ لممارستها طوال مساره المهني وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام³ على استقطاب عدد من العاملين وفق نوع الخدمة وتقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المترشحين للوظائف العامة قبل توظيفهم، زيادة على ذلك تقارن بين الوظائف المتشابهة بهدف الخدمة الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، ويمتاز هذا النظام المفتوح بجملة من الخصائص تتمثل في:

¹- مريزق عدمان، التيسير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، 2015م، ص100.

²- مريزق عدمان، المرجع نفسه، ص20.

³- عبد القادر براينيس: التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسات الصحة بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2006/2007، ص121.

ثالثاً: الخدمة العمومية

- البساطة:

تكمن في عدم بذل المنطقة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات ذلك ولا تتحمل الإدارة مسؤولية التدريب أثناء العمل وتتحصر مسؤولية المنظمة في تصنيف الوظائف وتقييمها.

- اقتصادية النظام:

حيث يراعي عدة اعتبارات منها:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الحالة الحقيقية للعمل.

- عنصر الانفتاح على المجتمع وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

أما عن عيوب هذا النظام المقترح للخدمة العمومية فإنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام خاص وذهنية خاصة، ومهارات تختلف عما هو مطلوب في القطاعات الخاصة، إضافة إلى وجود أنظمة تعليمية تمثل مختلف التخصصات، وهذا بإعداد الموظفين، هذا ما يؤكد حاجتها إلى قطاع خاص وذهنيته خاصة متطورة.

- مرونة النظام:

تكمن حرية الإدارة في تقليص وإلغاء الوظائف التي لم تعد في الحاجة إليها كما يعطي هذا النظام هامشاً من الحرية للموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله استعداداته أو تضمن له عائد أكبر¹.

- نظام الخدمة العمومية المغلق:

تبعاً لهذا النظام تقوم الإدارة العامة بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل ويستمر التدريب أثناء العمل من أجل رفع المستوى وتنمية القدرات وشرط هذا النظام الاستمرارية في العمل تبعاً لما يحدده القانون من حق وواجب، ويركز هذا النظام على محورين هما²:

- قانون الموظفين:

هي مجموعة القواعد محددة الأوضاع مختلفة العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن الموظفين في قطاعات أخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية

¹ - عبد القادر براينيس: المرجع نفسه، ص 121.

² - المرجع نفسه، ص 122.

ثالثاً: الخدمة العمومية

والإجراءات بالمنافع المادية والمعنوية المختلفة كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظفين بحيث تختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل للخدمة العمومية.

حياسة وظيفة متميزة: على عكس النظام المفتوح فإن النظام المغلق يتم التوظيف فيه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل الاستناد إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه طوال تواجده في خدمة المنظمة، ومن جهة أخرى فإن نظام الخدمة العمومية المغلقة يقوم على بعض المميزات هي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديه أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- التأهيل والتدريب لدى الإدارة يجعلها تلبي كل احتياجاتها من العناصر البشرية دون الاعتماد على العناصر الخارجية مثل سوق العمل.

أما فيما يخص عيوب هذا النظام يمكن اجمالها فيما يلي:

- صعوبة قيام الإدارة العمومية بعملية ترتيب الوظائف والترقيات مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.
- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول والإشكالية والقضاء على عنصر الابتكار¹.

¹ - عبد الحميد محمود النعيمي: مبادئ الإدارة العامة، منشورات الجزائر، 1997م، ص166.



الفصل الثاني:

مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي



أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجتمع وعينة الدراسة
- 3- الاطار المكاني والزمني
- 4- أدوات جمع البيانات
- 5- الأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقية

أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية

1- منهج الدراسة :

- المنهج هو الطريق المؤدي إلى الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معينة بعبارة أخرى المنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة التي تشير مشكلة البحث.¹

- والمناهج تختلف حسب طبيعة المواضيع المراد دراستها ، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك لتلاءم مع هذا الموضوع ، والذي يعد من أكثر مناهج البحث استخداما في البحوث الاجتماعية وأهم ما يميز هذا المنهج عنايته برصد الحقائق المتعلقة بظاهرة ما رسدا واقعيا ودقيقا و ذلك بجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها وإصدار تعميمات بشأنها ، وتعود أهميته إلى أن الوصف يعد ركنا أساسيا من أركان البحث العلمي²

- فقصدنا من هذه الدراسة التعرف الاتصال الرقمي وموظفي جامعة الشيخ العربي التبسي ، وإسقاطه على الواقع .

- فالمنهج الوصفي يهتم بمعرفة الخصائص والمميزات لشيء الموصوف معبرا عنها بصورة كمية وكيفية، وقد تم استخدامه في هذه الدراسة لمناسبة لهدف الدراسة وهذا المنهج يتعلق بوصف طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة ، وتحليل بياناتها وبيان العالقة بين مكوناتها .

2- عينة الدراسة:

يعرف مجتمع البحث بأنه : مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من الخصائص الأخرى ، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي³

كما يجد الباحث نفسه غير قادر على القيام بدراسة شاملة لجميع مفردات البحث لذا يعتمد على وسيلة بديلة ، وهي الاكتفاء بعدد قليل من المخرجات يأخذها في حدود الوقت والجهد والإمكانات المتوفرة فيدرسها ويحصر صفاتها على المجموع وهو ما يسمى بالعينة التي لها أهمية في حصر المجتمع الخاص

¹- فوزي غرابية وآخرون ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ط3 2002، ص.30

²- محمود توفيق ، منهجية البحث العلمي ، المكتبة أنجلو مصرية ، القاهرة ، ط1 ، 2007 ، ص . 40

³- موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبية للنشر الجزائر 2004، ط2، ص298.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

بالدراسة وتعتبر العينة من أدق خطوات البحث الاجتماعي الخاص بالدراسة ، وسنعرض فيما يلي تعريف الخاص بالعينة .

فقد عرفها دلال القاضي على أنها " مجموعة جزئية من المجتمع ، يفترض في أن العينة هي مفردات

محددة ويجب أن يكون السحب سحبا عشوائيا للحصول على عينة تمثل المجتمع أفضل تمثيلا¹.

وفي هذه الدراسة قمنا بمعرفة الجامعة، واقتضت الضرورة العلمية أن نستخدم العينة العشوائية البسيطة في هذه الدراسة وكانت النسبة المئوية لهذه العينة 10% من المجتمع الكلي الذي يشكل 50 موظف وأساتذة وطلاب .

قمنا باختيار العينة العمدية أو المقصودة حيث تتكون من 50 فرد أن الباحث يعتمد إن تتكون العينة من وحدات بعينها لتوفر خصوصيات في هذه الوحدات يجعلها تمثل تمثيلا صحيحا للمجتمع الأصلي ، فقط يختار الباحث مناطق محددة يرى أنها تتميز بخصائص و مزايا تمثيله للمجتمع.

وقد قامت بتوزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة والمقدرة ب 50 فرد .

وفيما يلي يوضح

جدول رقم 01: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الجنس

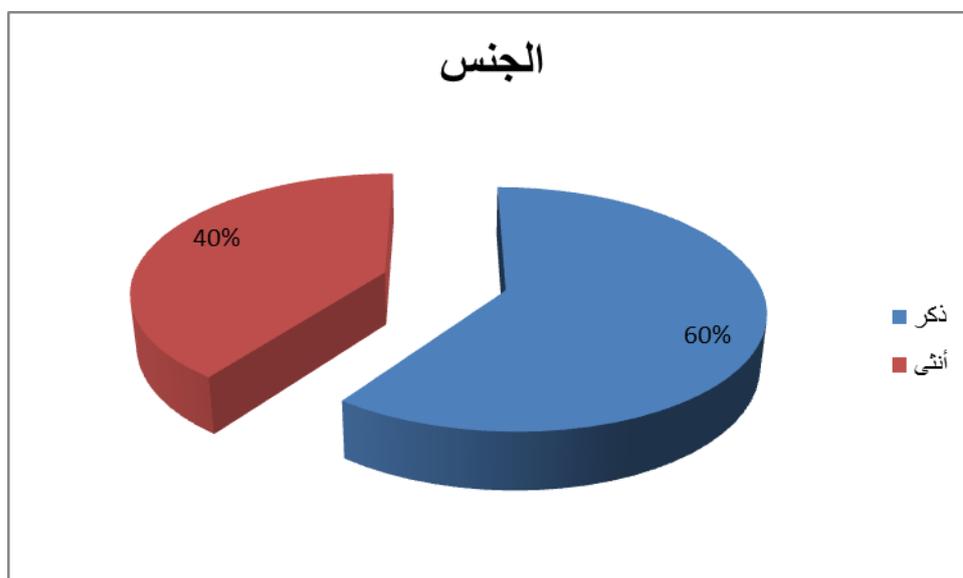
الاحتمالات	التكرارات	النسب
ذكر	30	60
أنثى	20	40
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

¹ - محمود البياني ، منهجية وأساليب البحث العلمي ، دار حامد للنشر ، الأردن ، عمان ، ط1، 2008 ص.149

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 01 : يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن عدد جنس الذكور يفوق جنس الإناث حيث بلغ عدد الذكور 30 أي بنسبة 60% أما الإناث 20 أي بنسبة 40% وهذا يعني أن نسبة الذكور بالجامعة الشيخ العربي التبسي تفوق نسبة الإناث فبالنسبة للأساتذة والطلبة والإداريين وربما يرجح ارتفاع عدد ذكور إلى طبيعة المنظمة المعروفة.

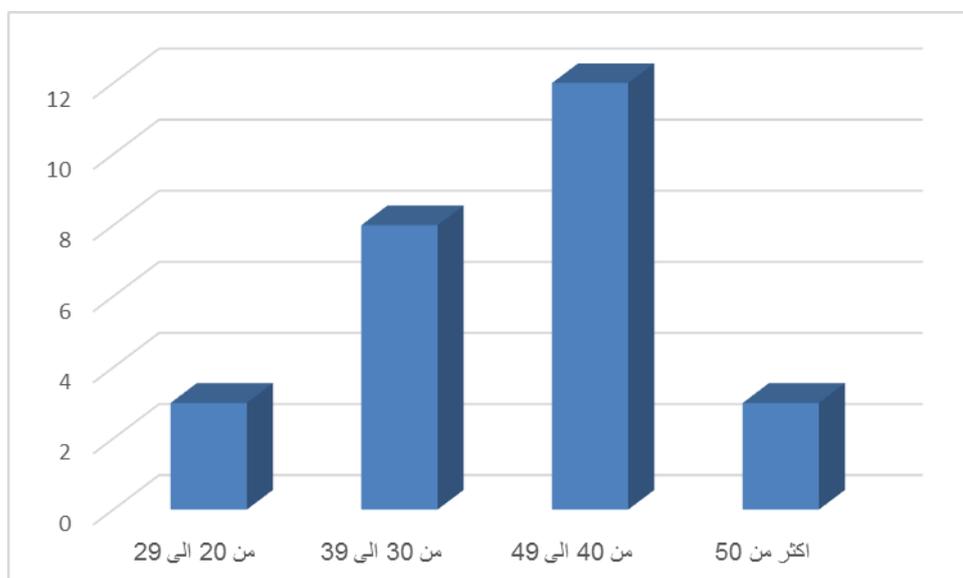
جدول رقم 02: يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير السن

الاحتمالات	التكرارات	النسب
من 20 إلى 29	6	12
من 30 إلى 39	16	32
من 40 إلى 49	26	52
اكثر من 50	2	4
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 02 : يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير السن



المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال قراءتنا للجدول والتي كانت نتائجه متعلقة بخصوص المتغير الشخصي الديمغرافي حيث نلاحظ ان سن غالبية الفئة المبحوثة يتراوح ما بين 40 إلى 49 سنة اي بنسبة 62% في حين ان أقل من نصف هذه النسبة هم من 30 إلى 39 سنة أي بنسبة 30% واقل من هذا هم فئة العمر التي تتراوح بين 20 إلى 29 سنة ويشكلون 12 ثم تأتي المرحلة الأخيرة الفئة التي هي أكثر من 50 سنة بالنسبة المقدرة بـ 4% مما يدل على أن الموظفين والطلبة والأساتذة بجامعة الشيخ العربي التبسي غالبيتهم في مرحلة الشباب وهي المرحلة التي يكون فيها الموظف في أوج قوته وعطائه.

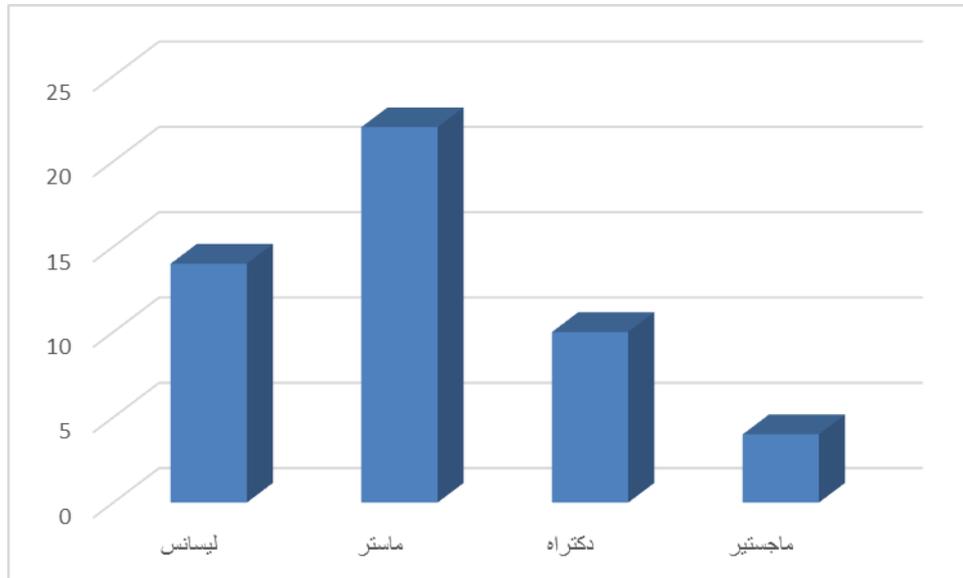
جدول رقم 03: يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير المستوى

الاحتمالات	التكرارات	النسب
ليسانس	14	28
ماستر	22	44
دكتراه	10	20
ماجستير	4	8
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 03 : يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير المستوى



المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال ملاحظتنا للجدول والشكل وقرائته نجد ان غالبية الباحثين هم ذوي المستوى الجامعي ماستر ونسبتهم 44 وهي قيمة معتبرة نسبيا حيث قدر عدد الأفراد هنا 22 فرد وذوي المستوى الجامعي ليسانس هم يشكلون 28 في حين أن أغلبية الأفراد الحائزين على شهادة الدكتوراه نسبتهم 20% بينما الماجستير فقد قدرت النسبة 80% من إجمالي نسبة الأفراد العينة وهذا يكمن أن أغلب الموظفين بالجامعة والطلبة والأساتذة هم أصحاب المستوى التعليمي الجامعي ماستر نظرا لكون طبيعة عمل الجامعة يحتاج إلى ذوي مستوى عال من التعليم.

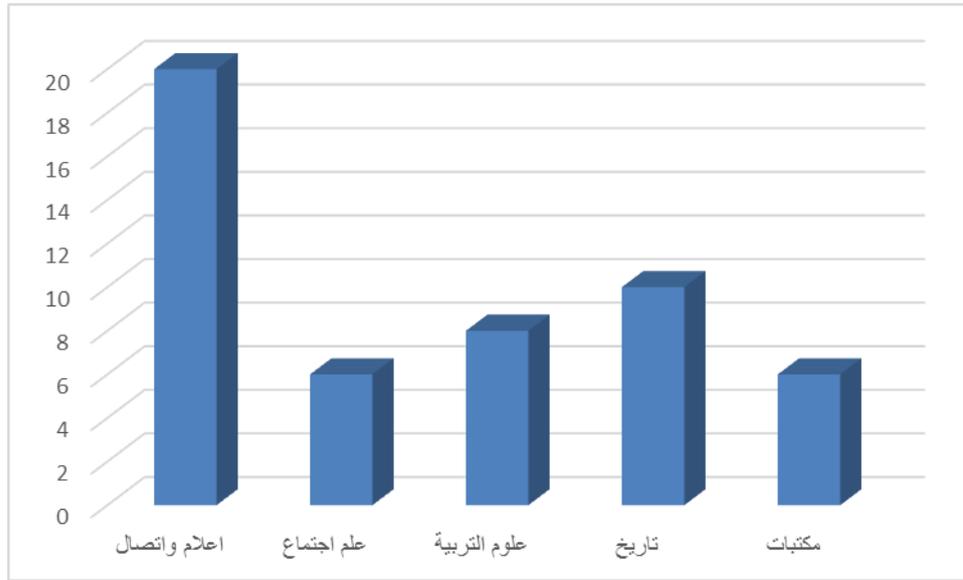
جدول يوضح 04 : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير التخصص

الاحتمالات	التكرارات	النسب
اعلام واتصال	20	40
علم اجتماع	6	12
علوم التربية	8	16
تاريخ	10	20
مكتبات	6	12
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 05: يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير التخصص



المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال قرائتنا للجدول رقم وملاحظتنا للشكل والذي كانت نتائجه متعلقة بالتخصص الجامعي المتوفر حيث نجد أن أغلبية الإجابات التي تخص الأفراد المتمثلون في الطلبة الأساتذة والموظفين على مستوى جامعة الشيخ العربي التبسي (تبسة) لديهم تخصص إعلام واتصال بنسبة 40 %تليها نسبة 20% تاريخ بنسبة% 16 تخصص علوم التربية ، كما أن نسبة الأفراد الذين تخصصهم علم الاجتماع وعلم علوم واتصال إلى كون أهمية الاتصال في موضوع الدراسة وحدائته.

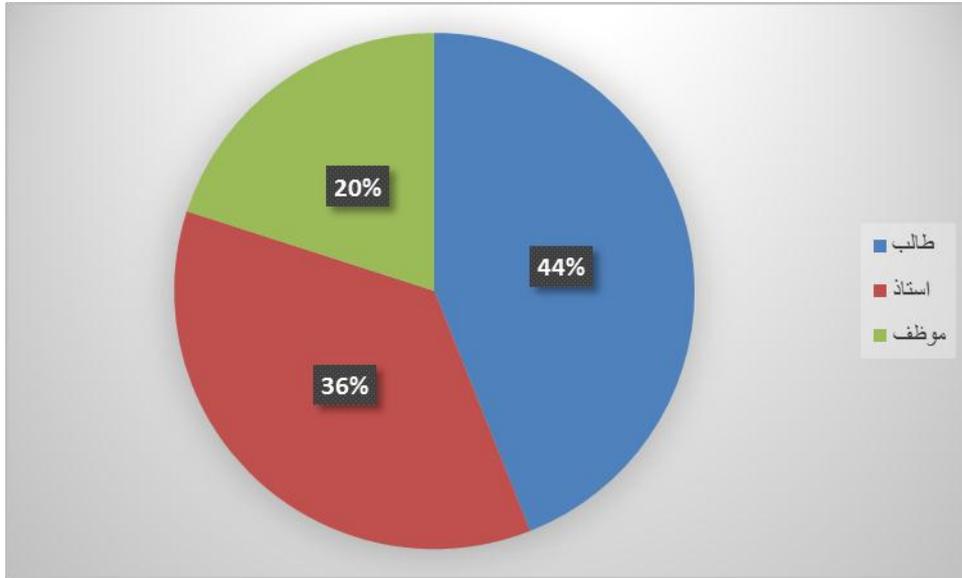
جدول رقم 06 يوضح : توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة

النسب	التكرارات	الاحتمالات
44	22	طالب
36	18	استاذ
20	10	موظف
%100	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 05 : يوضح توزيع الأفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يبرز لنا من خلال الجدول أن نسبة الطلاب في هذه الفئة المبحوثة يفوق نسبة الأساتذة والموظفين حيث ان الطلاب يشكلون 44 في حين أن الأساتذة يشكلون نسبة 36% والموظفين 20 وهذا راجع إلى أن الطالب يمثل الهيئة الضرورية التي تعتمد عليها الجامعة وتمثلها بينما الأساتذة بنسبة أقل والموظفين كذلك غالبا ما يحتاج إليهم لتسيير مرافقها ومصالحها المتعددة.

3- مجالات الدراسة :

- المجال الزمني :

تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة وتحليلها واستخراج النتائج العامة في الفترة الممتدة بين شهري سبتمبر 2020 وماي 2021. موزعة على النحو التالي:

- القراءات الاولية : تمت في كل من شهر سبتمبر وأكتوبر ونوفمبر 2020

- المعلومات النظرية دامت حوالي شهرين في الفترة الممتدة بين شهر ديسمبر 2020 وجانفي 2021

- الدراسة الاستطلاعية تمت في شهر فيفري 2021

- توزيع الاستمارة ، وتم هذا طيلة شهر مارس 2021

- تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية ما بين شهر أفريل وماي 2020

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

المجال المكاني :

تم إجراء هذه الدراسة على جامعة الشيخ العربي النسبي ولاية تبسة، باعتبار أن مجموع العام يصل إلى مركز به أزيد من 50 مبحوث بين أساتذة وموظف وطلاب من مجموع الفئة الذين سيتم اختيارهم كعينة مجتمع البحث.

- المجال البشري :

تجري الدراسة على الأساتذة والطلاب والموظفين الذين يدرسون ، والذي يمكننا من خلالها إعطاء مجمل الخصائص والمميزات لهذه النظام وقد قمنا بتوزيع الاستمارة يدويا ويتولى المبحوث مالها بنفسه ثم القيام بجمعها وقد تضمنت استمارتنا المعتمدة في دراستنا هذه 22 سؤال مغلقا.

4- أدوات الجمع وتحليل البيانات :

تختلف وتتعدد الأدوات المعتمدة في تجسيد الدراسة الميدانية، ولعل أبرز ما ساعدنا على معالجة موضوع البحث قيد الدراسة "استمارة الاستبيان".

يساعد الاستبيان الباحث في جمع البيانات وتسهيل على المبحوث الإجابة بمصداقية وذلك لصفة الخصوصية التي توفرها، التداول وتعاون الباحث والمبحوث يساعد في التحصل على بيانات أوضح وأقرب لموضوع البحث وتعرف الاستبانة على أنها: "إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم وتوقعاتهم أو معادلتهم ، والاستبيان أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب اغراض البحث"¹.

¹ جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي (مفاهيمه - أدواته - طرقه الإحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،

ثانيا: الاطار التطبيقي للدراسة

- 1-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الأول
- 2-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثاني
- 3-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثالث
- 4-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الرابع
- 5-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الخامس
- 6-النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
- 7-النتائج العامة للدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
- 8-النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

1-جدولة وتحليل بيانات السؤال الفرعي الأول

طبيعة الاتصالات الرقمية السائدة في جامعة الشيخ العربي التبسي - نسبة - في ظل جائحة covid19

جدول رقم 07 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال : الاتصالات المستخدمة في الجامعة في ظل جائحة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
اتصال مباشر	10	20
اتصال غير مباشر	40	80
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال قراءتنا للجدول وجدنا أن الأغلبية الساحقة أجابت باتصال غير مباشر وقد بلغت نسبتهم %80 أي 40 فرد من أصل 50 فرد من عينة الدراسة بينما 20 من الأفراد أجابوا أن الوسيلة المستخدمة هي اتصال مباشر وهذا ما يوضح أن الطالب والأستاذ والموظف في جامعة الشيخ العربي التبسي على مستوى ولاية تبسة يرى أن الاتصالات الغير المباشرة المتمثلة في الاتصال الرقمي (الانترنت ، هي الفيسبوك ..) هي المستخدمة في ظل جائحة كورونا.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

جدول رقم 08 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال استخدمت جامعة الشيخ العربي التبسي الاتصالات الرقمية في ظل الجائحة.

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	46	92
لا	4	8
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال استقراءنا لنتائج الجدول تبين أن إجابات المبحوثين تمحورت حول استخدام الاتصالات الرقمية بشكل كبير وبلغت نسبتهم 92% يوافقون على استخدام جامعة الشيخ العربي التبسي الاتصالات الرقمية المتمثلة في تقديم المحاضرات والدروس عبر المنصة والتسجيل الالكتروني في حين ان نسبة 8 % من الأفراد العينة اي 4 الأفراد من أصل 50 فرد يرون عكس ذلك ويرجع ذلك إلى أن مستويات خدمات الاتصال الرقمي جيدة لاهتمام الجامعة الجزائرية بوسائط الاتصال الرقمي ودورها في الإعلام والاتصال بين مختلف الفاعلين على مستوى الجامعة الجزائرية من خلال التصفح والولوج في المواقع.

جدول رقم 08 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الوسائل المستخدمة في عملية التواصل عن بعد في ظل جائحة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
الهاتف المحمول	26	52
فايس بوك	6	12
فايبر	8	16
بريد الكتروني	10	20
اخرى	0	0
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال القراءة الكلية للجدول والملاحظة الدقيقة للشكل أعلاه نجد ان بيانات الجدول تشير إلى إجابات على السؤال الموالي ما هي الوسائل المستخدمة في عملية التواصل عن بعد في ظل جائحة كورونا حيث نجد نسبة 52% من المبحوثين يستعملون الهاتف المحمول بينما نسبة 12 % من الأفراد ينفردون بتطبيق الفيسبوك في حين أن نسبة 16 % يعتمدون الفايبر ويعود تركيز اغلب الإجابات الخاصة بالمبحوثين في الوسيلة الهاتف المحمول لسهولة استعماله.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقية

جدول رقم 09 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
الفايس بوك	10	20
المنصة	27	54
البريد الالكتروني	13	26
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه نتائج مخرجات الاستبيان الموزع والذي يتمحور حول السؤال الذي مفاده ما هي الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا حيث نجد ان اغلب الإجابات تمحورت حول الوسيلة المتمثلة في المنصة وذلك بنسبة %54 بينما 26 من إجابات الأفراد العينة . حددت البريد الالكتروني ثم يأتي الفيسبوك في المرتبة الأخيرة والأقل نسبة مقدرة 10% أي 10 الأفراد من أصل 50 فرد وهذا يعود إلى أسباب من بينها وجود المحاضرات والدروس والمعلومات في هذه المنصة ورضا على مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المواقع كما أن سهولة الولوج والانضمام إليها سبب رئيسي. جدول رقم 10 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الوسيلة المستخدمة تناسبك في عملية التواصل

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	49	98
لا	1	2
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال قرائنتنا للجدول وملاحظة الشكل والذي يتعلق ببيانات السؤال والذي مفاده هل الوسيلة المستخدمة تناسبك في عملية التواصل حيث كانت اغلب الإجابات المبحوثين من طلاب وأساتذة وموظفين جامعة العربي التبسي متمثلة في الإجابة بنعم وهذا بنسبة %98 في حين أن 02 منهم لا يرون أن الوسيلة المستخدمة مناسبة لعملية التواصل وذلك ان التواصل الجيد هو أساس نجاح أي جماعة او الأفراد داخل حيز ما فهو أن تم بالكيفية المثلى التي يجب أن يكون بها يساعد على سهولة توصيل المعلومات وذلك عبر المنصة الرقمية وكما نعلم ان الجامعة مؤخرا مع الانفتاح القائم عليها أثرت بها نتيجة لنتجه وجود قناة اتصال بين الجامعة والطلبة والأساتذة والموظفين.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

2- جدول وتحليل بيانات السؤال الفرعي الثاني : مساهمة الاتصال الرقمي واستمرارية العملية الإدارية في جامعة الشيخ العربي التبسي في ظل covid19
جدول رقم 11 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال ساهم الاتصال الرقمي في استمرارية العملية الإدارية في الجامعة في ظل أزمة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	46	92
لا	4	8
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال القراءة الجيدة للجدول والملاحظة الدقيقة للشكل أعلاه والمختص ببيانات التساؤل الذي مفاده هل ساهم الاتصال الرقمي في استمرارية العملية الإدارية في الجامعة في ظل أزمة كورونا حيث كانت اغلب الإجابات الطلبة والأساتذة والموظفين على مستوى جامعة الشيخ العربي التبسي متمثلة في الإجابة بنعم وهذا بنسبة 92% اي بمعدل 46 من أصل 50 فرد من الأفراد العينة محل الدراسة بينما 8 من الأفراد محل الدراسة لا يرون الاتصال الرسمي يساهم في استمرارية العملية الإدارية في الجامعة في ظل أزمة كورونا حيث نجد أن واقع الاتصال الرقمي أصبح حتمي في الآونة الأخيرة على مستوى الجامعة الجزائرية يحاول أن يرتقي إلى أن يكون في مستوى الجودة والمثالية التي مطلوب توضيحها في الجامعة رغم التطور نجدها لازالت تتبع طرق التقليدية في بعض الأحيان.

جدول رقم 11 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال مكانة هذه المساهمة من طرف الاتصال الرقمي

الاحتمالات	التكرارات	النسب
بشكل كبير	30	60
بشكل متوسط	12	24
بشكل ضعيف	8	16
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

تبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه والذي كان عبارة عن معطيات خاصة بالتساؤل الذي يتمحور حول مكانة هذه المساهمة من طرف الاتصال الرقمي كانت بشكل كبير بينما 24 من إجابات المبحوثين اعتبروا ان المساهمة بواسطة الاتصال الرقمي كانت على الشكل المتوسط ثم اخيرا الإجابة أغلبية الأفراد العينة الإجابة بشكل كبير وفي هذا التساؤل كانت غايته ما إذا كانت المساهمة فعالة أولا.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقية

جدول رقم 12 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال ساهم الاتصال الرقمي في تحسين العملية الإدارية في ظل أزمة كورونا من خلال

الاحتمالات	التكرارات	النسب
التواصل الدائم بين الادارة و المصالح الإدارية و الطلبة	13	26
انجاز الاعمال الإدارية عن بعد	32	64
تحقيق الاهداف المرجوة بشكل مرضي	5	10
اخرى	0	0
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال نتائج الجدول والشكل أعلاه يتجلى لنا أن الطلاب والأساتذة والمبجوثين يجدون ان انجازه للأعمال الإدارية عن بعد نحو الهدف الأكثر والذي يأخذ عدد الأكبر من إجابات المبجوثين والمقدرة بـ 64 تليها مباشرة النسبة % 25 والمتعلقة بالعبارة التواصل الدائم بين الإدارة والمصالح الإدارية والطلبة في حين ان 10 من الإجابات ذهبت إلى تأكيد العبارة التي مفادها تحقيق الموجود بشكل مرضي ويعود تذبذب الإجابات بين العبارات إلى ان مستويات خدمات الاتصال الرقمي ودورها في الإعلام والاتصال بين مختلف الفاعلين على مستوى الجامعة فالملاحظ والمتبع للأمر أثناء ولوجه للمواقع والرسائل الخاصة بالاتصال الرقمي يرون أن هذا الأخير يساهم في تحسين العملية الإدارية في ظل أزمة كورونا من خلال انجاز الأعمال الإدارة بالإضافة إلى المصالح وذلك عن بعد.

جدول رقم 13 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال يمكن القول ان استخدام الاتصال الرقمي في ظل جائحة كورونا يساهم في زيادة فعالية العملية الإدارية بجامعة تبسة

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	23	46
لا	27	54
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال استقراءنا للجدول وملاحظتنا للشكل والذي كانت بياناته تخص السؤال الذي مفاده هل يمكن القول أن استخدام الاتصال الرقمي في ظل جائحة كورونا يساهم في زيادة فعالية العملية الإدارية بجامعة تبسة حيث تركزت اغلب إجابات المبجوثين في الإجابة لا وذلك بنسبة 54 بينما 46 من إجابات الأفراد العينة لم تخرج من إطار الإجابة نعم وبالتالي فالنظام الإداري في الجامعة من خلال توفير الوسائل والعتاد اللازم وتكوين القائمين بالعملية الاتصالية عن بعد وبشكل رقمي.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقية

3-جدولة وتحليل بيانات السؤال الفرعي الثالث: الاتصال الرقمي وتنشيط العملية التعليمية في جامعة تبسة في ظل كورونا

الجدول رقم 14 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال كان الاتصال الرقمي في العملية التعليمية في ظل أزمة covid19

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	40	80
لا	10	20
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال القراءة الدقيقة للجدول اللذان تضمننا السؤال الذي يتمحور حول هل كان الاتصال الرقمي في العملية التعليمية في ظل أزمة covid covid19 حيث ان نسبة % 80 كانت إجابات الأفراد المثليين في الطلبة والأساتذة والموظفين في الإجابة بنعم بينما 20 من الأفراد أجابوا ب لا ويعود اختيار المبحوثين للإجابة بنعم راجع إلى وعيهم بأهمية الاتصال الرقمي في تنشيط العملية التعليمية.

الجدول رقم 15 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال ساهم الاتصال الرقمي في العملية التعليمية في ظل أزمة covid19

الاحتمالات	التكرارات	النسب
المساعدة في الدراسة عن بعد	23	46
التواصل بين الطلبة والاساتذة	22	44
انجاز الاعمال الموجهة عن بعد	5	10
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

يتبين لنا الجدول والشكل أعلاه بعد القراءة الدقيقة لهما والمتضمن للسؤال الآتي: هل ساهم الاتصال الرقمي في العملية التعليمية في ظل أزمة covid19 من خلاله؟

فكانت أغلبية من الطلبة والأساتذة والموظفين البالغ نسبتهم % 46 يرون الحل هو المساعدة في الدراسة عن بعد تليها النسبة %44 من الأفراد العينة يؤكدون على التواصل بين الطلبة و الأساتذة أما 10 الانجاز الأعمال الموجهة عن بعد لـ 5 الأفراد من أصل 50 فرد محل الدراسة.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

4-جدولة وتحليل بيانات السؤال الفرعي الرابع: الاتصال الرقمي وجودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة الشيخ العربي التبسي في ظل أزمة كورونا

الجدول رقم 16 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الاتصال الرقمي أثر على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا

الاحتمالات		التكرارات	النسب
نعم	الدراسة عن بعد	30	60
	انجاز العمل من بعد	14	28
لا		6	12
المجموع		50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال قراءتنا للجدول والملاحظة بدقة على الشكل والذي يتعلق بالمعطيات الخاصة بالسؤال الذي مفاده هل الاتصال الرقمي أثر على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا حيث ان أغلبية الأفراد العينة محل الدراسة بنسبة 90% أجابوا بالإجابة بنعم بينما 10 ينفون ذلك، ويرجع ذلك إلى ان الاتصال الرقمي وسيلة مكملة حاليا وذات شرط أساسي في تمييز وتحسين جودة العملية التعليمية والإدارية وبالتالي للاتصال الرقمي أثر ايجابي على هذه الأخيرة.

الجدول رقم 17 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال أثر الاتصال الرقمي على جودة العلية الإدارية في الجامعة تبسة في أزمة covid19 .

الاحتمالات		التكرارات	النسب
نعم		45	90
لا		5	10
المجموع		50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل والمتضمن التساؤل الذي مفاده: كيف أثر الاتصال الرقمي على جودة العلية الإدارية في الجامعة تبسة في أزمة covid19 .

حيث نجد ان أغلبية لمبجوثين محل الدراسة يرون ان الأثر الايجابي للاتصال الرقمي على جودة العملية الإدارية في جامعة تبسة وذلك بنسبة 88 بالإضافة إلى 12 من الأفراد العينة والمقدين ب6الأفراد من أصل 50 فرد ينفون ذلك، حيث ان الاتصال الرقمي يؤثر ايجابيا على العملية التعليمية في الجامعة من خلال سرعة وصول المعلومات ودقتها في وقت أقصر.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

5-جدولة وتحليل بيانات السؤال الفرعي الخامس: الاتصال الرقمي وجودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة الشيخ العربي التبسي في ظل أزمة كورونا

الجدول رقم 18 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال الاتصال الرقمي معيقات عرقلت واثرت على عملية الجودة الإدارية والتعليمية في ظل أزمة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
ايجابيا	44	88
سلبيا	6	12
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال قراءتنا للجدول والشكل والذي يتعلق ببيانات التساؤل رقم 20 والذي كان مفادها هل الاتصال الرقمي معيقات عرقلت واثرت على عملية الجودة الإدارية والتعليمية في ظل أزمة كورونا حيث نلاحظ ان أغلبية المبحوثين ينفون ذلك بنسبة 58 % أجابوا بالإجابة لا بينما الإجابة التي تمحورة حول كلمة نعم فقد بلغ المبحوثين الذي أجابوا بنعم العملية التعليمية بنسبة 42% من بين العراقيين نجد عدم الفهم الجيد والاختلاط وعدم التناسق بين المعلومات .

الجدول رقم 19 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال معيقات الاتصال الرقمي التي أثرت على جودة العملية التعليمية والإدارية في ظل أزمة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نعم	21	42
لا	29	58
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه والذي يتضمن عمليات رقمية وبيانية للتساؤل الذي يتعلق بما هي معيقات الاتصال الرقمي التي أثرت على جودة العملية التعليمية والإدارية في ظل أزمة كورونا حيث نجد ان نسبة 44% من اجابات المبحوثين أكدوا على ان المعيقات هي معيقات نفسية تليها نسبة 32% من الاجابات أكدوا على المعيقات البشرية واخيرا نسبة 24% لمعيقات مادية حيث تتمثل المعيقات النفسية للاتصال الرقمي في نقص تدفق الانترنت الذي يولد القلق بالاضافة على الملل والخمول وكثير المكوث في البيت يسود جزء من الكآبة .

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الجدول رقم 20 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال : المعيق الأكثر تأثيرا على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل الأزمة covid19

الاحتمالات	التكرارات	النسب
معيقات نفسية	22	44
معيقات مادية	12	24
معيقات بشرية	16	32
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال استقراءنا لنتائج الجدول والشكل والذي يتعلق بالسؤال الذي مفاده : ما المعيق الأكثر تأثيرا على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل الأزمة covid19 حيث نلاحظ ان أغلبية المبحوثين أكدوا على المعيق النفسي وكانت نسبة هذه الأغلبية تقدر بـ %44 بينما تليها نسبة %32 اجابة المعيق البشري في حين نجد أقل نسبة %24 معيقات مادية.

الجدول رقم 20 يوضح : يمثل إجابات الأفراد الدراسة حول السؤال : المعيق الأكثر تأثيرا على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل الأزمة covid19

الاحتمالات	التكرارات	النسب
معيق مادي	14	28
معيق معنوي	20	40
معيق نفسي	26	52
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

من خلال استقراءنا لنتائج الجدول والشكل والذي يتعلق بالسؤال الذي مفاده : ما المعيق الأكثر تأثيرا على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل الأزمة covid19 حيث نلاحظ ان أغلبية المبحوثين أكدوا على المعيق النفسي وكانت نسبة هذه الأغلبية تقدر بـ %52 بينما اجابة المعيق المعنوي فتبلغ نسبتها %40.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

6- نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية:

6-1- في ضوء السؤال الفرعي الأول: ما طبيعة الاتصال الرقمي المستخدم في جامعة العربي التبسي

تبسة؟

بعد تحليل الجداول الخاصة بهذا التساؤل توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن الطالب والأستاذ والموظف في جامعة العربي التبسي على مستوى ولاية تبسة يرى أن الاتصالات الغير المباشرة المتمثلة في الاتصال الرقمي (الانترنت ، هي الفيسبوك ..) هي المستخدمة في ظل جائحة كورونا. (النسبة بلغت 80%)
- مستويات خدمات الاتصال الرقمي جيدة لاهتمام الجامعة الجزائرية بوسائل الاتصال الرقمي ودورها في الإعلام والاتصال بين مختلف الفاعلين على مستوى الجامعة الجزائرية من خلال التصفح والولوج في المواقع. (بلغت النسبة 92%)
- يلجأ أفراد العينة الهاتف المحمول في عملية التواصل عن بعد لسهولة استعماله. (النسبة هنا بلغت 52%)
- الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا هي المنصة . (بلغت النسبة هنا 54%)
- التواصل الجيد هو أساس نجاح أي جماعة او الأفراد داخل حيز ما فهو أن تم بالكيفية المثلى التي يجب أن يكون بها يساعد على سهولة توصيل المعلومات وذلك عبر المنصة الرقمية وكما نعلم ان الجامعة مؤخرا مع الانفتاح القائم عليها أثرت بها نتيجة لتيجه وجود قناة اتصال بين الجامعة والطلبة والأساتذة والموظفين. (النسبة هنا بلغت 98%)

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقية

6-2- في ضوء السؤال الفرعي الثاني: هل ساهم الاتصال الرقمي في استمرار العملية الادارية في ظل أزمة covid 19 بجامعة العربي التبسي؟

بعد تحليل الجداول الخاصة بهذا التساؤل توصلنا إلى النتائج التالية:

- ساهم الاتصال الرقمي في استمرارية العملية الإدارية في الجامعة في ظل أزمة كورونا (نسبة 92% من العينة من اكدوا هذا)
- المساهمة بواسطة الاتصال الرقمي كانت بلشكل الكبير (60% من افراد العينة أكدوا هذا)
- مستويات خدمات الاتصال الرقمي ودورها في الإعلام والاتصال بين مختلف الفاعلين على مستوى الجامعة فالملاحظ والمتبع للأمر أثناء ولوجه للمواقع والرسائل الخاصة بالاتصال الرقمي يرون أن هذا الأخير يساهم في تحسين العملية الإدارية في ظل أزمة كورونا من خلال انجاز الأعمال الإدارة بالإضافة إلى المصالح وذلك عن بعد (بلغت النسبة 64%)
- استخدام الاتصال الرقمي في ظل جائحة كورونا يساهم في زيادة فعالية العملية الإدارية بجامعة تبسة (بلغت النسبة الاجمالية 54%)

6-3- في ضوء السؤال الفرعي الثالث: هل للاتصال الرقمي دور في تنشيط العملية التعليمية عن بعد في ظل جائحة covid 19؟

بعد تحليل الجداول الخاصة بهذا التساؤل توصلنا إلى أن الاتصال الرقمي يكتسي أهمية بالغة في العملية التعليمية في ظل انتشار وباء كورونا المستجد والذي أثر بشكل سلبي على مجريات الدراسة الجامعية وبالتالي تم اللجوء إلى القاء الدروس والمحاضرات عن بعد ورفع الوثائق والمطبوعات والدروس عبر مختلف المنصات التي تعتمد الاتصال الرقمي كأداة أساسية لها

6-4- السؤال الفرعي الرابع: هل أثر نمط الاتصال الرقمي على تجربة العملية التعليمية في جامعة العربي التبسي في ظل جائحة covid 19؟

بعد تحليل الجداول الخاصة بهذا التساؤل توصلنا إلى أن الاتصال الرقمي أثر على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل جائحة كورونا عبر الدراسة وإنجاز العمل عن بعد، فقد وفر لها كافة السبل والتسهيلات التي من خلالها سعى مختلف الأساتذة والمؤطرين إلى إنجاز العملية الإتصالية عبر المنصات الرقمية في ظل الاعتماد على الاتصال الرقمي في العمل الإداري والبيداغوجي عن بعد

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

6-5- في ظل السؤال الفرعي الخامس: فيما تكمن معيقات استخدام الاتصال الرقمي بجامعة العربي التبسي؟

بعد تحليل الجداول الخاصة بهذا التساؤل توصلنا إلى أن هناك العديد من المعيقات التي اثرت على عملية الجودة الإدارية والتعليمية في ظل أزمة كورونا، على غرار المعيقات النفسية والمادية والبشرية.

7- النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا السابقة والنتائج التي توصلنا إليها خلاصنا إلى جملة من النقاط التالية:

- ✓ نسبة الذكور داخل الجامعة بما فيهم طلبة واساتذة وموظفين هم من يحتلون النسبة الأكبر .
- ✓ الفئة العمرية الأكثر تواجدا في جامعة تبسة هم الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 49 سنة وتليها فئة الشباب 30 سنة هيمنة ذوي المستوى الماستر .
- ✓ غالبية العمال والأساتذة والطلبة لديهم تخفيض علوم الاتصال والإعلام بالإضافة إلى علوم التربية.
- ✓ اغلب الوظائف التي تحتوي العينة هي طلاب ثم إداريين .
- ✓ معظم المبحوثين يؤكدون على استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي وذلك راجع لاعتمادهم عليها بصفة دائمة في عملهم التواصل اليومي .
- ✓ يستخدم أغلبية المبحوثين الهاتف المحمول كما يعتمدون على المنصة الرقمية بشكل أفضل.
- ✓ يرى أكثر من ثلثي الجامعة أن الاتصال الرقمي يؤثر على جودة العملية التعليمية من ناحية الجوانب الايجابية والسالبة .
- ✓ لتحسين العديد من الحلول لأجل ذلك كالعمل على زيادة تدفق الانترنت مع توظيف الكفاءات في مجال البرمجة والتي تعمل على تطوير البرامج والشبكات استنادا إلى خبرتها ومكتسباتها العلمية والتي سوف ستجدها في هذا المجال إلى جانب فرص إلزامية التكنولوجيا الاتصال على الطلبة والأساتذة والموظفين .

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

8- النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة

8-1- في ضوء الدراسة الأولى: الموسومة ب الموسومة ب: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG-قسنطينة

من خلال ما توصلنا إليه في دراستنا ونتائج هاته الدراسة، نلاحظ توافق بينهما فيما يخص أدوات الاتصال الرقمي، على غرار شبكة الانترنت والحاسوب والتي تأثر على مستوى أداء العاملين على مستوى المؤسسة وكذلك الحال مع الجامعة محل الدراسة

8-2- في ضوء الدراسة الثانية الموسومة ب: الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من موظفي أولاد الدراج الاتصال الرقمي له تأثير كبير في تحسين أداء المؤسسة وأساليب العمل حيث ساهم في التواصل بين الموظفين وفروع الإدارات الأخرى، وتسيير العمل وتنظيمه في عملية أداء الموظفين بالمؤسسة وكذا السرعة الفائقة التي يتميز بها.

8-3- في ضوء الدراسة الثالثة: تحت عنوان: "تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري دراسة عينة من الشباب الجامعي لتلمسان، من خلال نتائج الدراسة ودراستنا نلاحظ أن هناك توافق فيما يخص أدوات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات وأهميتها في الاتصال الرقمي والتي تعد من أكثر الأدوات استخداما من قبل الشباب الجامعي وهي نفس عينة الدراسة

8-4- في ضوء الدراسة الرابعة: تحت عنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أكدت نتائج الدراسة ما توصل إليه في دراستنا إلى أهمية وسائل الاتصال الرقمية منها المعتمدة على شبكة الانترنت بالدرجة الأولى وعلاقتها بجودة العملية التعليمية

الخاتمة

الخاتمة :

أدى انتشار فيروس كورونا المستجد إلى إجراء تفعيل التباعد الاجتماعي والحد من الاجتماعات المباشرة، صار أمراً لا غنى عنه وضرورة قصوى- لنجاعته وفعاليتته-، ليجد الطلاب والموظفين والأساتذة أنفسهم أمام ضرورة الاعتماد على الرقمنة من أجل ضمان استمرارية بعض الجامعات ولو عن بعد.

فحياتنا العادية تعتمد بالأساس على نظام الاتصال والتواصل، الذي يركز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة، ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة، الاجتماعية منها والمؤسسية، في التعليم والإدارات العمومية غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة، بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد، زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة، حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من الجامعات، التي اضطرت إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار أنشطتها عن بعد.

حيث أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم خدمات الجامعة قابعين تحت الحجر الصحي، تنزيل عنهم تعب التنقل وملل طرق الأبواب والطوابير. هذه الخدمات التي وإن كان بعضها موجودا، لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي يفرضها التطور وتحتمها العصرية في زمن التحدي التكنولوجي.

والدليل، أن بوابات رقمية كثيرة اعتمدها الجامعة ضمن الإدارة الإلكترونية لم تجد التجاوب المنتظر من الطلب والأساتذة والموظفين ، فضلوا البقاء أسرى الأساليب التقليدية لقضاء حاجياتهم.

لكن نقشي الوباء وما رافقه من تدابير استعجالية، ممثلة في الحجر الصحي والعزل المنزلي والتباعد الاجتماعي، فرض هذا الخيار الحتمي لأول مرة، يتجاوب الطلبة والأساتذة مع الآلية الإلكترونية واستعمالها بلا تردد ولا مخاوف، ويتقبلون تلقائيا حملات التعبئة والتحسيس بشأن اقتحام هذه البوابات والمنصات التي باتت تتكاثر كالفطريات، ونفاجأ يوميا باختراعات شباب كسروا الحواجز واضعين مهاراتهم وإبداعاتهم تحت التصرف.

وحسب عدد من المتخصصين في المجال الرقمي الأزمة الصحية كوفيد 19 فبعد قرار إغلاق جميع المدارس والمعاهد والكليات، حرصوا على ضمان استمرار التعليم عن بُعد، الأمر الذي شجعتة الوزارة الوصية بدعوة هيئة التدريس إلى الانخراط في تسجيل دروس على الإنترنت.

الختام

وقد بادر عدد من الأساتذة من مختلف المستويات التعليمية إلى مشاركة حصص دراسية مسجلة على موقع « الفيسبوك واليوتيوب » لإتاحتها للتلاميذ والطلبة، لكن رغم ذلك يبقى الالتزام ومتابعة الدروس أكبر تحد يواجه التعليم عن بعد.

ويبقى التعليم عن بُعد من الحلول التي يتوجب إيلاءها الاهتمام اللازم واعتمادها سواء خلال الأوقات الاستثنائية، مثل ما يحدث حاليا مع أزمة كورونا، أو في الوضع الطبيعي العادي، إلى جانب التعليم الحضوري. ورغم أن الحكم على تجربة التعليم عن بُعد أمر صعب للغاية في ظل عدم وجود مؤشرات إحصائية، إلا أن اعتمادها من قبل وزارة التربية الوطنية سيمكن من بناء تجارب عليها تكون ناجحة في المستقبل.

إذا تأملنا في بعض الأرقام المتعلقة بحصيلة التعامل عبر الانترنت ومن خلال تكنولوجيا الاتصال عن بعد، نجد أن أغلب الجامعات استطاعت تدبير أمورها بشكل حيوي عن بعد، ودون حاجة إلى عقد اجتماعات مباشرة مكلفة وقتا وجهدا ومالا .

للرقمنة انعكاسات ومزايا مهمة، من قبيل سهولة ونجاعة التواصل حيث يمكن للمرء أن يحضر اجتماعاته المبرمجة من بيته دون تكلف عناء التنقل إلى مقر الاجتماع، فضلا عن اختصار للتكلفة والجهد وتوفير للوقت، حيث يمكن للشخص قضاء أغراضه الإدارية وهو جالس ببيته أو بمقر عمله دون تكبد التكاليف المادية والمعنوية من أجل التنقل إلى الجامعة ومن ضمن هذه المزايا، انخفاض التكلفة التشغيلية لمؤسسات المعلومات الرقمية، مقارنة مع مؤسسات المعلومات التقليدية، ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبنائها، إلى جانب حل مشكلة الحيز المكاني داخل مؤسسات المعلومات، خصوصا مع تضخم وتنوع مصادر المعلومات، وكثرة الباحثين وإنتاجهم العلمي، وهو يساعد في تقديم معلومات وخدمات ذات جودة عالية للمستخدمين.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

- 1- محمود البياني ، منهجية وأساليب البحث العلمي ، دار حامد للنشر ، الأردن ، عمان ، ط1، 2008
- 2- بن عماد مكايي والأستاذ الدكتور عاطف عدلي العبد: نظريات الإعلام ، سنة 1428هـ/2007م
- 3- ثابت عبد الرحمان إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، سنة 2001
- 4- حسن عماد مكايي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993
- 5- خضرة عمر المفلح: الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1436هـ/2015م
- 6- رضوان بلخيري: مدخل الى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015م، ص179، 178.
- 7- رضوان مفلح العلي وآخرون: مدخل الى وسائل الإعلام الالكتروني والفضائي، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016م
- 8- سعيد طه محمّد والسيد محمد ناس: قضايا في التعليم الجامعي والعالى، د.ط، الزقازيق-مصر، مطبعة النهضة المصرية سنة 2003 ص07.
- 9- عبد الحميد محمود النعيمي: مبادئ الإدارة العامة، منشورات الجزائر، 1997م
- 10- عبد الكريم علي جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات: مجلة الاتصال والتنمية، ع06، دار النهضة العربية، بيروت، 2012
- 11- العربي بوعمامة: الاتصال العمومية والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، ديسمبر، 2014
- 12- فوزي غرابية وآخرون ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ط3 2002
- 13- ماهر عودة الشمالية وآخرون: وسائل الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015م

قائمة المصادر والمراجع

- 14- محمد رسمي: أساسيات الإدارة التربوية، ط1، الإسكندرية، مصر، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، سنة 2003
- 15- محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007م
- 16- محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتاب، القاهرة، 2004م
- 17- محمود توفيق ، منهجية البحث العلمي ، المكتبة أنجلو مصرية ، القاهرة ، ط1 ، 2007
- 18- مريزق عدمان، التيسير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، 2015م
- 19- مصطفى بودراف، التيسير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2011/2012
- ²⁰- مورييس أنجريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصة للنشر الجزائر 2004، ط2
- 21- مي عبد الله: نظريات الاتصال، طبعة 4 سنة 1426هـ/2006م، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان
- الرسائل الجامعية:
- 1- كيارى فاطمة الزهراء: تقييم نفقات التعليم العالي في المؤسسة الجامعية دراسة حالة جامعة بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المالية العامة، كلية ع اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير دفعة 2011، 2012
- 2- عبد القادر براينيس: التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسات الصحة بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2006/2007
- 3- ناريمان زعدان: إعلانات الطب البديل في الفضائيات التلفزيونية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر L.M.D تخصص اتصال في التنظيمات، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، دفعة 2016،
- 4- ضابغ خالد: أليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة، 2017/2018،

قائمة المصادر والمراجع

5- آدم محمد آدم: الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور: دراسة تطبيقية عن عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم، تخصص إذاعة وتلفاز، بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 1439هـ، 2016م

المقالات:

1- نزيهة عمران: الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل صلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة الفكر، عدد12، جامعة بسكرة، الجزائر

المواقع الالكترونية:

1. <http://www.foad8.ufc.dz/cours/publique>
2. http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_conten.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الإعلام والاتصال



استمارة استبيان

- نحن طلبة بقسم علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي بصدد إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان "الاتصال الرقمي ودوره في تسيير الخدمة الجامعة"
- دراسة ميدانية لعينة من طلبة وأساتذة وموظفي جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

ملاحظة: نعلمكم أن معلوماتكم المقدمة في هذه الاستمارة سرية وغرضها علمي بحث لذا الرجاء الاجابة بكل دقة وموضوعية وشكرا على مساعدتكم لنا.

إشراف الدكتور:

- براي محمد

من اعداد الطالبين:

- مناعي ابتسام

- جبيري أحلام

السنة الجامعية: 2021/2020

ضع إشارة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

نكر - أنثى

2. السن:

3. المستوى التعليمي:

ليسانس - ماجستير - دكتوراه

4. التخصص:

5. الوظيفة في المؤسسة (الجامعة):

طالب - أستاذ - موظف

المحور الثاني: طبيعة الاتصالات الرقمية السائدة في جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة - في ظل جائحة

COVID 19

6. ماهي الاتصالات المستخدمة في الجامعة في ظل جائحة كورونا؟

اتصال مباشر - اتصال غير مباشر

7. هل استخدمت جامعة الشيخ العربي التبسي الاتصالات الرقمية في ظل الجائحة؟

نعم - لا

8. ماهي الوسائل المستخدمة في عملية التواصل عن بعد في الجامعة في ظل جائحة كورونا ؟

الهاتف المحمول - فايس بوك - فايبر

بريد إلكتروني - أخرى أذكرها

9. ماهي الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما في جامعة تبسة في ظل جائحة COVID19؟

..... -

10. هل الوسيلة المستخدمة ناستيك في عملية التواصل؟

نعم - لا

إذا كانت الإجابة بلا ، لماذا؟

.....

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي واستمرارية العملية الإدارية في جامعة الشيخ العربي التبسي في ظل

أزمة COVID 19

11. هل ساهم الاتصال الرقمي في استمرارية العملية الإدارية في الجامعة في ظل أزمة كورونا ؟

نعم لا

12. هل كانت هذه المساهمة:

- بشكل كبير
- بشكل متوسط
- بشكل ضعيف

13. هل ساهم الاتصال الرقمي في تحسين العملية الإدارية في ظل أزمة كورونا من خلال؟

- التواصل الدائم بين الإدارة والمصالح الإدارية والطلبة.
- إنجاز الأعمال الإدارية عن بعد.
- تحقيق الأهداف المرجوة بشكل مرضي.
- أخرة أذكرها.

14. هل يمكن القول أن استخدام الاتصال الرقمي في ظل جائحة كورونا ساهم في زيادة فعالية العملية

الإدارية بجامعة تبسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "لا" أذكر لماذا؟

.....

المحور الرابع: الاتصال الرقمي وتنشيط العملية التعليمية في جامعة تبسة في ظل كورونا

15. هل كان الاتصال الرقمي دور في تنشيط العملية التعليمية في جامعة تبسة في ظل أزمة

COVID19؟

نعم لا

16. هل ساهم الاتصال الرقمي في العملية التعليمية في ظل أزمة COVID19 من خلال ؟

- المساعدة في الدراسة عن بعد.
- التواصل بين الطلبة والأساتذة.
- إنجاز الأعمال الموجهة عن بعد.

17. هل كانت المنصة التعليمية (مودل) أداة أساسية في تقديم الخدمات الجامعية على أكمل وجه؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "نعم" بين كيف؟

.....

المحور الخامس: الاتصال الرقمي وجودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة الشيخ العربي التبسي في ظل أزمة كورونا

18. هل للاتصال الرقمي أثر على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل جائحة

كورونا؟

نعم لا

19. كيف أثر الاتصال الرقمي على جودة العملية الإدارية في جامعة تبسة في أزمة COVID19؟

سلبيا إيجابيا

..... كيف ذلك؟

20. هل للاتصال الرقمي معوقات عرقلت وأثرت على جودة العملية الإدارية والعملية التعليمية في ظل

أزمة كورونا؟

نعم لا

21. ماهي معوقات الاتصال الرقمي التي أثرت على جودة العملية التعليمية والإدارية في ظل أزمة

كورونا؟

- معوقات نفسية.

- معوقات مادية.

- معوقات بشرية.

22. ما المعيق الأكثر تأثير على جودة العملية التعليمية والإدارية في جامعة تبسة في ظل أزمة

COVID19؟

معيق مادي معيق معنوي معيق نفسي

ملخص:

هدفنا من خلال هاته الدراسة الموسومة ب: الاتصال الرقمي ودوره في تسيير الخدمة الجامعية دراسة ميدانية لعينة من طلبة وأساتذة وموظفي جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة إلى معرفة طبيعة الاتصال الرقمي وكيفية مساهمته في استمرار العملية الإدارية بالجامعة في ظل أزمة كورونا، وكذا دوره في التعليم عن بعد، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي في تحليل بيانات استمارة الاستبيان، وتوصلنا في الأخير إلى أن الاتصال الرقمي بالجامعة يؤثر على جودة العملية التعليمية عبر الاعتماد على المنصات الرقمية رغم العديد من المعوقات التي تحول دون ذلك

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرقمي - الخدمة الجامعية -التعليم عن بعد- المنصات الرقمية

Abstract

Our goal, through this study tagged with: Digital communication and its role in the conduct of university service, is a field study of a sample of students, professors and employees of the University of Sheikh Al-Arabi Tebessa, to know the nature of digital communication and how it contributes to the continuation of the administrative process at the university in light of the Corona crisis, as well as its role in distance education. And we have relied on the descriptive approach in analyzing the data of the questionnaire, and we have finally concluded that digital communication at the university affects the quality of the learning process by relying on digital platforms despite many obstacles that prevent it

Keywords: digital communication - university service - distance education - digital platforms