



UNIVERSITY LARBI TEBESSI – TEBESSA

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم انسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية

(دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال
أنموذجا)

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

دفعته: 2020

إشراف الأستاذ:

- محمد مالك

إعداد الطالبتين:

- إخلاص ملوك

- عفاف باهي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أكرم بوطورة	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
محمد مالك	أستاذ محاضر - ب -	مشرفا ومقررا
كريمة كاف	أستاذ محاضر - أ -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال الله تعالى: " وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " النمل الآية 19 الحمد لله لله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع فيا رب لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضى والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا أما بعد: لا يسعنا الا ان نتقدم بالشكر إلى من رافقنا بتوجهاتنا طيلة مدة إنجاز هذا البحث، والذي لم يبخل علينا بآرائه وأفكاره النيرة وبقى دائما مثالا للعطاء والتواضع أستاذنا الفاضل "مالك محمد" لاننا لم نرى فيه سوى الموجه والقائد من اجل انجاز هذا العمل كما نتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة المناقشة و لكل اساتذة قسم الاعلام والاتصال الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي، ولا يفوتنا فالاخير ان نشكر كل من ساعدنا ومد الينا يد العون من قريب او من بعيد في إنجاز هذا العمل

والله ولي التوفيق.

إهداء

الحمد لله الذي أعانني بالعلم وأكرمني بالعقل

وأمدني بالقوة لأنجز هذا العمل. أهدي ثمرة جهدي إلى : من قال فيهما سبحانه
وتعالى بعد بسم الله الرحمان الرحيم : «واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل
رب ارحمهما كما ارحماني صغيرا» صدق الله العظيم سورة الإسراء الآية 24

إلى رمز الرجولة والتضحية.. إلى من دفعني لطلب العلم وعلمني الصبر
والنجاح "أبي العزيز" إلى شمس الضياء إلى نبع الوفاء والعطاء.. إلى من ربطني
وأنارت دربي.. التي أعانتي بنصائحها ودعواتها.. إلى أغلى إنسانة وصديقة في
الوجود "أمي الحبيبة"

إلى من تعودت وجودهم بقربي.. إلى من تذوقت معهم طعم الأخوة.. إلى
أختي الوحيدة وسندي في الحياة "سلوى" إلى أخوي رمز الحنان والعطاء "أيمن
وإسلام" إلى أستاذي الفاضل رمز العطاء "مالك محمد" كما أهدي هذا
الجهد إلى صديقات دربي عفاف، يسرى، شيماء، فاطمة، نور الهدى،
إيمان، آمال، خولة، صابرين، صاحبات القلوب الحنونة والابتسامة الدائمة
كما أهدي هذا الجهد إلى كل أحبائي ومن دعمني من قريب او من بعيد

إخلاص

إهداء

بعد شكر الله وحده وحمده

على فضله ودوام الصحة والعافية والصلاة على خير خلق الله سيدنا محمد
"صلى الله عليه وسلم"

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من منحاني الحياة إلى من كانا خلال السنين
العجاف سحابا ممطرا،

أمي الغالية ينبوع المحبة التي حملتني وهنا على وهن وأعانتني بدعواتها
أبي الكريم الذي عمل بكدي في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وكان لي سندا
حفظهما الله

إلى إخوتي شموع حياتي الذين ترعرعت معهم ونما غصني بينهم
إلى أستاذنا الفاضل "مالك محمد" الذي تعهدنا بنصائحه وتوجيهاته الثمينة
إلى كل من له فضل في إنجاز هذا البحث إلى كل من ساندني وعلمني حرفا في
هذا المشوار الى من مررنا سويا ونحنا نشق طريق النجاح والإبداع
إلى رفيقات كل خطوة إخلاص فاطمة سارة يسرى شيماء أمال إيمان نور
الهدى إلى كل من نساهم قلمي ولم ينساهم قلبي.

عجاف

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	المقدمة
	الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري
4	تمهيد
5	1. تحديد الإشكالية
6	2. التساؤلات الفرعية
6	3. أسباب اختيار الموضوع
8	4. أهداف الدراسة
8	5. أهمية الدراسة
8	6. تحديد المفاهيم
11	7. الدراسات السابقة
16	8. صعوبات الدراسة
18	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الاتصال الرقمي
21	تمهيد
22	1. نشأة وظهور الاتصال الرقمي
23	2. خصائص الاتصال الرقمي
26	3. وظائف الاتصال الرقمي
29	4. مستويات الاتصال الرقمي
32	5. وسائل الاتصال الرقمي
44	6. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي
48	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الاتصال الرسمي

51	تمهيد
52	1. أنواع الاتصال الرسمي.
55	2. مميزات الاتصال الرسمي.
56	3. أساليب الاتصال الرسمي.
57	4. وسائل الاتصال الرسمي.
60	5. شبكات الاتصال الرسمي.
63	6. أهداف الاتصال الرسمي.
64	7. شروط الاتصال الرسمي.
65	8. معوقات الاتصال الرسمي.
67	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي	
	تمهيد
70	أولاً: المرتكزات المنهجية للدراسة
71	1. مجالات الدراسة.
71	- المجال المكاني.
72	- المجال الزمني.
72	- المجال البشري.
73	2. منهج الدراسة.
74	3. مجتمع الدراسة.
75	4. أدوات جمع البيانات.
	ثانياً: عرض وتحليل جداول الدراسة.
79	عرض وتحليل النتائج حسب الاستمارة:
79	المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية
82	المحور الثاني: أساليب استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.
88	المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في نقل الرسائل الرسمية في الجامعة.
91	المحور الرابع: العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة.
97	ثالثاً: نتائج الدراسة خلاصة الفصل

100	خاتمة
102	قائمة المصادر والمراجع الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
78	الجدول رقم (01): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس
79	الجدول رقم (02): يمثل توزيع المبحوثين حسب السن
79	الجدول رقم (03): يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية
80	الجدول رقم (04): يمثل توزيع المبحوثين حسب الدرجة العلمية
80	الجدول رقم (05): يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية
81	الجدول رقم (06) يمثل الأجهزة الالكترونية الاكثر استخداما في الجامعة
82	الجدول رقم (07): يمثل الوسائل الرقمية الاكثر استخداما في الجامعة
82	الجدول رقم (08) يمثل كيفية الابلاغ بالتعليمات الجديدة من طرف الجامعة
83	الجدول رقم (09): يمثل نسب استخدام الآليات الرقمية أثناء العمل
84	الجدول رقم (10): يمثل تكرار استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة
84	الجدول رقم (11) يمثل أبرز استخدامات وسائل الاتصال الرقمي
85	الجدول رقم (12) يمثل نسبة مدى تسهيل الاتصال الرقمي من عملية الاتصال الرسمي
85	الجدول رقم (13) يمثل تطوير الآليات الرقمية للاتصال الرسمي
86	الجدول رقم (14) يمثل تأثير الاتصال الرقمي في فعالية العمل داخل الادارة الجامعية.
87	الجدول رقم (15) يمثل الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي لإدارة الجامعة
87	الجدول رقم (16): يمثل نسبة التقدم الذي أحدثه الاتصال الرقمي في العمال الإداري للجامعة
88	الجدول رقم (17): يمثل التشجيع على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة
88	الجدول رقم (18): يمثل التعليمات الرسمية التي تنقل إليك عبر وسائل الاتصال الرقمي
89	الجدول رقم (19): يمثل الخدمات التي قدمتها شبكة الانترنت لإدارة الجامعة
90	الجدول رقم (20): يمثل دخول تقنيات الاتصال الرقمي في الادارة أدت إلى عرقلة العمل داخل الجامعة.
90	الجدول رقم (21): يمثل العراقيل التي تعيق العمل بالاتصال الرقمي داخل إدارة الجامعة.
91	الجدول رقم (22): يمثل المعوقات أمام توفير أجهزة ووسائل الاتصال الرقمي في الجامعة
92	الجدول رقم (23): يمثل عدم توفر الوسائل الرقمية يعيق الاتصال الرسمي
92	الجدول رقم (24): يمثل أسباب عدم استخدام أو التخلي عن الاتصال الرقمي
93	الجدول رقم (25): يمثل تعدد الوسائل الرقمية يشوش اختيارك من أجل ارسال أو استنقبال التعليمات والقرارات الرسمية.

94

الجدول رقم (26): امكانية التخلي عن الاتصال الرقمي والاكتفاء بالطرق التقليدية في بث الرسائل الرسمية

94

الجدول رقم (27): يمثل العوائق والأسباب التي تمنع من توفير وسائل الاتصال الرقمية في الجامعة.

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل
31	الشكل رقم (01): الاتصال من خلال الشبكات.
32	الشكل رقم (02): الأترنت كوسيلة اتصالية أو وسيط اتصالي
53	الشكل رقم (03): يوضح الاتصال النازل
54	الشكل رقم (04): يوضح الاتصال الصاعد
55	الشكل رقم (04): يوضح الاتصال الأفقي
61	الشكل رقم (05): يمثل شبكة اتصال السلسلة
61	الشكل رقم (06): يمثل شبكة اتصال العجلة
62	الشكل رقم (07): يمثل شبكة اتصال الدائرة.
62	الشكل رقم (08): شبكة الاتصال النجمية

القدمة

يعد الاتصال أحد المواضيع التي نالت اهتماما متزايدا من طرف الباحثين والدارسين في ميدان الاعلام والاتصال باعتباره ضرورة إنسانية تملئها متطلبات الانسان الاجتماعية والمادية، فقد شهد العالم تطورا هائلا وتقدما تقنيا في مجال الاتصال خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية، حيث أضفت إلى ظهور شكل جديد من اشكال الاتصال يعرف بالاتصال الرقمي، حيث ساهمت وسائله على ربط كل منا بالآخر وتغلبت على قيود الوقت والمسافة، يتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات على شكل إشارات الكترونية بين قارات العالم إذ قضت هذه الوسائل الرقمية على الوسائل التقليدية وأصبحت تكنولوجيا الاتصال الرقمي في متناول عدد كبير من الجمهور مثل مواقع التواصل الاجتماعي والانترنت والبريد الإلكتروني هذا ما سهل عملية التواصل بين الافراد والمنظمات وتبادل كميات ضخمة وهائلة من المعلومات وبسرعة مذهلة وبلا عناء ولا جهد، لذا تبنت مختلف المؤسسات التعليمية هذه الوسائل بغرض تسهيل العمل والتواصل داخل المؤسسات وفي ضل هذا التطور التكنولوجي للاتصال أضحت المؤسسات تقيم على أساس مستوى استخدام هذه الوسائل، ومستوى تطور الاتصال داخلها، باعتبار أن الاتصال الرسمي الوحيد الذي يحقق أهداف المنظمة فهو الوسيلة التي تربط الرئيس بالمرؤوس، إذ تعتمد عليه المنظمة للحصول على ميزة اتصالية تكون بالنسبة لها مميزة تنافسية ضمن المحيط الذي تتواجد فيه، ولتطوير هذا النوع من الاتصال تبنت المؤسسات الاتصال الرقمي.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة

مدخلها النظري ومنهجيتها

الفصل الأول

إشكالية الدراسة، مدخلها النظري ومنهجيتها

تمهيد

- 1- تحديد الإشكالية.
- 2- التساؤلات الفرعية.
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهداف وأهمية الدراسة.
- 5- تحديد المفاهيم.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- صعوبات الدراسة.

خلاصة.

تمهيد:

يعتبر الجانب المفاهيمي جانبا مهما في البحث العلمي، فهو بمثابة باب نلج من خلاله لهذه الدراسة وبداية لفهم الموضوع ووضعه في الإطار الصحيح، وسنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد الإشكالية مرورا بالأسئلة الفرعية وتوضيح أسباب اختيار الموضوع بالإضافة إلى اهداف وأهمية الدراسة، إلى جانب تحديد المفاهيم ثم عرض الدراسات السابقة والمشابهة وأخيرا صعوبات الدراسة.

1-تحديد الإشكالية:

يعتبر الاتصال من أهم وأبرز المواضيع التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في شتى فروع المعرفة ومختلف المجالات العلمية، حيث أصبح يمثل محور اهتمام المتخصصين في الدراسات الاجتماعية، إذ يعد مهارة من المهارات الانسانية التي تقوم على تبادل المعلومات ونقل الآراء والأفكار بين الافراد فهو عملية ضرورية لتماسك المجتمعات والشعوب والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها وتبادلها، فحاجة الانسان للاتصال لا تقل أهمية عن حاجته إلى الماء والغذاء، بحكم أن الانسان لا يستطيع العيش بمعزل عن باقي أفراد المجتمع فمن اللزوم عليه أن يدخل في علاقات مختلفة المستويات حيث أن الاتصال يمكن من تطوير وتقوية العلاقات الإنسانية وبالتالي خلق روح التواصل والترابط بين أفراد المجتمع الإنساني ككل.

ومع تطور المجتمعات والرقى الحضاري و ظهور الاختراعات التكنولوجية "الكمبيوتر، أجهزة الراديو، الأقمار الصناعية، التلفزيون، أجهزة معالجة المعلومات والنظم الرقمية" انفتحت آفاق جديدة وأصبح الاتصال مهم أكثر من ذي قبل ولعل أن أهم وأبرز أسباب هذا التحول هو ظهور الانترنت والتي أصبحت تمثل بدورها عنصرا مهما في اندماج وسائل الاعلام وتكنولوجيا الاتصال وعليه ساهم الاتصال الرقمي في ربط كل منا بالآخر، فقد تغلبت وسائل الاتصال الرقمي على قيود الوقت والمسافة، وقد أضافت تكنولوجيا الاتصال الرقمي وسائل إعلامية جديدة إلى مختلف شعوب العالم، فمتاح اليوم أمام الجميع (الصحافة، الصحافة الإلكترونية والمدونات ومواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني والفاكس وغيرها ...).

وقد أجمع الباحثين أن وسائل الاتصال الرقمي اليوم هي النافذة التي يطل بها الانسان على العالم، ويتعرف على ثقافته، فأغلب المؤسسات الإدارية أصبحت تعتمد على الاتصال الرقمي للتواصل

الاسهل والأسرع مع موظفيها وعمالها بطريقة فعالة، فعملية الاتصال تحدد مدى تطور المجتمعات الذي يقوم على أهمية الاتصال داخل التنظيم بنوعيه الرسمي والغير الرسمي، فالاتصال الرسمي يعد من أهم الطرق التي تتبعها المؤسسة في سيرورة عملها لتحقيق أهدافها، حيث يخضع لقواعد والقوانين النظامية للمؤسسة، وتختلف مستوياته من اتصال بين الرؤساء، واتصال بين العاملين وآخر بين الرؤساء والعاملين وهذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين العمال والإدارة وبالتالي فالاتصال الرسمي يعمل على تسهيل عملية تبادل المعلومات كما يساعد أيضا على إيجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة مما ينتج عنه اتخاذ القرارات المشتركة ومن ثم تحقيق الأهداف، ومع تطور تكنولوجيات الاتصال الرقمي أصبح هذا الأخير يسهل ويدعم عملية الاتصال الرسمي داخل المؤسسة وهو ما سنتطرق إليه في دراستنا التي سنحاول من خلالها معرفة دور الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية وهذا من خلال طرح التساؤل المحوري والرئيسي:

فيما يتمثل دور الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية؟

2-التساؤلات الفرعية:

1- ماهي أساليب استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية؟

2- كيف يساهم الاتصال الرقمي في نقل الرسائل الرقمية في الجامعة؟

3- ماهي العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي؟

3-أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا لموضوع الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعات الجزائرية إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوجزها فيما يلي:

1- الأسباب الذاتية "الشخصية":

- محاولة المساهمة في انجاز دراسة علمية تبقى موضوع افادة للطلبة في المستقبل وكذلك كسر الحاجز بين المعلومة النظرية والبحث الميداني.
- التحكم الجيد في تطبيق الإجراءات المنهجية والتعود على القيام بالبحوث ميدانية.
- الرغبة في إظهار دور الاتصال الرقمي لما يتمتع به من قدرات تميزه عن باقي الوسائل الأخرى.
- حب الاطلاع على هذا الموضوع، واهتمامنا باكتشاف تكنولوجيا الاتصال الرقمية المستخدمة بالجامعة.
- محاولة معرفة ما إذا كانت المؤسسة الجامعية تستخدم الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي، والطرق والوسائل المستخدمة في ذلك.

2- الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع المرتبط بحداثة الاتصال الرقمي والنظم الرقمية حيث أغلب الباحثين والدارسين لم يولوا الاهتمام الكافي لهذا الموضوع.
- الأهمية التي يكتسبها الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الجامعية، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه.
- الرغبة في تسليط الضوء على واقع الاتصال الرقمي داخل الجامعة والاستفادة من نتائج هذا الموضوع في البحوث الأكاديمية.
- دراسة وجهة نظر الأساتذة الجامعيين نحو تقنية الاتصال الرقمي، ومدى تفاعلهم واستخدامهم لهذه التقنية.
- إثراء المكتبة ببحث علمي جديد نظرا لقلة الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة.

4- أهداف الدراسة:

- لكل دراسة وبحث هدف أو مجموعة أهداف يسعى الباحث لتحقيقها ويتمثل الهدف الرئيسي في إبراز دور الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية.
- معرفة مدى تبني أو توظيف الجامعة للاتصال الرقمي وتكنولوجيات الاتصال.
- معرفة أهمية الاتصال الرقمي في المؤسسة الجامعية والكشف عن مدى مساهمة الوسائل الرقمية للاتصال في دعم وتسهيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة.
- إبراز العوائق التي تقف أمام الاتصال الرقمي، وكذلك نهدف إلى الاسترشاد بآراء الأساتذة من أجل تحديد إيجابياته في المؤسسة الجامعية.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول جانب مهم وهو الاتصال الرقمي ودوره البارز في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية إذ يعد الأداة الأساسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي التعرف على مدى فعاليته وقدرته على نقل الرسائل وتبادل المعلومات، وتوضيح أهم وسائله وكيفية الاستفادة منه من خلال تحديد مزاياه، والتغلب على المعوقات التي تعترض استخدامه للعمل بسرعة وكفاءة لذلك من الضروري معرفة واقع المؤسسة الجامعية في ظل تبنيها للاتصال الرقمي.

6- تحديد المفاهيم:

1/ مفهوم الاتصال:

لغة: مشتق من كلمة (communis) اللاتينية، وتعني بالانجليزية (common) أي مشترك أو اشتراك، بمعنى محاولة تأسيس نوع من الاشتراك يتضمن شخصية أو أكثر في المعلومات والأفكار

والاتجاهات، وكلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" الذي يحمل معنيين: الأول هو الربط بين طرفين أو إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين، أما المعنى الثاني وهو البلوغ والانتهاج إلى غاية معينة¹.

اصطلاحاً: هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، معنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الانساني ككل².

ويعرف كذلك بأنه: تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الكلام أو الإشارة والرموز وهو بمثابة فعل ورد فعل³.

ويعرفه "محمد عبد الحميد": بأنه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، لتحقيق أهداف معينة⁴.

إجراءياً:

من خلال ما تم التطرق إليه في التعاريف السابقة، قد تبيننا التعريف الاجرائي للاتصال بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم وبذلك يساعد

¹ الطاهر ميمون، الاتصالات عن بعد وأثرها على الاقتصاد المحلي، مؤسسة الثقافة الجامعية الإسكندرية، 2013، ص22.

² أحمد عزوز، الاتصال ومهاراته، مدخل إلى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات مكتبة اللغة العربية والاتصال، جامعة وهران 1، الجزائر، 2016، ص22.

³ مي عبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط1، منشورات دار الثقافة العربية، لبنان، 2014، ص11.

⁴ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص25.

على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونيه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

2/ مفهوم الاتصال الرقمي:

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.¹

تعني كلمة رقمي من الناحية التقنية أن الحروف والأصوات والصور تحول إلى بيانات رقمية (أحاد وأصفار) يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها بواسطة أجهزة الحاسوب.

وتعرف كريستي أهو الاتصال الرقمي بأنه: "المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية".²

التعريف الاجرائي للاتصال الرقمي:

عملية اتصالية تتم باستخدام النظم الرقمية تعتمد على وسائل الكترونية بأسلوب رقمي، من خلال رقمنة المعلومات أي تحويلها من (نصوص، صور أو أصوات ...) إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عملية ارسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها.

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 104.

² عبد الكريم علي جبر الديبسي، زهير ياسين الطاهات، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، العدد06، تشرين الأول، 2012، ص04.

3/ مفهوم الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي يحدث من خلال القنوات الرسمية في الجهاز الإداري

والذي يسير وفق خطوط السلطة ويسعى إلى تحقيق أهداف الجهاز.¹

ويعرفه معجم مصطلحات الاعلام: " بأنه الاتصال الذي يتم في المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو

مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير

حيث يوجد في كل منظمة ما يعرف بشبكات الاتصال الرسمية بأنواعها المختلفة التي يتضمنها الهيكل".²

ويعرف كذلك بأنه وجود نظام قائم على التخطيط للإجراءات وللكيفية التي يسلكها تدفق البيانات في

المؤسسة.

التعريف الاجرائي:

هو الاتصال الذي يتم بالطرق الرسمية المتفق عليها مسبقا في محيط العمل أي أنه يقوم أساسا على

الهيكل التنظيمي للهيئة او المنشأة، ويأخذ الاتصال الرسمي الشكل الكتابي في معظم الأحوال مثل التقارير

والطلبات والشكاوى والمراسلات الرسمية وغيرها وقد تتخذ الشكل أو الأسلوب الشفهي في بعض الحالات

كحالة اصدار المدير أوامر شفوية إلى مدير المكتبة.

7-الدراسات السابقة:

تقتضي الدراسات العلمية السليمة في مجال البحث العلمي ضرورة اطلاع الباحث على البحوث والدراسات

التي سبقت بحثه وتناولت نفس الموضوع أو جانبا منه لأنه يعد الامر الهام في توسع مجال المعرفة،

¹ السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط1، دار الوفاء، لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص115.

² نصيف فهمي، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، د.ط، المكتبة الجامعية الحديثة، الإسكندرية 2010، ص35.

فاطلاع على ما سبق يجنبه التكرار ويمكنه من تجنب أخطاء الآخرين واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة والمناسبة لدراسته من أجل التوصل إلى النتائج والتعميمات والاستفادة منها على مستوى الدراسات اللاحقة، لذلك حاولنا قدر المستطاع الحصول على دراسات سابقة مشابهة لهذه الدراسة، وتعد الدراسات التي بحثت في موضوع الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية "ضئيلة جدا وقد تمكنا من الحصول على الدراسات التالية:

❖ الدراسة الأولى

دراسة بعنوان «تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي لتلمسان أنموذجا» أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD، 2016.2017، من اعداد الطالب "عايد كمال" في محاولته الإجابة على الإشكالية التي طرحها والمتمثلة في:

ما مدى انعكاس وتأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال وما تحمله من قيم على الشباب في المجتمع الجزائري؟

حيث أنه حاول من خلال هذه الدراسة معالجة أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على القيم لدى الشباب الجامعي لمدينة تلمسان وهذا من خلال اتباع مجموعة من الخطوات المنهجية ، اعتمد على المنهج الوظيفي واستخدم العينة العشوائية البسيطة بالإضافة إلى ثلاث أدوات تقنية مهمة من أدوات البحث العلمي، فقد استخدم الاستمارة كأداة أساسية والمقابلة كأداة مساعدة بالإضافة إلى الملاحظة، حيث تمت الدراسة بتوزيع الاستمارات على مائة (100) مبحوث من مختلف التخصصات بجامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان مع الإشارة إلى مجموع النظريات المفسرة لهذه الظاهرة، ورصد التحولات والتغيرات في القيم لدى الشباب الذي يمثل الأغلبية في المجتمع الجزائري.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تكنولوجيايات الاعلام والاتصال صارت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد الجزائري، حيث أن معظم الاسر الجزائرية أصبحت تمتلك التقنية وتستخدمها.
- تأتي تكنولوجيا شبكة الانترنت على رأس التكنولوجيايات الأكثر استخداما من قبل الشباب الجامعي.
- تلعب تكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا هاما في تشكيل القيم الجماعية والاستهلاكية للشباب الجامعي من خلال محتوياتها الإعلامية.
- يميل الشباب الجامعي لمشاهدة البرامج الترفيهية والرياضية على حساب البرامج الدينية والسياسية، وهذا بغض النظر عن تخصصاتهم الجامعية، وهذا مؤشر على تأثرهم بالقيم المرصودة في برامج التلفزيون أكثر من تأثرهم بالقيم التي يتلقونها أثناء الدراسة.¹

❖ الدراسة الثانية:

دراسة تحت عنوان «الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي» دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير سنة 2009.2008، من اعداد الطالب "بوعطيط جلال الدين" في محاولته الإجابة عن الإشكالية التي طرحها:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

¹ عايد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي تلمسان أنموذجا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD، قسم علم الاجتماع، رسالة منشورة، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان 2016.2017.

اعتمد على الأسلوب الوصفي التحليلي واستخدم أداة استمارة الاستبيان، أجريت الدراسة الاستطلاعية بمؤسسة سونالغاز، المديرية الجهوية مركز 02 بحي السهل الغربي بولاية عنابة على عينة مكونة من 49 عامل منفذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها:

- الكشف عن تواجد الاتصال النازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والاعلانات.
- وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال انشغالاتهم رغم أنهم يفضلون المقابلة المباشرة.
- فيما يتعلق بالكشف عن العلاقة بين ابعاد الاتصال والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة إذ وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين.¹

❖ الدراسة الثالثة

دراسة تحت عنوان «الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية» دراسة حالة -مطاحن الأوراس بانتنة- بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، فرع تنظيم الموارد البشرية، لسنة 2008، 2007، من اعداد الطالبة "فرحاتي لويزة"، وفي محاولتها الإجابة على الإشكالية التي طرحتها والمتمثلة في:

ما هي العلاقة بين الاتصالات الرسمية والحوافز المعنوية؟

¹ بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، رسالة منشورة، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، 2008.2009.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستعان في هذه الدراسة بإجراءات وأدوات بحث متنوعة سعياً لتحقيق الدقة العلمية وهي: الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان والسجلات والوثائق التي كانت وسيلة من خلالها تم استجماع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن للاتصال أهمية كبيرة ودور أساسي في العمليات الإدارية في التنظيم داخل أي مؤسسة حيث يهدف دائماً إلى الانسجام بين العمال كونه عملية متجددة ومستمرة باستمرار الحياة التنظيمية، أما عن علاقة الاتصال بالحوافز المعنوية فهذه الأخيرة تعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على أداء العامل، فوجود نظام تحفيز معنوي كفيل بجعل العامل أكثر فعالية لبذل طاقته وقدراته في الوظيفة لذا وجب على المنظمة أن تعزز العلاقات الإنسانية بالاتصالات الفعالة لأن هذه الأخيرة تعمل على حفظ هذه العلاقات.¹

❖ الدراسة الرابعة

دراسة تحت عنوان "الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور، دراسة تطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول في ولاية الخرطوم بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في علوم الاتصال تخصص اذاعة وتلفاز، من اعداد الطالب آدم أحمد آدم وفي محاولته الإجابة على الاشكالية:

ما هو تأثير استخدام الهاتف المحمول في تثقيف الجمهور؟

اعتمد على منهج المسح الميداني من خلال تصميم استبانة وجمع المعلومات الميدانية من المبحوثين بالإضافة إلى المنهج التاريخي من خلال عرض الدراسات السابقة، كانت الدراسة التطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول في ولاية الخرطوم باختيارها عشوائياً منظمة من 200 مبحوث.

¹ فرحاتي لويذة، الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية» دراسة حالة -مطاحن الأوراس باتنة-بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، فرع تنظيم الموارد البشرية، قسم التسيير، رسالة منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008.

من خلال هذه الدراسة توصل الى النتائج:

ان استخدام الهاتف المحمول ادى الى تطوير مهارات التواصل بين افراد المجتمع ولكنه أسهم في ظهور الكثير من المشكلات الاجتماعية التي تصاحب استخدامه.

ايضا من نتائج البحث ان المعلومات التي تأتي عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول تعتبر معلومات ذات مصداقية قليلة لأنها تخضع في الكثير من الاحيان الى نفسية المرسل.

ايضا اتضح من خلال هذا البحث ان الهاتف المحمول حول الافراد العاديين الى مصادر للأخبار والمعلومات من خلال استخدام تقنيات الهاتف المحمول للحصول على المعلومات ومن ثم ارسالها كما ساهم في ترقية السلوك الحضري للجمهور.¹

8- صعوبات الدراسة:

لا تكاد تخلوا أي دراسة أكاديمية من الصعوبات والعوائق التي تعترض الباحث حول موضوع البحث، وقد وفقنا الله تعالى في إتمام بحثنا هذا رغم الصعوبات التالية:

- ظهور جائحة وباء كورونا **Covide19** الذي شل حركة العالم كله وكان الحاجز الأول أمام اكمالنا للبحث.
- تطبيق الحجر الصحي المفروض من السلطات العليا مما حال دون تنقلنا إلى مكان الدراسة الميدانية.
- قلة المصادر والمراجع التي تتناول هذا الموضوع نظرا ل:

¹ آدم أحمد آدم، الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور، دراسة تطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم، بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في علوم الاتصال تخصص إذاعة وتلفاز، رسالة منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 1439هـ، 2018م

- حداثة موضوع الدراسة.
- غلق الجامعات والمكتبات.
- صعوبة توزيع الاستمارات الخاصة بالجانب التطبيقي.
- صعوبة تحصلنا على الإجابات عن الاستمارات.

خلاصة الفصل:

قمنا من خلال هذا الفصل بمحاولة تبيان مدى خصوصية البحث العلمي والوقوف على الاطار المفاهيمي لدراستنا حيث تناولنا تحديد إشكالية الدراسة وتوضيح أهم التساؤلات المطروحة، كما تعرفنا على أهم الدوافع التي أدت بنا إلى دراسة هذا الموضوع وتطرقنا إلى الأهمية والاهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة بالإضافة على تحديد المفاهيم اللغوية والاجرائية للمتغيرات، وفي الأخير تناولنا بعض الدراسات السابقة والمشابهة لدراستنا والتي تناولت متغيرات تشبه متغيرات دراستنا، وذكرنا أخيرا بعض الصعوبات التي واجهتنا أثناء انجاز هذه الدراسة

الفصل الثاني

الاتصال الرقمي

الفصل الثاني: الاتصال الرقمي

تمهيد

- 1- نشأة وظهور الاتصال الرقمي.
- 2- خصائص الاتصال الرقمي.
- 3- وظائف الاتصال الرقمي.
- 4- مستويات الاتصال الرقمي.
- 5- وسائل الاتصال الرقمي.
- 6- مزايا وعيوب الاتصال الرقمي.

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الاتصال الرقمي من المواضيع المهمة في عصرنا الحالي ألا وهو عصر التكنولوجيا، فقد شهد تطورا هائلا في السنوات الأخيرة نظرا لإيجابياته فيما يخص تسهيل عملية الاتصال وتسريع سير مختلف الأنشطة فهو الوسيلة التي يستخدمها الانسان لتغيير وتنظيم حياته وتقليل المسافات للوصول إلى مستويات عالية من الدقة في نفس الوقت، فمن خلال التطور الذي يحصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الاتصال الذي استخدمت فيه التكنولوجيا الرقمية الحديثة أصبح الاتصال رقميا، وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى الاتصال الرقمي بنوع من التفصيل، حيث سنتناول تعريفه ونشأته بالإضافة إلى خصائصه ووظائفه إلى جانب إبراز أهم مستوياته، وكذلك ذكر أهم وسائله وفي الأخير نتطرق إلى مزاياه وعيوبه.

1. نشأة وظهور الاتصال الرقمي:

في الثمانينيات من القرن الماضي توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات 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 وانجازات علمية فتحت المجال أما قفزات هائلة شكلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن 20 وبداية الالفية الثالثة مع 2001 وتتمثل هذه القفزات في:

(1) القفزة الأولى: تمثلت في اختراع الترانزستور عام 1948 على يد بعض العلماء الأمريكيين "براتان، برادين، شوكلي" وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956. نظرا لإنجازهم الكبير وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الارسال والاستقبال في نظم الاتصالات.

(2) القفزة الثانية: ترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، وبفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح حاسبا شخصيا صغيرا يمكن حمله

(3) القفزة الثالثة: وقد تحققت حينما 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 أضحى من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات¹.

- مجال الاتصال بين الحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال.

¹رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص ص 178.179.

- مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسموات المفتوحة.
- الاتصال عبر الاليف الضوئية واكتشاف اشعة الليزر ثم الطفرة "الثورة" الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة" اتصالات المحمول¹

2. خصائص الاتصال الرقمي:

1- التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسم الاتصال المواجهي، وهي تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل بحث 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:

- المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الاتصال ومؤثرا في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا.

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

2- التنوع: أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة وتوظيف أفضل لعملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي بـ:

¹رضوان بلخيري: المرجع السابقة، ص 180.

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

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

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

3- 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 لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل¹.

4- 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 شبكات الانترنت إلى الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية كالمهتمين بالرسم وبعض الحرف الأخرى كالخياطة، وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الاعلام الجماهيرية إيصالها، ويؤدي في نفس الوقت إلى تفتيت جمهور المستخدمين وتجزئته وهو أيضاً يقوم في نفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى، كما يحصل في المنتديات والمدونات².

5- تجاوز الحدود الثقافية: شبكة الأنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته مما أدى

¹ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، وسائل الاعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص70.

² رضوان مفلح العلي وآخرون، مرجع سابق، ص86.

إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية، وما حرص الكثير من الدول والمجتمعات على انشاء طرق المعلومات السريعة إلا تعبيراً عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي العالمي وتدعيمها للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على مستوى العالم كالتجارة الإلكترونية العالمية.¹

6- 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 والارسال والتخزين والتحميل على الأجهزة، والاسطوانات وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب.

وقد ارتبط هذا اللاتزامن بأشكال اتصال أخرى مثل البريد الإلكتروني أو التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون.²

7- 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 وبرامجه والانترنت تفوق في كثير من الأحيان الفترات التي يستقطبها الفرد من وقته للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع ولذلك أضيفت إلى خاصية الفردية في التعامل مع الحواسيب خاصية الاستغراق أو الانغماس في الاستخدام التي تعني مواجهة التحديات لتنفيذ المهام التي يسعى الفرد إلى تحقيقها.³

¹ ماهر عودة شمالية وآخرون، مرجع سابق، ص 71.

² رضوان مفلح العلي وآخرون، مرجع سابق، ص 87.

³ آدم أحمد آدم، مرجع سابق، ص ص 79-80.

3. وظائف الاتصال الرقمي:

تناولت ادبيات الاتصال والاعلام وبحوثه وظائف الاتصال الإنساني بصفة عامة ووظائف وسائل الاعلام بصفة خاصة، ومن خلال استقراء نتائج البحوث المحددة 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 بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع 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 آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدءا من صداقات جديدة مع آخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات وأفرادها. حيث تتكون مجموعات الحوارات والمحادثات والاصدقاء دون معرفة الأطراف لبعضها إلا ما يرسمه كل طرف عن نفسه خلال عمليات الاتصال.

وفي هذا يسود الاعتقاد بان الفرد في الاتصال الرقمي قام بتوسيع دائرة علاقاته ولكن في إطار واقع جديد يرسمه الافراد لأنفسهم، أو ترسمه عمليات التخيل والتقمص التي تتم في عمليات الاتصال الرقمي والتي تتسم بتباعد الأفراد عن بعضهم لمسافات طويلة، وثقافات بعيدة أيضا عن بعضها البعض.¹

2) وفي إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية Virtual communities

¹ محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 130.

التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الافراد، مثل مناهضة العنصرية، والدعوة 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.

(3) وبجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الأنترنت، تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة إعلامية مجهولة 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، فالفرد في اتصاله بالأنترنت يقرأ الكثير عن الاحداث التي تحدث في بلاده دون أن يدري عنها شيئاً بالداخل، حيث لم تصبح الحقائق ملكا خاصا للسلطة أو لوسائل الإعلام المحلية الوطنية وحتى العالمية منها وساعد على الارتباط بالوظيفة الإخبارية لهذه المواقع سهولة الاتصال بها، وفورية الالام وإن كانت تواجه بتحدي المصادقية التي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة حول مستوى مصادقية الاعلام في هذه المواقع المنتشرة على شبكة الانترنت.¹

(4) وإذا كانت سهولة الاتصال وفورية الاعلام تحسب لهذه المواقع في تقديم الوظيفة الإخبارية، فإنها تعطىها أيضا القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الافكار التي تتادي بها، ومناهضة غيرها من الأفكار بحيث يمكن أن تسهم في تكوين رأي عام إقليمي او عالمي نحو المواقف والقضايا والافراد في وقت معين، ويتكون من فئات المستخدمين لشبكة الانترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية المنتشرة فيها، مما يجعلنا نطلق على هذه المواقع وأدوارها الرقمية التعبوية التي تعمل

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص ص 51.52.

بمعزل عن كل النظم والأشكال التنظيمية المتاحة في المجتمعات، وتسهم بالتالي في تنمية المشاركة الديمقراطية وفقا للنظرية الخاصة بها والتي ترى الحد من المؤسسات الإعلامية الضخمة إتاحة الفرصة لكل الجماعات في المجتمع بممارسة حقوقها في الاعلام والاتصال من خلال تعدد وتنوع المصادر الإعلامية بعيدا عن السيطرة الرأسمالية والاحتكارات وتأثيرات التمويل الإعلامي.

(5) وإذا كان التعدد والتنوع يسهم في إرساء المبادئ الخاصة بالمشاركة الديمقراطية وتفعيلها، فإن غياب المصادر وتحدي المصادقية ترسم شكوكا حول هذه الوظائف التي تمثل الصورة الإيجابية لها ، لأنها من جانب آخر قد تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم من جانبها في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية، والتبعية الثقافية خصوصا لو علمنا أن نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الانترنت تصل إلى حوالي **90%** من جملتها البالغة أكثر من **30** مليون فرع تقع في أوروبا وأمريكا الشمالية وهي دول الاحتكارات والتي تتبنى مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة.¹

(6) بجانب الوظيفة الإخبارية والوظيفة الاتصالية تنصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تنصدر كافة الوظائف وتصل إلى **75-90%** من أسباب استخدام الأنترنت.

(7) كذلك نجد مجالا واسعا 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 او الذاتي أو لتعليم القائم على الكمبيوتر أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وظهرت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم.

¹محمد عبد الحميد: المرجع السابق، ص 53.

وعند انتشارها ساهمت في العملية التعليمية فظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الانترنت والتعليم الافتراضي وغيرها من المفاهيم التي تشير إلى استخدام الانترنت في التعليم ويدعم الاتصال الرقمي استخدام الدوائر المغلقة في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش.¹

8) القيام بوظيفة الإعلان، حيث تعتمد المواقع في الغالب في تمويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والاعلان تجد صدى كبيرا لدى المعلنين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي يحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها.

9) القيام بوظيفة التسلية والترفيه، والتي تجذب أعمار مختلفة من المستخدمين عبر الكثير من المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية بجانب ما تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين إليها.²

4. مستويات الاتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات وتمثل هذه المستويات في الآتي:

1- الاتصال بالحاسب وبرامجه: وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال، ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه

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

² ماهر عودة الشمالية وآخرون، ص 81.

البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم أو البحث بين قواعد البيانات أو التسلية والترفيه.¹

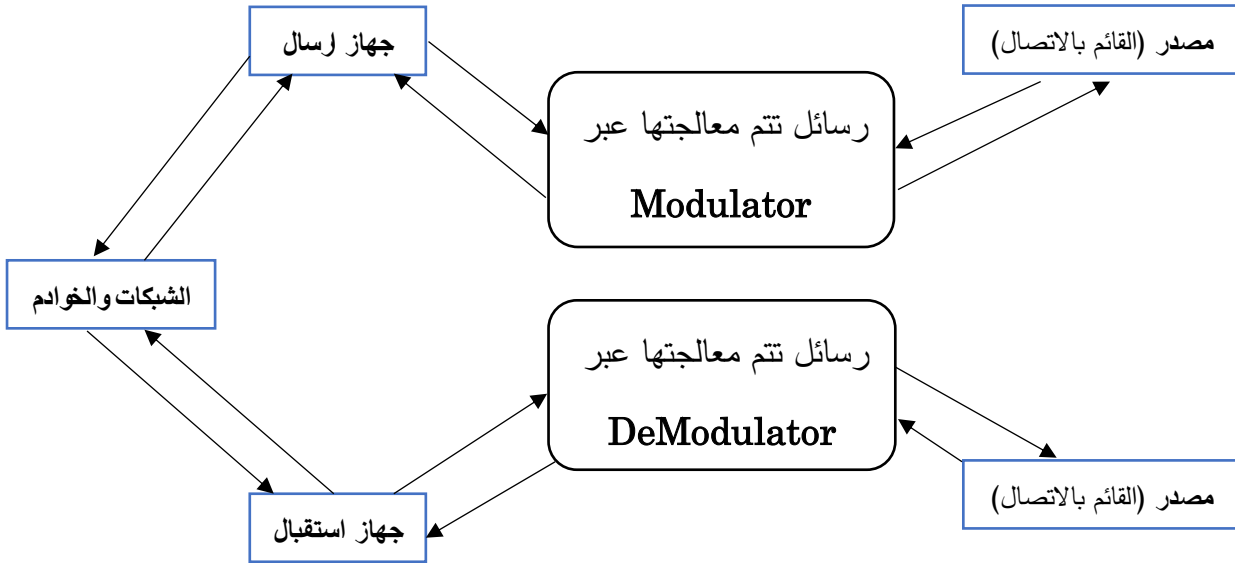
2- الاتصال بقواعد البيانات: في هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حساب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب يتم تبادل المعلومات والبيانات إما عن طريق الكيبل Cable كما في الشبكات المحلية أو عن طريق شبكة الانترنت كما في شبكات الـ Extranet, intranet . وهذا النمط من الاتصال ليس فيه قدر كبير من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والاتاحة والتجول بين البيانات رسمها القائمون على قواعد البيانات.²

3- الاتصال المباشر من خلال الشبكات: وهو الاتصال الذي يتم عبر شبكات الاتصال والمعلومات وذلك من خلال كارت Modem وخط التليفون الذي يتم عبره الاتصال، وهذا الاتصال إما ان يكون صوتيا أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال إما أن يكون مع فرد او مجموعات كما يحصل في News Group وأشكال هذا الاتصال يجب أن يكون متزامنا، أما الاتصال المكتوب فهو في الغالب يكون غير متزامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الشبكات من:³

¹ محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 39.

² رضوان مفلح العلي وآخرون، مرجع سابق، ص 89.

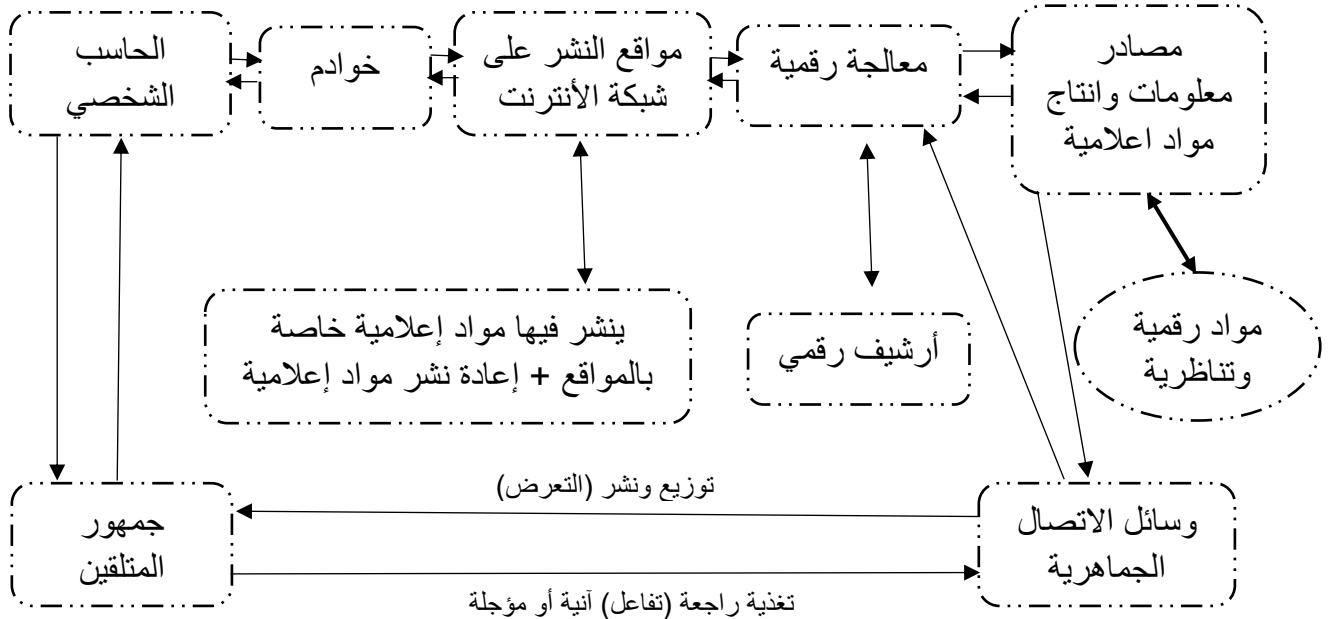
³ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 193.



الشكل رقم (01): الاتصال من خلال الشبكات

4- الاتصال بمواقع الرسائل الإعلامية: نظرا لزيادة استخدام الانترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الاعلام التقليدية فقد لجأت هذه الوسائل إلى استثمار مواقع Sites دائمة لها على شبكة الانترنت لجذب هؤلاء المستخدمين، وقد ساهم وجود النص الفائق HyperText ومتابعته، وما تتيحه هذه التقنية من خدمة التحوال المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع على انتشار هذه المواقع وزياد استخدامها، وما دام قد تم الاعتراف بالانترنت كوسيط مناسب لتحقيق عالمية الاتصال فقد سارعت وسائل الاعلام للوصول عبر هذه المواقع إلى أكبر عدد من جمهور المتلقين المحليين والاقليميين والعالميين وهذا يضيف إلى هذه الشبكة مهمة أخرى فهي إما وسيط اتصال أو وسيلة اتصالية¹.

¹ماهر عودة الشمائلة وآخرون، مرجع سابق، ص ص 193.194.



الشكل رقم (02): الأنترنت كوسيلة اتصالية أو وسيط اتصالي

5. وسائل الاتصال الرقمي

➤ الشبكات: توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات وقد تتواجد كلها أو بعضها

حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي:

(1) شبكة الأنترنت: برزت فكرة الانترنت عن طريق الحكومة الأمريكية في عام 1969، وذلك لحاجة

الوزراء لشبكة اتصال عن طريق الحاسوب بحيث تضمن هذه الشبكة استمرارية الاتصالات بين

السلطات الأمريكية في حالة نشوب حرب نووية سميت شبكة أربانت ARPANET¹، وقد بلغت

سرعة انتشار الأنترنت، حيث استغرقت فقط أربعة أعوام لكي تصل إلى خمسين مليون مستخدم،

وإصطلاح الانترنت هو اختصار لكلمتي انجليزية International و Network، فإصطلاح

Internet يقصد به شبكة الاتصال الدولية، ومن أهم التعريفات التي قيلت عن شبكة الانترنت

¹ محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2012، ص 337.

انها " شبكة هائلة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة فيما بينها بواسطة خطوط الاتصال عبر العالم"، وهي كذلك مجموعة من الشبكات وأجهزة الحاسب الالكتروني التي تتواجد في مختلف دول العالم والتي تتصل ببعضها وتجمع بينها أنظمة الاتصالات الالكترونية التي تستخدم لنقل البيانات¹. ولا يمكن تصور الأنترنت دون حواسيب أو أجهزة وصل كتقنيات هامة من الناحية الفيزيائية لعملية الربط، ولا دون المتعاملين مع الشبكة من منتجي البرامج والمزودين بالمعلومات والبيانات ولا دون مستخدمي الشبكة من خواص ومؤسسات².

خدمات الأنترنت: هناك خدمات كثيرة يمكن الاستفادة منها من خلال الأنترنت من أهمها «خدمة البريد الالكتروني، نقل الملفات، القوائم البريدية، خدمة المجموعات، خدمات المحادثات أو الحوار، خدمة الشبكة العنكبوتية...»³.

(2) شبكة الانترانت: هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف احجامها، وهي تستعمل بروتوكولات الانترانت كـ HTTP و FTP وتستخدم كذلك خدمات انترانت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع أي شخص من خارج المؤسسة ان يدخل لها أو يتصل بها، ومحتوياتها تحددتها المؤسسة وعادة تحتوي على البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات

¹ خالد ممدوح إبراهيم، ابرام العقد الالكتروني دراسة مقارنة، ط2، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011، ص ص 21-

.22

² François Xavier HUSSHEER et autre, la publicité sur internet : comment tirer parti efficacement de la pub, p227.

³ عبد الله بن عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والآنترنت، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1431، 2010م، ص ص 453-454.

والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين الموظفين وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الاعمال، وهي كذلك شبكة مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها¹.

حيث تسمح الانترنت في المؤسسة بالتوفير السهل للمعلومات لصالح العمال وكذلك وثائق مختلفة ومتنوعة، مما يسمح بالوصول الممركز لذاكرة المؤسسة، مثلا توفير الوثائق التقنية، تبادل البيانات بين افراد المؤسسة، لرسائل الالكترونية، تسيير المشاريع، المساعدة على اتخاذ القرار ... الخ.

مزايا الانترنت: ومن مزاياها:

- التقليل من استنساخ الوثائق والارشيف وانخفاض تكاليف الارسال.
- تسمح الانترنت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.
- إعادة التنشيط بصفة متزايدة، تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية، حيث تكون بسرعة أكبر وتقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات.

والحقيقة ان الانترنت تسمح بتحقيق قدر كبير من المشاركة التنظيمية للعمال والمستخدمين، وتمكنهم من الاندماج التشاركي في تسيير المؤسسة وفي فهم الآليات التي تسيير وفقها المؤسسة كما تحقق عامل السرعة والدقة والكفاءة في الأداء، ومن ثم خلق نسق اتصالي مرن وفعال وعملي².

(3) شبكة الاكسترنانت: شبكة مشابهة للانترنت، ولكنها تتيح مشاركة جزء من معلومات الشركة أو المؤسسة مع وكالات خارجية كالموردين أو الزبائن أو شركات أخرى، وكمثال على تطبيق شبكة

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، رسالة منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص ص 97-98.

² فوزي منصور، مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلور ميتال تبسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير اتصال والتنمية المستدامة للمؤسسات، رسالة منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2011، ص ص 59-60.

الاكسترنانت في مجال مشاركة قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز الأبحاث وكذلك في شبكات المصارف أو مؤسسات الخدمة المالية¹.

وهي الشبكة التي تربط شبكات الأنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والموزعين وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الشركة ومن الأمثلة على شبكة الاكسترنانت:

- شبكات مؤسسات الخدمات المصرفية والمالية.
- نظم تعليم وتدريب الزبائن.
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية والمتعددة الجنسيات.
- نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمؤسسات أو مراكز مختلفة .

ومن أنواع شبكات الاكسترنانت:

- شبكات اكسترنانت التوريد Supplier Extranets
- شبكات اكسترنانت التوزيع Distributeur Extranets
- شبكات اكسترنانت التنافسية Peer Extranets

فوائد شبكة الاكسترنانت:

- تسهيل عمليات الشراء من الشركات.
- متابعة الفواتير.
- خدمة التوظيف.
- تواصل شبكات توزيع السلع.

¹ إبراهيم السنوسي نصر، البرنامج التمهيدي للتدريب على استخدام الحاسوب والأنترنت، مقدمة للأنترنت، د ط، مكتبة التدريب، جامعة سبها، 2015، ص6.

- تعتبر شبكات الاكسترنت من أكثر التقنيات المعلوماتية رواجاً¹.

➤ **البريد الإلكتروني:** هو أحد خدمات شبكة الانترنت وهو تقنية او وسيلة لتبادل الرسائل والملفات بأنواعها عبر الانترنت باستخدام الكمبيوتر والأجهزة الذكية ويعتبر الهوية الرقمية للمستخدم عبر شبكة الانترنت، ومن خلاله يستطيع ان يتواصل مع الأشخاص وجهات التعليم وسوق العمل، وهو وسيلة الاتصال الأكثر احترافية وثقة ورسمية بين الافراد والشركات والمؤسسات والمنظمات².

تم اختراع خدمة البريد الإلكتروني من طرف الأمريكي ري توماس سنة 1972، لينتشر استعماله فيما بعد كخدمة عامة ومن مميزاته:

- السهولة والسرعة في التواصل.
- انخفاض التكاليف مهما كان حجم الرسالة ومكان المرسل إليه.
- يمكن نقل كافة أشكال الملفات الإلكترونية "نصوص، صور، برامج، ... الخ" شرط أن يكون للمرسل والمرسل إليه عنوان خاص بها³.

يعتمد البريد الإلكتروني في استخدامه على الحاسبات الإلكترونية يستخدم لأغراض عمليات تبادل المعلومات بصورها المختلفة له ونظامان اساسيان هما:

النظام الأول (Standard Forward) به يتم التعامل مع الصوت والنصوص المطبوعة.

¹ جبريل بن حسن العريشي ، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم، رؤية تحليلية، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 155.

² إبراهيم محمد عثمان، دليل نمط الحياة الرقمية، د ط، جمعية الانترنت، اليمن، 2017، ص8.

³ برنيس نعيمة، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت في عصر ثورة المعلومات، دراسة نظرية ميدانية في قسم الإخبار بالقناة الأرضية بالتلفزيون الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، رسالة منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة 2009، ص130.

النظام الثاني (Facstemail) يتعامل مع الرسوم فقط.

تتمثل أهمية البريد الإلكتروني في التعليم فيما يلي:

- إيجاد علاقات إيجابية ودائمة بين المعلمين والطلاب.
- إعادة تشكيل أساليب الاتصال والفهم بين الإدارة والاولياء.
- توفير حوار مفتوح بين الطلاب ومعلميهم لمناقشة الدروس التعليمية بعيدا عن قاعات الدراسة.
- يساعد على تمديد الوقت المخصص للمناقشات التعليمية التي تتم في قاعات الدراسة.
- وسيلة اتصال بين الباحثين والكليات والمدارس للحصول على المعلومات وتبادل النتائج والمساعدة في حل المشكلات التعليمية.
- مبادرة الطلاب بالاتصال بالأساتذة والإدارة لمناقشتهم في قضايا تعليمية مهمة وهادفة تعليميا¹.

➤ مواقع التواصل الاجتماعي:

هي وسائل اتصال تعتمد على شبكة الانترنت تتيح التواصل بين الافراد في بيئة مجتمع افتراضي وتوفر لمستخدميها فرصة الحوار وتبادل المعلومات والآراء والأفكار من خلال الملفات الشخصية وألبومات الصور وغرف الدردشة وبذلك فهي اكتسبت اسمها الاجتماعي لكونها تعزز العلاقات بين البشر²، ومن أهم هذه المواقع:

¹ عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2015، ص36.

² الصديق الصادقي العماري، دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة، مجلة مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم، ديوان البلاط السلطاني، سلطنة عمان مؤتمر أسبوع التقارب والوثام الإنساني-الرابع-، فبراير 2015، ص 171.

1/ فيسبوك Facebook: أشهر المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت تم إنشاؤه في فبراير

2004، ليصبح مع الطالب "مارك زوكربيرغ" بالتعاون مع رفيقيه " داستن سكوفينز" و"كريس هيز " المتخصصين في علوم الحاسب أثناء دراستهم بجامعة هارفارد الامريكية، حيث كان الموقع في البداية مقتصرًا على طلبة الجامعة، ليصبح الآن موقع الاتصال الاجتماعي الأول في العالم بأكثر من مليار مستخدم¹.

ويوفر فيسبوك خدمات وتطبيقات للمستخدمين تتمثل في:

- خاصية الصور: تتيح إمكانية اعداد البوم للصور الخاصة بالمستخدم.
- خاصية الفيديو: توفر إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة بالمستخدم ومشاركتها على هذا الموقع.
- خاصية الحلقات: تمكن المستخدمين من اعداد مجموعات نقاش في موضوع ما.
- خاصية الاحداث الهامة: إمكانية الاعلان عن حدث ما جار حدوثه واخبار الأصدقاء والأعضاء به.
- خاصية الإعلان: تمكن من الإعلان على أي منتج يود الإعلان عنه او البحث عن منتج لشرائه.
- النكز: تنبيه الأصدقاء على فيسبوك لجذب انتباههم.
- الاشعارات: تستخدم لإبقاء المستخدم على اتصال بآخر التحديثات.²

2/ تويتر Twitter: احدى شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي التي انتشرت في السنوات الأخيرة

ولعبت دورا كبيرا في الاحداث السياسية في العديد م البلدان، وأخذ "تويتر" اسمه من «تويت» والذي يعني «التغريد» وهو خدمة مصغرة تسمح بإرسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى 140 حرفا للرسالة الواحدة كما

¹ إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، شبكات التواصل والانترنت والتأثير على الأمن القومي، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2016، ص26.

² عبد الله ممدوح مبارك الرعود، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، رسالة ماجستير، رسالة منشورة، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011-2012، ص 42.43.

تتيح شبكة تويتر خدمة التدوين المصغرة وإمكانية الردود والتحديثات عبر البريد الإلكتروني وكذلك أهم الأحداث من خلال خدمة "RSS" عبر الرسائل النصية القصيرة "SMS" انشا في 2006¹.

يتيح تويتر أيضا عملية البحث عن الأشخاص أو عناوين أو مواضيع مختلفة باعتباره تجمعا من مجموعة أصدقاء من كافة أنحاء العالم ويمكنهم من تبادل الاخبار القصيرة بينهم ولا يهم بعد المسافة². وقد أطلقت تويتر ميزة جديدة من شأنها مساعدة المكفوفين وضعاف البصر في التعرف على محتوى الصور التي يشاركها المستخدمون ضمن التغريدات، حيث أصبح بإمكان مستخدمي تطبيق تويتر الرسمي الان كتابة وصف للصور التي ينشرونها مع تغريداتهم³.

3/ إنستغرام Instagram: تطبيق مجاني لتبادل الصور، وشبكة اجتماعية أيضا، أطلق في أكتوبر 2010 حيث يتيح للمستخدمين التقاط صور وإضافة فلتر رقمي لها ومن ثم مشاركتها في مجموعة متنوعة من خدمات الشبكات حيث تطور بسرعة ومع نهاية 2015 تجاوز عدد المشتركين في الموقع 400 مليون مستخدم⁴.

ومن مميزات موقع انستغرام:

- يسمح لأي شخص التقاط أي كمية من الصور على حسب الرغبة والقيام بتحميل هذه الصور بسرعة وفي لحظات قليلة على الموقع.

¹ عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر، مرجع سابق، ص 64.

² إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، مرجع سابق، ص 30.

³ فاضل محمد البدراني، الاعلام الرقمي في عصر التدفق الاخباري، ط1، منتدى المعارف، لبنان، 2017، ص 116.

³ مركز المحاسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب، تويتر نموذجا، ط1، دار المحاسب للنشر والتوزيع، الرياض، 1438هـ، ص 30.

- يتميز تطبيق الإنستغرام بان له تصميم فريد ومميز يميزه عن غيره من التطبيقات كما أنه يضمن سهولة الاستخدام.
- يعتمد على فكرة التتبع بحيث يمكنك أن تتبع أي شخص لديه تطبيق الانستغرام وتتابع أي تحميلات أو صور يقوم بوضعها على الصفحة الخاصة به.
- حصل الانستغرام على جائزة أفضل تطبيق سنة 2011.¹

4/ واتساب WhatsApp: انتشر استخدام الواتساب بين الشباب لسهولة التعامل مع هذه التقنية

من خلال الهاتف المحمول وإمكانية تشكيل مجموعات التواصل وتحويل الرسائل النصية والصور وإمكانية الحفظ، بل وأصبحت الوسيلة الشعبية للتواصل الاجتماعي والمؤثر الفاعل على السلوك الفردي والجماعي. ويسهم الواتساب كذلك في تداول الاخبار وفي التعليم والاجتماعات والتوعية والدعوة والارشاد.²

ومن مزاياه:

- تقريب المسافات بين الالهل والأصدقاء.
- خدمة مجانية توفر فواتير الهاتف التي أصبحت مرتفعة جدا.
- يمكن للمستخدمين مشاركة مواقعهم على خرائط google.
- يتيح ارسال العديد من الصور والفيديوهات والرسائل الصوتية.
- يعد أسهل التطبيقات استعمالا لذا يمكن التعامل معه بسهولة.
- يستخدم بعض الأشخاص التطبيق لتبادل الأفكار والمعلومات.³

¹ مأخوذة من الموقع الالكتروني: <https://www.almrsal.com> تاريخ الزيارة 20/04/2020، 11:13.

² عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر، مرجع سابق، ص 66.65.

³ بشار محمد فتحي عمرو، استخدام الشباب الجامعي لتطبيق واتساب في الحصول على الاخبار المحلية والمعلومات، والإشاعات المتحققة، رسالة ماجستير ، رسالة منشورة، قسم الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2019، ص 12.

4/ الهاتف النقال: أحد وسائل الاعلام الجديد ووسائل للاتصال يعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة أبراج موزعة في منطقة معينة وتم البدء في استعماله عام 1947، والهاتف بشكل عام هو وسيلة اتصال بين الناس بواسطته يمكن تسهيل قضاء حاجات وتحقيق تبادل بين أناس يمكن بدون استخدام الهاتف النقال استغراق مدة طويلة وقطع مسافات طويلة، ويعتبر تطورا مهما في وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي¹.

وعرف القصاب الهاتف النقال أنه: "عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مرتبط بشبكة الاتصالات اللاسلكية وتسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة. ولا يقتصر عمل الهاتف الجوال على كونه أداة اتصال صوتي أو مقروء عن طريق الرسائل، فمع تطور الهاتف النقال وظهور التكنولوجيا الجديدة أصبحت الأجهزة أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي حيث أنه أصبح يوفر عددا أكبرا من الخدمات الحيوية مثل ارسال الرسائل ومشاهدة القنوات الفضائية وتصفح الانترنت ومكالمات الفيديو بالإضافة إلى معالجة كم كبير من البيانات في ظل توفر أجهزة نقال تقترب من إمكانيات تقترب من الحاسوب².

وهناك أربعة أجيال من الهواتف الخلوية أو المحمولة وهي:

¹ علي خليل شقرة، الاعلام الجديد (شبكات التواصل الاجتماعي)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2014، ص 84.

² وسام كامل ياسين العقاد، مدى إمكانية استخدام تطبيقات الهاتف النقال في تطوير العمل، دراسة حالة عيادات وكالة غوث في قطاع غزة، رسالة ماجستير قسم إدارة الاعمال، رسالة منشورة كلية التجارة للجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص29.

- الجيل الأول: بدأ مع بداية عقد السبعينات ويتميز بأنه يعتمد على النظام التماثلي في العمل ويقدم خدمة الاتصال الصوتي فقط علما بأن سرعة نقل المعلومات في هذا الجيل قليلة نسبيا.
- الجيل الثاني: يعتمد على النظام الرقمي في عمله، وقد أضاف خدمات إلى خدمات التقليدية، مثل نقل البيانات والرسائل النصية وغيرها حيث شهدت نهاية ها الجيل تحسن العمل فقد بلغت سرعة نقل البيانات 2 ميغابايت في الثانية.
- الجيل الثالث: بدأ عام 2000 ويمتاز بالسرعة العالية لنقل البيانات التي تصل إلى 10 ميغابايت وهو ما أكسبه القدرة على إدخال خدمات متميزة كاستخدام الوسائط المتعددة واستخدام بروتوكول الانترنت أي بإمكانك دخول الانترنت بمجرد حصولك على تغطية الهاتف.
- الجيل الرابع: وتدخل ضمنه الهواتف الذكية وهي التقنية التي سهلت أمور كثيرة في العمل والتطبيقات ومع ظهور هذا الجيل من الهواتف الخلوية المحمولة أصبح الهاتف شديد الشبه بجهاز الحاسوب المتنقل الذي يحمل كل ما يقدمه الحاسوب من إمكانيات ومنها السرعة العالية في نقل البيانات وتبادلها والتي تصل إلى 200 ميغابايت في الثانية وهو ما ساعد في إضافة خدمات كثيرة كالبث والتلفزيون والواي فاي والذي حقق إمكانية الاتصال مع الرسائل المحلية ذات البث المحدود المدى¹.

5/ الحاسوب Computer: إن كلمة Computer مشتقة من Comput بمعنى يحسب،

ويعرف الحاسوب بأنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكنها معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها للوصول إلى النتائج المطلوبة بطريقة آلية.

¹ حارث عبود، مزهر العاني، الاعلام والهجرة إلى العصر الرقمي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان 2015 ص 175-176.

خصائص الحاسوب:

- سرعة انجاز العمليات ودخول البيانات واسترجاع المعلومات.
- القدرة على تخزين المعلومات.
- دقة النتائج والتي تتوقف على دقة النتائج المدخلة للحاسوب.
- تقليص دور العنصر البشري خاصة في المصانع التي تعمل آليا.
- سرعة انجاز العمليات الحسابية والمنطقية المتشابكة.
- إمكانية عمل الحاسوب بشكل متواصل دون تعب.
- تعدد البرمجيات التي تسهل استخدام الحاسوب دون الحاجة إلى دراسة علم الحاسوب وهندسة الحاسوب¹.

- بفضل تيسر الاتصال بأي شخص في أي مكان من العالم مكسرا بذلك حواجز المكان والزمان.
- أدى استخدام الحاسوب في مجال الاتصال إلى ثورة في أسلوب التوصيل من حيث السرعة والتوعية كما أدى إلى الانتقال على استخدام البث الرقمي أي التعامل مع المعلومات رقميا عن طريق الحاسوب.

- بفضل الحاسوب يمكننا تخزين أكثر من 700 ألف كتاب في حيز مكاني صغير جدا مما يغنينا عن حمل أثقال الكتب².

وتتنوع أجهزة الحاسوب بحسب الغرض من استخدامها إلى قسمين رئيسيين:

¹ عبد الرحمن سوالمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ص 191.

² قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الرشيد، دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة (2007-2012)، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، قسم علوم الاعلام والاتصال، رسالة منشورة جامعة الجزائر 3، 2013، ص 48.

أ- حاسوب خاص احادي الغرض: يسمى أيضا "حاسوب التحكم" يستخدم لمهام خاصة في عمليات التحكم والمراقبة لمختلف الأجهزة.

ب- حاسوب متعدد الأغراض: يستخدم في شتى التطبيقات والمجالات ويقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية بحسب قدرتها على المعالجة والتخزين وهي (الحاسوب الشخصي، الحاسوب المتوسط، الحاسوب المركزي)¹.

6. مزايا وعيوب الاتصال الرقمي:

1) مزايا الاتصال الرقمي:

تحقق الاتصالات الرقمية عدة مزايا لمستخدميها مما جعلها تزاخم وبجدارة الإشارات التماثلية ومن اهم هذه المزايا:

- i. يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصانا كوحدة متكاملة عالية الجودة، كذلك يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية.
- ii. تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء، حيث يمكن ان يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها.
- iii. مرونة الشبكة الرقمية حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام².

¹ وائل بن سالم بن خلف الله القرشي، واقع استخدام الحاسوب والمعلومات الدولية "الانترنت" في تدريس الرياضيات للصف الأول متوسط في محافظة الطائف، رسالة ماجستير، قسم المناهج وطرق التدريس، رسالة منشورة، جامعة أم القرى، الرياض، 1429هـ، ص ص 27-28.

² حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993، ص 151 153.

- iv. يتميز الاتصال الرقمي بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات على شكل نصوص وأصوات وصور بقدر عال من الدقة، كما يمكن أن تنتقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.
- v. يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك والنقل الالكتروني للبيانات ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجات عالية من السرية¹.
- vi. تمكن الإشارة الرقمية من تخزين واسترجاع عدد لا يحصى من معلومات الفيديو في مساحات صغيرة نسبيا وكلما كبرت الذاكرة زادت القدرة على التلاعب بالإشارة الرقمية بطرق مختلفة.
- vii. تسهيل عمليات المونتاج للمواد المقدمة وتحقيق طفرات كبيرة في مجال الرسوم التوضيحية والمؤثرات الخاصة، إضافة إلى مقاومة التشويش والتداخل في الصوت وتصحيح الأخطاء الكترونيا، والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال².

(2) معوقات الاتصال الرقمي:

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

أ- معوقات مالية: تتمثل في:

¹ ماهر عودة الشمائلة وآخرون، مرجع سابق ص 81.

² بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص 182.

- 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 اجتاحت العالم لمزيد من الإنتاج والسرعة والدقة والوضوح.
- عدم تزويد المحطات السمعية والمرئية بأجهزة كمبيوتر كافية، نظرا للميزانية الكبيرة التي تحتاجها.
- عدم توفر المادة الخام اللازمة لتطوير وسائل الاعلام أو الموارد الاقتصادية المطلوبة للحصول على هذه المواد مثل: الوسائط الإعلامية من أسطوانات رقمية وأشرطة مختلفة وطابعات وأحبار وورق ومعدات الإنتاج من أستوديوهات بكافة مستلزماتها، او أجهزة مونتاج من فيديوهات وكاميرات محمولة، فالإمكانيات المادية هي التي تسمح بتوفير الكم والكيف والنوعية، وقلتها تؤثر على جودة المحتوى.¹

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

ج- معوقات إدارية: أهمها:

- عدم صرف المستحقات والمكافآت أول بأول، مما يعطي حافزا للاجادة والإنتاج يدخل ذلك في التحيز والمحاذات للبعض دون الآخرين، مما يغرس في القلوب الغيرة والإحباط والحقد، فينعكس

¹بلخيري رضوان: المرجع السابق، ص 189.

ذلك على العمل نفسه ويجعل العاملين غير متفانين في العمل وعدم المبالاة في شكل المنتج
فصار همهم العمل دون وجود للجودة.

- عدم التقدير من المدراء لموظفيهم وعدم تجسيد مبدأ الثواب والعقاب.
- عدم وجود مساواة في التكليف ببعض الاعمال التي لها عائد مادي أو معنوي.
- عدم تزويد المعدين والمخرجين بأجهزة كمبيوتر مجانية لكي تمكن من الاشتراك في المحطات الاذاعية والتلفزيونية الأخرى من اجل متابعة الجديد وتسجيل ما يحتاجونه لبرامجهم.

د- معوقات بشرية:

- نقص أو انعدام العنصر البشري الضروري لإنتاج البرامج من ممثلين، مخرجين، تقنيين، محررين.
- افتقار الافراد 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 نظرا لضخامة تكلفة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات اللازمة.

كما يمكن تلخيص عوائق الاتصال الرقمي في عدة نقاط:

- تكلفة العتاد، الآليات " الماسح الضوئي Scanner، البرامج المتطورة Les logiciels، الحواسيب Les microordinateurs.
- عدم وجود كفاءة لدى التقنيين في استخدام الآليات الحديثة ولذلك يجب الارتكاز على يد عاملة مؤهلة، بمعنى تكوين تقني سامي ثلاث سنوات بعد البكالوريا.
- تضييع المعلومات نظرا لعدم وجود خبرة في أرشفتها.

- عدم وجود مراجع تحتوي على مفاهيم ومصطلحات خاصة بهذا المجال، يتم تدريسها في الجامعات والمعاهد لترسيخها وفهمها لدى الطلبة في المستقبل.
- عدم وجود مراكز تدريبية.

خلاصة الفصل:

وفي نهاية هذا الفصل والذي سلطنا من خلاله الضوء على الاتصال الرقمي، يمكننا القول إن توظيف التكنولوجيا الرقمية في مجال الاتصال ساهم في ربط الافراد والجماعات ببعضهم البعض في مختلف بقاع العالم، كما تغلبت وسائل الاتصال الرقمي على قيود الوقت والمسافة، وبانتشار شبكات الاتصال عن بعد في مختلف انحاء العالم، استطاعت تكنولوجيا الاتصال الرقمي أن تضيف وسائل إعلامية جديدة إلى الكثير من الشعوب والأمم حول العالم. وأصبح متاحا أمام الأطراف المختلفة وسائل اتصال جديدة مثل مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني... الخ، وأدى هذا التطور التكنولوجي الرقمي إلى فتح آفاق جديدة للاتصال، وأصبح الاتصال الرقمي في متناول عدد كبير من الجماهير.

الفصل الثالث

الاتصال الرسمي

الفصل الثالث: الاتصال الرسمي

متهيد

- 1- أنواع الاتصال الرسمي.
- 2- مميزات الاتصال الرسمي.
- 3- أساليب الاتصال الرسمي.
- 4- وسائل الاتصال الرسمي.
- 5- شبكات الاتصال الرسمي.
- 6- أهداف الاتصال الرسمي.
- 7- شروط الاتصال الرسمي.
- 8- معوقات الاتصال الرسمي.

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الاتصال الرسمي من العمليات التي لها أهمية بالغة في الحياة الاجتماعية وخاصة في المؤسسات حيث تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم هذه المؤسسات باعتباره الوحيد الذي يحقق أهدافها لأنه يتضمن التعليمات التي يصدرها الرؤساء للمرؤوسين لإنجاز وتحقيق أهدافهم، ومحاولة منا لفهم هذه العملية تمحورت دراستنا في هذا الفصل على أنواع الاتصال الرسمي، مميزاته وقنواته، مهامه، أساليبه وشبكاتة ومعوقاته.

1. أنواع الاتصال الرسمي

أ- الاتصال النازل:

وهو ذلك الاتصال الذي يتم من الأعلى إلى الأسفل، بمعنى أنها يصدر من القيادة العليا للمؤسسة إلى المستويات الإدارية المختلفة سواء المتوسطة إلى المستويات السفلى من الإدارة حيث يوجد العاملين الممثلين في قاعدة الهرم.

يتميز هذا الاتصال بالوضوح والسهولة في المنظمات الإدارية الصغيرة والمتوسطة الحجم لكن هذا لا يمنع من أنها تواجه صعوبات. بالنسبة للمنظمات الإدارية الضخمة إذ أنه يحدث سوء فهم التعليمات والأوامر الهابطة من الأعلى نظرا لمرورها على عدد كبير من العاملين في المنظمة.

وتكون هذه التعليمات والأوامر والأنباء ضرورية لشرح الأهداف والسياسات وتنفيذ الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات وتوضيح الأهداف والأعمال ويتضمن هذا الاتصال الموضوعات التالية:

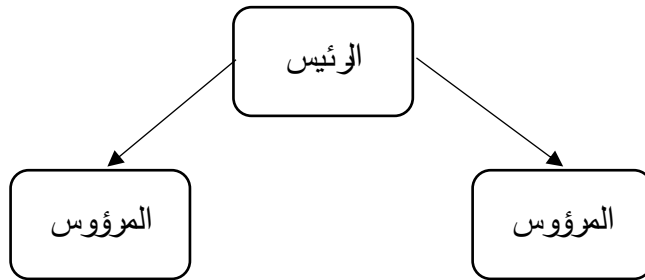
- توجيهات محددة حول تعليمات او مهمات أو حول أداء العمل.
- معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة وعلاقتها بمهام المؤسسات الأخرى.
- معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارساتها وتتضمن سياسات وقوانين خاصة بها.
- رجع الصدى للمرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم¹.
- رسائل دعاية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بالتزام نحو أهداف وعمل المؤسسة.

- تتوقف فاعلية هذا الاتصال على بعض الاعتبارات منها:

¹ رضوان بلخيري وسارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 41.

أولاً: أن يحس الرئيس الإداري بحقيقة الجوانب النفسية بعلاقاته بمرؤوسيه، أي يجب أن ينمي فيهم روح الحماس والتصميم على تحقيق الأهداف المنشودة أو بمعنى آخر يجب على المدير الاهتمام بالمرؤوسين حتى يكونوا أكثر قبولاً لتنفيذ المهام ومن ثم تحقيق الأهداف.

ثانياً: مدى الاستعداد لدى المرؤوسين على تلقي وقبول الأوامر حتى يتم تحقيق الفهم المتبادل ويتم حل المشاكل المتصلة بالعمل ويجب أن يكون لديهم روح الفريق بهدف تحقيق أهداف التنظيم ومن وسائله "المذكرات، الرسائل، القرارات، لوحة الإعلانات، التقارير، الاجتماعات".



الشكل (03): يوضح الاتصال النازل¹

ب- الاتصال الصاعد:

وهو الاتصال المتمثل في الرسائل الصاعدة من المرؤوسين إلى رؤسائهم ويتضمن تقديم معلومات حول:

≈ ما يريد الشخص قوله عن نفسه وأدائه ومشاكله.

≈ ما يريد الشخص قوله عن الآخرين ومشاكلهم.

≈ ما يريد الشخص قوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن أن يعمل.

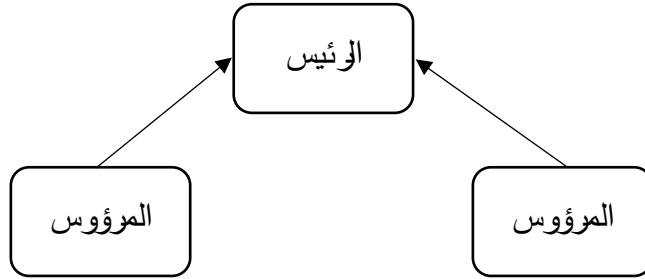
≈ ما يريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة وسياساتها.

ويفيد هذا الاتصال الإدارة في التحقق مما إذا كانت المعلومات التي أرسلتها تم استقبالها واستيعابها،

وكذلك حول مدى اتخاذ إجراءات التنفيذ، فهو يفيد المرؤوسين في تحقيق ذواتهم ويريحهم من التوتر

¹ رضوان بلخيري وسارة جابري، المرجع السابق، ص 42.

العاطفي ويجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة وأهم الوسائل التي يستخدمها هذا النمط من الاتصال هي التقارير والسجلات والشكاوى والمقابلات.¹



الشكل (04): يوضح الاتصال الصاعد²

ج- الاتصال الأفقي:

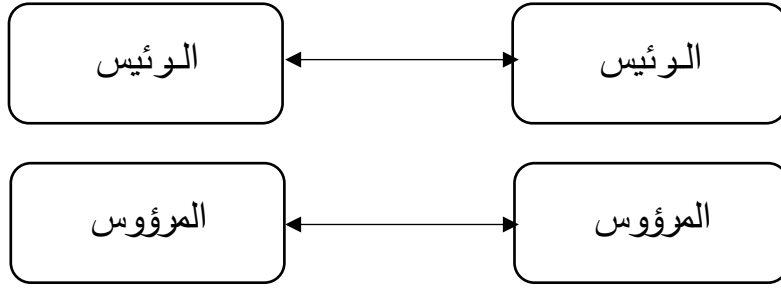
هذا النوع من الاتصال الرسمي يحدث في اتجاه أفقي ويقصد به الاتصال الذي يحدث بين موظفي المستوى الإداري أو العملي الواحد بهدف تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهود والاعمال التي يقومون بها في كثير من الأحيان يحدث هذا النوع من الاتصال الأفقي، ويمارس على شكل اجتماعات اللجان والمجالس المختلفة الموجودة داخل المؤسسة.

وعملية توفير هذا النوع من الاتصالات الرسمية يعتبر من الأمور التي تنسى أو تغفل في معظم الأحيان وخصوصا عند القيام بتصميم إطار وهيكل المؤسسات والمنظمات على الرغم من أن أهميتها للنجاح لا تقل عن أهمية الاتصالات إلى الأعلى وإلى الأسفل لأن الاتصالات بين إدارات المؤسسة أو المنظمة الواحدة تعتبر ضرورية لعملية التنسيق والتكامل بين الوظائف التنظيمية.³

¹ محمد صبري فؤاد نمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، ط1، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999، ص 106.

² رضوان بلخيري وسارة جابري، المرجع السابق، ص 42.

³ عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2001، ص 206.



الشكل (05): يوضح الاتصال الأفقي

2. مميزات الاتصال الرسمي:

أ- مزايا الاتصال النازل: للاتصال النازل مزايا عديدة ومنها:

- تعليم الموظفين وتوجيههم وتوضيح المواقف المختلفة لهم وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوكهم، وبالتالي يقضي على جو عدم الثقة الذي يسود المنظمة أو حالة خيبة الأمل نتيجة شعور الفرد الذي يعمل دون أن يدري لماذا؟ أو متى يكمل؟
- يمكن أن يخلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع اهتمام وتقدير الإدارة في المستويات العليا وهذا يخلق لدى الأفراد روح من الكبرياء والاعتزاز بالنفس والعمل.
- تمكين العاملين من متابعة التغييرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة وما هو موقف الإدارة منها مما يساعد على المحافظة على التوازن العام في المؤسسة.

ب- مزايا الاتصال الصاعد: نذكر منها ما يلي:

- تمكين الأفراد من التعبير عن احساسهم ومشاعرهم وهذا بالطبع إرضاء للحاجات الاجتماعية والذاتية لهم.
- يمكن من اكتشاف الأخطاء قبل استفحالها أو وصولها إلى مرحلة الخطر ومعالجتها.

- المساعدة في زيادة الالتزام من جانب المرؤوسين بأهمية وتحقيق فرص اتصال المنظمة أو المتقاربة مع الرئيس¹.

وبناء عليه فالمرؤوس جزء هام في المنظمة مما يجعله يدلي بكافة البيانات ولمعلومات التي يلمسها في بيئة العمل وفي ضل الظروف الدافعة للعمل حتى يمكن للإدارة تطوير وتحسين ظروف العمل ورفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية.

ج - مزايا الاتصال الأفقي:

- يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريبا، الأمر الذي يعطي للمديرين فرصة الحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد إلى معلومات كافية.
- يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين ويبرزهم كشركاء في الإدارة أكثر منهم مرؤوسين عليهم السمع والطاعة.

3. أساليب الاتصال الرسمي:

هناك أساليب كثيرة ومختلفة للاتصال الرسمي لكن استعمال أي منها يعود إلى نوعية المادة المنقولة وإلى التعامل السائد بها بالإضافة إلى الظروف المتاحة بالمنظمة ونذكر منها:

- 1- الاتصال الكتابي: ان الاتصالات تتم بخصوص أمور دائمة تحتاج إلى دقة في التنفيذ إذا تعلقت بموضوعات معقدة فإنها تكون كتابية ولهذا تلجأ الإدارات إلى الوثائق المكتوبة بكثرة وتتمثل في "المذكرات، التقارير، الأوامر، التعليمات، ...".

¹بوعطي جلال الدين، مرجع سابق، ص 42-44.

2- الاتصال الشفوي: يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المنطوقة ويعتمد على الوسائل المباشرة للاتصال وجها لوجه مما يتيح وجود اتصال ذو اتجاهين يسمح ويتبادل وجهات النظر وفهم الرسالة¹.

4. وسائل الاتصال الرسمي:

نعني بوسائل الاتصال تلك الممارسات التي توصف بأنها اتصال أو عملية اتصال، وهي كل الأدوات التي على أساسها تقوم عملية الاتصال وسنتطرق إلى وسائلها:

أولاً: وسائل الاتصال الشفهي:

- **المقابلات**: يقصد بها المقابلة الرسمية التي تهدف إلى تبادل المعلومات وهي وسيلة اتصال وجها لوجه.
- **الاجتماعات والمؤتمرات**: يلتقي الأفراد في مواعيد دورية لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وفيها يتاح للجميع فرصة للمشاركة.
- **التعليمات والأوامر**: تزاوّل عملية الاتصال في بعض المنظمات من خلال اصدار التعليمات والتوجيهات في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين.
- **الاستشارة**: قد تواجه المنظمة بعض المعوقات مما يدفعها للاستعانة ببعض الاخصائيين ذوي الخبرة لحل هذه المشكلات وقد تستخدم هذه الاستشارة كوسيلة لتبادل المعلومات.
- **الندوات**: يجتمع العاملون والرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع يصعب معالجته على المستوى الفردي.

¹ بوعطيط جلال الدين، مرجع سابق، ص 46-51.

- البرامج التدريبية: وتهدف إلى تنمية مواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية بما يعود بالنفع على المدرب والمنظمة وتستخدم كوسيلة اتصال بين المدرب والمتدرب.
- الهاتف: له أهمية بالغة في الاتصال حيث يسهل الاتصال غير المباشر بين المرسل والمستقبل.
- الخطاب والتقديم: قد تنشأ الحاجة داخل المنظمة إلى إلقاء خطبة أو تقديم عرض خاص بموضوع معين ويكون هدف الخطاب إما إقناع العمال بسلوك معين أو شرح أمور تتعلق بالعمل.
- المحاضرات: تعد من وسائل الاتصال اللفظية التي تستخدم لنقل قدر كبير من المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد في وقت يمكن تحديده مقدما بدقة¹.

ثانياً: وسائل الاتصال المكتوبة:

- التقارير: تعد التقارير وسيلة هامة أساسية للتعرف على سيرورة العمل داخل المؤسسة فهي عبارة عن وصف دقيق لنظام المعلومات من أجل معرفة سير العمل واستنتاج الأداء الفعلي له، وتعبر عن تحليل لمسائل وقضايا تخص المؤسسة وهي ملفات تخزين البيانات والمعلومات عن كل قضية تعد وتحفظ للحاجة.
- التحقيقات وسبر الآراء: تتم التحقيقات لمعرفة الجو العام السائد في المؤسسة وصورتها في نظر عمالها ومدى ولائهم، وتكون هذه الوسيلة على شكل أسئلة تطرح على العمال مع احترام الجدية في العمل والسرية التامة، مع أفضلية اللجوء إلى أخصائي خارجي للقيام بالعملية لتكون هناك مصداقية أكبر وتسمح التحقيقات وسبر الآراء بالتعرف على المناخ السائد في المؤسسة والحصول على نتائج أفضل².

¹ فرحاتي لويذة، مرجع سابق، ص 26.

² دليلة بركان، الاتصال الداخلي والتغيير التنظيمي، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018، ص 147.

- **الاقتراحات:** هي طريقة مهمة للحصول على اقتراحات وتطبيقها على أرض الواقع ولهذه الطريقة فائدة مزدوجة إذ تسمح بتحسين سير العمل مع الاخذ بعين الاعتبار الاقتراحات الملائمة وعلى إدارة المؤسسة أن تقدم تفسيرات وتوضيحات عن الاقتراحات التي تراها غير ملائمة لهذا تعتبر الاقتراحات أداة فعالة لقياس الديمقراطية داخل المؤسسة.
- **لوحة الإعلانات:** تنفيذ في بث الإعلانات الرسمية للمؤسسة واخبار العاملين بالأمور الهامة والعاجلة والغرض من استخدامها هو توضيح الإنجازات البارزة والاخبار والمعلومات وهي وسيلة مناسبة لتمرير رسائل بسيطة ومحددة لفرق محددة بواسطة رسومات جذابة ووضعها في أماكن استراتيجية لها تأثير قوي¹.
- **أنظمة الشكاوى:** تشجع المنظمات المتقدمة عاملها في التعبير عن الشكاوى والتساؤلات والمشاكل التي يواجهونها في عملهم، وبجانب هذا تضمن اعطاءهم ردود على كل التساؤلات خلال وقت محدد في نظام رسمي للشكاوى، وقد تأخذ أنظمة الشكاوى مسميات عديدة ومختلفة منها " سياسة الباب المفتوح، صندوق الشكاوى ...".
- **الرسائل الخاصة:** تأخذ الرسائل الخاصة كفاءة الاتصال الرسمي المكتوب أحد الاتجاهين الرأسي الهابط والاتجاه الرأسي الصاعد، ويتم توجيه الرسالة الخاصة في حالة الاتجاه الرأسي الهابط من رئيس مجلس الإدارة إلى أحد العاملين بالمنظمة لكي يرحب به كعضو جديد، وقد تتضمن هذه الرسالة ملخص عن أوضاع المنظمة والمسؤولية التي تنتظره².
- **مجلة المنظمة:** تنقسم مجلة المنظمة عادة إلى ثلاثة أنواع:

¹ المرجع السابق، ص 148-150.

² بوفالطة محمد سيف الدين، أثر الاتصالات التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة حالة المديرية الجهوية سونالغاز للتوزيع، مذكرة ماجستير، فرع إدارة الموارد البشرية، رسالة منشورة، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر 2009، ص 66.67.

مجلة تصدر عن القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، حيث يغطي هذا النوع الكثير من الموضوعات الإعلامية التي تهم العاملين بالمنظمة.

النوع الثاني من مجلات المنظمة هو الأكثر تخصصاً حيث يركز على اخبار المنظمة بالذات وقد يحوي بعض المعلومات الخاصة بالعاملين مثل طالب وظائف جديدة وأشياء أخرى.

المجلة اليومية والتي تغطي موضوعات عامة عن مجلس الإدارة والأخبار اليومية الهامة التي يتعين ابلاغها للعاملين بصورة يومية.

- الأدلة والكتيبات: تلجأ معظم المنظمات إلى اصدار دليل للعاملين يحوي كل ما يهم العامل من حيث السياسة العامة للمنظمة وبرامج ومزايا وحقوق الموظف وواجباته العامة وكل ما يرتبط بالسلوك الوظيفي¹.

5. شبكات الاتصال الرسمي:

تنشأ الاتصالات في المؤسسة لمساعدة الافراد في الحصول على أكبر كم من المعلومات اللازمة لأداء عملهم والتنسيق بينها وبين أعمال الآخرين في المؤسسة، وبالتالي يصبح الاتصال نظاماً اجتماعياً معقداً يتكون من شبكات اتصال حيث أن هذه الأخيرة تخدم الهيكل التنظيمي من جهة وعملية تدفق المعلومات من جهة ثانية.

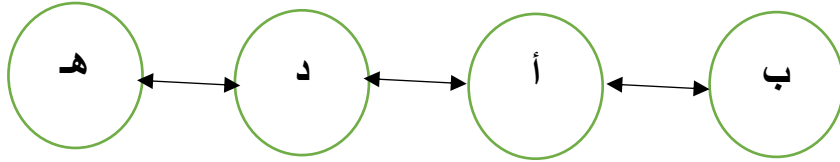
تعريف شبكة الاتصال: يقصد بالشبكات الاتصالية الناحية التنظيمية المنظمة للعلاقات بين أفراد الجماعة الواحدة، أي أن هيكله الاتصال في المؤسسة هو الذي ينظم ويحدد العلاقات الموجودة والمتاحة في المؤسسة².

¹ المرجع السابق، ص 66.

² حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 60.

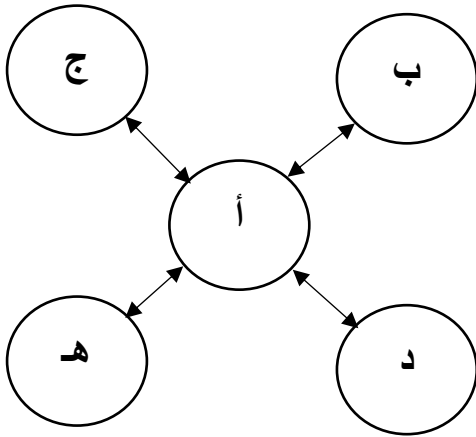
وللشبكات الاتصالية اشكال مختلفة سنتعرض فيما يلي إلى أهمها مع توضيح مخططات تفصيلية لشرح كل شبكة منها:

❖ شبكات السلسلة: ليس هناك نظام واضح ومحدد للاتصالات والمعلومات في هذه الشبكة وهي تتميز بحالات فوضوية تامة، في هذا النمط يكون جميع الأعضاء على خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر إلا إذا كان أحد الافراد يمثلون مراكز مهمة، ويصلح هذا النوع في المنظمات صغيرة الحجم¹.



الشكل (05): يمثل شبكة اتصال السلسلة

❖ شبكة العجلة: في هذا النمط يتبع لعضو واحد في المحور رئيساً أو مشرفاً أن يتصل بأعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصالي المباشر الا مع الرئيس فقط، والاتصال بينهم يتم عن طريقه، هنا تكون سلطة اتخاذ القرارات بيد الرئيس فقط².



¹مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1990، ص 136.

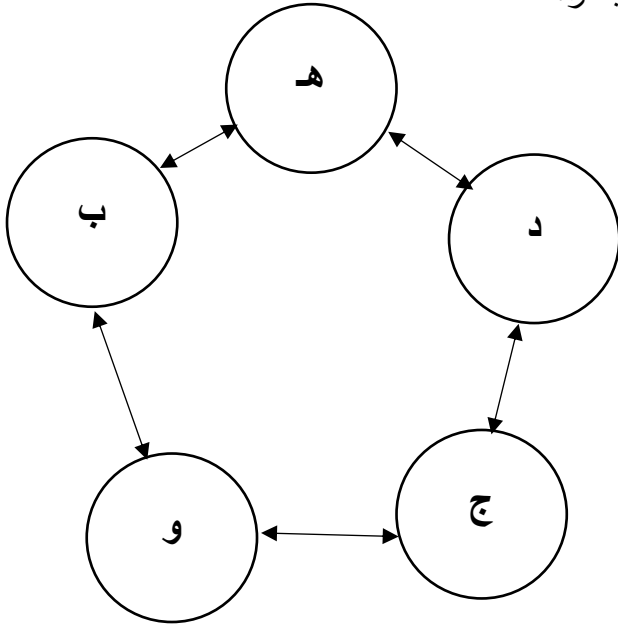
²مازن سليمان الحوش، الاتصال وتأثره على تنظيم المؤسسة الإعلامية دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوراس، مذكرة ماجستير، قسم علم الاجتماع، رسالة منشورة، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2005.2006، ص 53 54.

الشكل (06): يمثل شبكة اتصال العجلة.

❖ شبكة الدائرة: هذه الشبكة يكون فيها كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل عضو يستطيع أن

يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية أعضاء التنظيم بواسطة احد

الأعضاء الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.



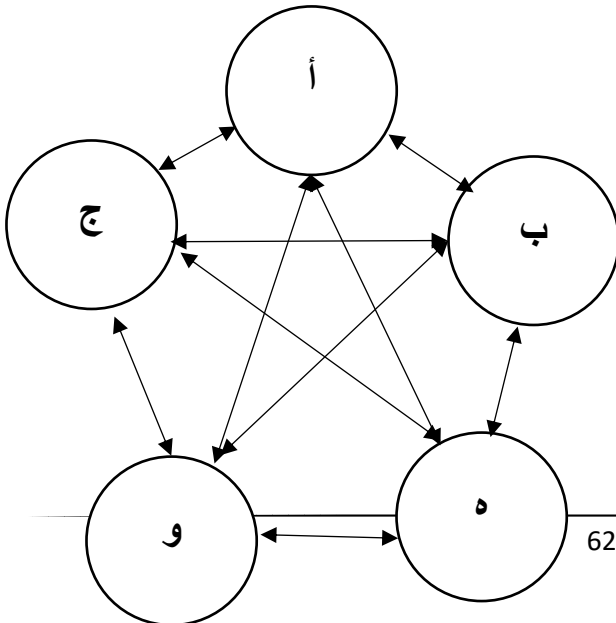
الشكل (07): يمثل شبكة اتصال الدائرة.

❖ شبكة النجمية:

هي تلك الشبكة التي تميز العلاقات الديمقراطية وقنوات الاتصال هنا مفتوحة بين مختلف المستويات،

الرأسية والافقية كل المراكز لها إمكانية الاطلاع على البيانات والمعلومات اللازمة لعملها وكذلك فهي

ترسل ما عندها من بيانات الى المراكز الأخرى¹



¹ المرجع السابق، ص 137.

الشكل (08): شبكة الاتصال النجمية

❖ الشبكة على شكل حرف Y:

يمثل هذا النوع من الاتصال امكانية الرئيس الاتصال عبر قناة اتصالية في الوسيط، حيث يستطيع من خلالها بطرفين مساعدين وطرف آخر يمتلك الاتصال بغيره¹

6. أهداف الاتصال الرسمي

ان تحقيق أهداف المؤسسة يتوقف على سلامة الاتصالات الرسمية الداخلية ووضوح قدراتها اذ ان هذه الأخيرة تساعد على القيام بالآتي:

- توجيه العاملين ونصحهم وارشادهم وذلك من خلال اكسابهم اتجاهات جديدة او تعديل اتجاهات قديمة.
- تصحيح الأفكار الخاطئة لدى العاملين عن أهداف المؤسسة وسياسات الإدارة خاصة تلك التي تتصل بهم، إضافة الى توزيع المسؤوليات وتحسين سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين.
- التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة بما يحقق هدف الاتصال الاجتماعي
- تحديد معايير ومؤشرات الأداء.
- اصدار الأوامر والتعليمات.
- تقييم الأداء ونتاجية العمل.
- تعريف المشكلات وسبل علاجها.
- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
- تكوين العاملين وتنمية قدراتهم وذلك باكتسابهم خبرات جديدة او مهارات او مفاهيم جديدة.

¹ فرحاتي لويذة، مرجع سابق، ص 29.

- تحفيز العاملين، وذلك بتوعيتهم ومساعدتهم المادية والمعرفية.¹

7. شروط الاتصال الرسمي

لكي يتم الاتصال في أي مستوى بنجاح لابد من مراعاة وتوفير بعض الشروط النفسية والاجتماعية، ونذكر منها ما يلي:

- أن يكون بسيطاً مفهوماً وواضحاً دون غموض أو تعقيدات لغوية.
- ان يكون مختصراً ومباشراً.
- ان يكون نتيجة مشاركة وليس سيطرة واستبداد فرد أو جهة على آخرين.
- ان تشمل اتجاهات كل الافراد والمستويات والمصالح الإدارية، رغم اختلاف أماكن تواجدهم ورتبهم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- توفر قدرات كافية من الثقة بين الأطراف المختلفة في العلاقة الاتصالية.
- عدالة الاتصال بمعنى عدم تجاوزه، الحجم المطلوب لان الافراط فيه يردي الى نتائج عكسية سلبية.
- توفر شروط الاقناع في الاتصال لأنه سبيل الرغبة الى تقبل لمحتوياته.
- تخطيط العملية الاتصالية وتجنب الاتصالات المفاجئة والعشوائية قدر الإمكان لأنها قد تؤدي الى عكس ما يراد منها.
- تنوع واستخدام وسائل الاتصال مادامت لها فعاليتها وعدم الاقتصار على وسائل معينة
- مراعاة شروط وقواعد العلاقة المهنية من طرف رؤساء والمرؤوسين ومع الجمهور الخارجي

¹ صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ، رسالة دكتوراة، فرع تنمية وتسير الموارد البشرية، رسالة منشورة، جامعة منتوري - قسنطينة - 2008-2009، ص 139.140

- احترام شخصية كل طرف من أطراف الاتصال وإتاحة الفرصة للتعبير والتبليغ والشرح والفهم والاعتراض والانتقاء والاندماج.
- ان يدرك كل واحد من أعضاء المؤسسة (الإدارة، المرؤوسين،) أهمية دوره في الاتصال
- استمرار عمل قنوات الاتصال وعدم توقيفها بسبب غياب بعض مسؤولي المؤسسة او شغور مناصب فيها.
- صلاحية قنوات الاتصال وتنظيمها وفعاليتها في نقل المعلومات الى جانب أن تكون واضحة ومعروفة لدى الجميع في المؤسسة.¹

8. معوقات الاتصال الرسمي:

تقف أمام عملية الاتصال الرسمي في المؤسسة عدة مشاكل ومعوقات تعرف بعناصر التشويش يمكن أن تحول دون وصول المؤسسة إلى تحقيق أهدافها ويمكن تصنيف هذه المشاكل إلى أربعة عناصر:

1- **معيقات ذات طابع دلالي:** يتوقف تأثير عملية الاتصال على محتوى وطريقة عرض المعلومات فتلعب اللغة والمصطلحات المستخدمة دورا كبيرا في فهم الرسالة فعدم فهم الرسالة من أحد أفراد المؤسسة ينعكس سلبا عليها مما ينجم عنه أداء الاعمال بصورة او بشكل مغاير للشكل الذي سطر في محتوى الرسالة الاتصالية.

2- **معيقات ذات طابع تنظيمي:** يعتبر حجم المؤسسة وتعدد مستوياتها الهرمية عائقا أمام دوران أو سير المعلومات، فالرسالة تمر بعدة مستويات قبل أن تصل إلى المستقبل الأخير وفي كل مستوى

¹ الظاهر أجغيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، جامعة منتوري وباجي مختار نموذجا، رسالة دكتوراة الدولة في علم الاجتماع والتنمية، رسالة منشورة، جامعة منتوري قسنطينة - 2005-2006، ص 438

تمر به الرسالة يشوبها التغيير في جوهرها ولا تحمل بذلك الدقة والأهمية ولكن بطبيعة الحال هذا المشكل لا يخص التنظيمات صغيرة الحجم¹.

3- **معوقات متعلقة بجماعة العمل:** يمكن كذلك أن تشكل جماعة العمل عائقا أمام نجاح عملية الاتصال الرسمي وهذا من خلال الاختلافات والفوارق في السن، الدخل، الثقافة، تباين الرتبة الوظيفية، وهذا ما يمكن أن يؤدي إلى الاختلاف الذي يولد التصادم وقد يصل إلى حد الصراع، كما يخلق سلوكيات تؤثر سلبا على العملية الاتصالية، فقد يحاول البعض احتكار المعلومات باعتبارها مصدرا للسلطة، كما قد يتصرف المشرف بطريقة متسلطة ومتعالية ويرفض الحوار والتبادل مع من هو أدنى منه مرتبة وهذا ما يؤدي إلى تهميش العامل مما ينعكس على أدائه في العمل وبالتالي يؤثر سلبا على المؤسسة.

4- **معوقات متعلقة بخصائص وسائل الاتصال:** بالإضافة إلى ذلك تتفاوت الأساليب المستخدمة في نقل المعلومات في عدد الخصائص التي تؤثر هي الأخرى على فاعلية الاتصال كقدرة الوسيلة على إعطاء معلومات مرتدة وعلى التوصيل جيد، بمعنى آخر أنها لا تراعي الظروف المحيطة ولا العوامل ولا ظروف الموقف القائم، ويمكن كذلك للتكنولوجيا أن تؤثر على نجاح الاتصال الرسمي، وهذا من خلال عدم توفرها أو التحكم فيها كالإعلام الآلي².

¹ الأمين بلقاضي، مجلة دورية أكاديمية محكمة، تعنى بالدراسات العلمية المتخصصة مجلة العلوم الإنسانية، عدد2، تصدر عن جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2014، 1436هـ، ص 76.

² الأمين قاضي، المرجع نفسه، ص 76-77.

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يمكننا القول أن الاتصال الرسمي يعد من العوامل الأساسية لتحقيق أهداف المؤسسة، حيث يسمح الاتصال بتوجيه سلوك الفرد إلى الوجهة التي تريدها المنظمة باعتباره العمود الفقري لأي تنظيم وأي مؤسسة مهما كان حجمها أو أهدافها.

الفصل الرابع

مرتكزات الدراسة

وإطارها التطبيقي

أولاً: الإطار التطبيقي

متهيد

1- مجالات الدراسة

- المجال الزمني
- المجال المكاني
- المجال البشري

2- منهج الدراسة

3- مجتمع الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

تمهيد

تكتمل قيمة وأهمية أي بحث علمي بعد ملامسته للواقع وذلك لاعتباره السبيل الرئيسي لقياس درجة صحة وتطابق المعلومات النظرية في الميدان، فبعد أن قمنا بتقديم المعلومات النظرية ننتقل إلى مرحلة أخرى من مراحل البحث العلمي والتي تعد الأساس، حيث سنتطرق إلى مجالات الدراسة (المجال الزماني والمكاني والبشري) إضافة إلى المنهج المستخدم، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات، إلى جانب تفرغ البيانات في جداول إحصائية ثم تحليلها وتفسيرها وأخيرا توضيح النتائج التي توصل إليها البحث.

1-مجالات الدراسة

تعتبر مجالات الدراسة خطوة أساسية في بناء البحث العلمي حيث تسمح بإعطاء نظرة على بيئة الدراسة وتساعد على قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان تتضمن المجال المكاني والزمني والبشري.

أ- **المجال المكاني:** ونعني به المجال الذي تم تحديده لإنجاز الدراسة الميدانية او تحديد المنطقة التي تجري فيها الدراسة والتعريف بها، حيث تمثل في كلية الإنسانية والاجتماعية -تبسة-.

انشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحكم منشور وزاري صادر سنة 2012 تتكون من عماده تضم عميد ونائبين، والأمانة العامة وقسمين هما قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية حتى سنة 2015 اين تم استحداث ستة اقسام بالإضافة الى قسمين اساسيين هما قسم أساسي جذع مشترك علوم إنسانية وجذع مشترك علوم اجتماعية، أما الأقسام التي تنطوي تحت شعبة العلوم الإنسانية فهي: قسم علوم الاعلام والاتصال فيه تخصصين في الليسانس بالإضافة للسنة الثانية علوم الاعلام والاتصال وتخصصين في الماستر.

قسم التاريخ والآثار والذي يحوي بالإضافة للسنة ثانية تاريخ تخصص واحد وفي السنة الثالثة تاريخ عام وتخصص واحد في الماستر تاريخ الثورة.

وقسم المكتبات فيه تخصص واحد سنة ثالثة وتخصص واحد في ماستر.

أما عن شعبة العلوم الاجتماعية تنطوي تحتها ثلاث أقسام أيضا وهي: قسم علم الاجتماع، ويحوي العديد من التخصصات الليسانس والماستر.

وقسم علم النفس وعلوم التربية وبه مستوى ليسانس فقط.

وقسم الفلسفة والذي يحتوي مستوى ليسانس وكذلك الماجستير.

بالإضافة إلى أن أقسام علوم الاعلام والاتصال والتاريخ والآثار وعلم الاجتماع فإنها أيضا تكون في الطور الثالث دكتوراه ل.م.د .

كما تحوي الكلية ثلاث مخابر بحثية في الرقمنة والاتصال والدراسات الإنسانية والأدبية.

أما عن الطاقم البشري فالكلية يرتادها أكثر من 5000 طالب موزعين على مختلف المستويات والتخصصات والأقسام.

أما الأساتذة فيبلغ عددهم حوالي 128 أستاذا في مختلف الرتب والمناصب، بينما الموظفون فهم حوالي أربعون 40 موظف يتوزعون بين الصيانة والأمن والإدارة، والمكتبة التي تحتوي العديد من المراجع المتنوعة في كل التخصصات كما يحتوي كل قسم على مصلحة تدريس خاصة به تعنى بملفات الطلبة وشؤونهم البيداغوجية.

ب-المجال الزمني: لقد امتدت فترة دراستنا لهذا الموضوع بداية من شهر ديسمبر 2019 إلى غاية

أواخر شهر جويلية 2020، حيث أننا قمنا بإعداد الإجراءات المنهجية والجانب النظري اين يقوم

الباحث فيه بجمع المادة العلمية التي تخدم الموضوع، بعد ذلك انتقلنا إلى الجانب التطبيقي بداية

بإعداد استمارة الاستبيان وعرضها على الأساتذة من أجل تحكيمها ثم توزيعها على المبحوثين ثم

إعادة سحبها منهم والقيام بتفريغ معطياتها وتحليلها والتعليق عليها واستنباط نتائج الدراسة.

ج-المجال البشري:

تمثل المجال البشري لهذه الدراسة في أساتذة الاعلام والاتصال لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمقدر

عددهم بـ 21 أستاذا.

2- منهج الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع خطوات منظمة وعقلانية هادفة إلى نتائج معينة، باتباع منهج يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها، حيث يعرف الأستاذ خالد حامد المنهج على انه «النهج أو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية»¹.

ويعرف أيضا بأنه: «أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة المدروسة»².

فالمنهج إذن هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، وتختلف المناهج باختلاف المواضيع والمشاكل المطروحة³.

وقد اعتمدنا في دراستنا على "المنهج الوصفي التحليلي" لأننا وجدنا أنه الأقرب والأنسب لموضوعنا، فعندما يريد الباحث دراسة ظاهرة فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معلومات دقيقة عنها.

المنهج الوصفي: هو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق، ويهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع⁴.

¹ خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، د ط، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 21.
² ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته، د ط، بيت الأفكار الدولية للنشر، الأردن، ص 35.

³ عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 29.

⁴ محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، 2019، ص 46.

وبما ان دراستنا تتمثل في معرفة دور وسائل الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية، وقد قمنا بجمع المعلومات النظرية اللازمة حول موضوع الدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يهدف إلى وصف ودراسة الظاهرة والحصول على معلومات كافية ودقيقة وذلك من أجل تقديم دراسة تحليلية وتعميمات موضوعية وتفسيرها وتحليل الخصائص المحددة لظاهرة موضوع الدراسة ووصفها كميًا وكيفيًا.

3- مجتمع الدراسة:

منذ البداية يتعين على الباحث أن يوضح هدفه ويحدد بالضبط نوع دراسته وقبل هذا فإنه لا بد أن يحدد جمهور أو مجتمع البحث حسب الظاهرة أو المشكلة قيد البحث. ويعرف مجتمع البحث أو الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة البحث أي أنه كل العناصر التي تنتمي إلى مجال الدراسة¹. ويعرف كذلك بأنه مجموعة من الناس أو الوثائق، محددة تحديدا واضحا ويهتم الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليها، وفي ضوء ذلك فإن المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة البحث وأغراضه². ولأن دراستنا تهدف إلى معرفة دور الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية، فقد اخترنا وحددنا مجتمع الدراسة والذي يتمثل في "أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال"، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-.

¹ سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، د ط، فلسطين، 2003، ص 89.

² نادية سعيد عيشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، د ط، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 265.

وذلك لاعتبار الأساتذة من الفئة الأكثر استخداما للاتصال الرقمي وبالتالي الحصول على معلومات وأفكار مهمة لإنجاز الدراسة والوصول إلى النتائج المرجوة.

ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد اخترنا أن نجري مسحا شاملا لكل المفردات لأنه في حالتنا الأسلوب الأنسب لجمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا، حيث تضمن مجتمع الدراسة واحد وعشرون (21) أستاذا.

تعريف الحصر أو المسح الشامل:

هو دراسة شاملة مستعرضة لجميع مفردات البحث وهو ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها¹.

4- أدوات جمع البيانات

تعد مرحلة جمع البيانات من المراحل الأساسية أثناء اجراء البحث العلمي، فدقة أي بحث تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع، فالباحث ملزم باستخدام البيانات التي تمكنه من جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخدم بحثه حيث تساعد على استقصاء المعطيات من المبحوثين بأسلوب علمي مضبوط يخدم اهداف الدراسة.

وقد اقتصررت دراستنا الميدانية على استخدام أداة أساسية لجمع البيانات والتي تمثلت في الاستبيان وهي الطريقة التي تمتاز بكونها تساعد على جمع معلومات جديدة ومستمدة مباشرة من المصدر².

¹ محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سابق، ص ص 51.52.

² عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985، ص 38.

• الاستبيان: من أكثر أدوات البحوث الإعلامية شيوعا مقارنة بالأدوات الأخرى وذلك بسبب اعتقاد

كثير من الباحثين أنه لا يتطلب منهم إلا جهدا يسيرا في تصميمها وتحكيمها وتوزيعها وجمعها¹.

وتعرفه "رجاء دويدي" بأنه: «أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، وهو في بعض الأحيان الوسيلة الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية².

إن توزيع الاستمارة وملئها له طرق مختلفة يمكن أن يجرى في مكان يجمع المبحوثين كما يمكن أن يتم أيضا عن طريق الاتصال بهم هاتفيا، أو عن طريق ارسال وثيقة الأسئلة بواسطة البريد أو تسليمها لهم مباشرة في مقر سكنهم³.

أما بالنسبة لاستمارة الاستبيان التي قمنا بإعدادها لخدمة موضوع هذه المذكرة الذي يتمثل في «الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية، أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال أنموذجا دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة- حيث تحتوي على 28 سؤال مقسمة على أربعة محاور أساسية وهي:

- **المحور الأول:** البيانات السوسيو ديمغرافية وتضمنت 05 أسئلة.
- **المحور الثاني:** أساليب استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة وتضمنت 06 أسئلة.
- **المحور الثالث:** مساهمة الاتصال الرقمي في نقل الرسائل الرسمية في الجامعة ويتضمن 08 أسئلة.
- **المحور الرابع:** العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة ويتضمن 09 أسئلة.

إذ حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة وتوضيحها واعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الشخص المبحوث في حالة غموض.

¹ سعد سلمان المشهداني، **مناهج البحث الإعلامي**، ط1، دار الكتاب الجامعي، الامارات، 2017، ص 93.

² رجاء وحيد دويدي، **البحث العلمي، اساسياته النظرية وممارسته العملية**، ط1، دار الفكر، دمشق، 2000، ص 329.

³ موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية**، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص 349.

ثانيا : عرض وتحليل جداول الدراسة

عرض وتحليل النتائج حسب محاور استمارة الاستبيان

المحور الأول: السوسيو ديمغرافية

المحور الثاني: أساليب استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في نقل الرسائل الرسمية في الجامعة.

المحور الرابع: العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة.

نتائج الدراسة

خلاصة الفصل

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

1 - عرض وتحليل النتائج حسب محاور استمارة الاستبيان:

المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية

الجدول رقم (01): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس النوع
76.2%	16	ذكر
23.8%	05	أنثى
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (01) من الاستمارة

نلاحظ من خلال هذا الجدول والذي يوضح توزيع مفردات البحث حسب الجنس أن عدد الذكور

اكبر حيث يقدر تكرارهم ب 16 مبحوث بنسبة 76,2% وينخفض التكرار عند الجنس الأنثوي بتكرار 5

مبحوثين أي بنسبة 23,8. ويمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة الشهادة المتحصل عليها لدى الذكور الذين

يجتهدون لمجابهة ظروف الحياة بعد إكمال دراسة بعد التدرج خاصة في الظرف الراهن الذي يحتم عليهم

مواصلة دراستهم العليا للظفر منصب عمل. عكس الإناث اللواتي تكون لهن مشاريع أخرى بعد التخرج

لشهادة ليسانس أو ماستر. وتشغلهم عن متابعة دراستهم. وبالتالي نستنتج أن قسم علوم الاعلام والاتصال

يغلب عليه الطابع الذكوري اكبر من الإناث.

الجدول رقم (02): يمثل توزيع المبحوثين حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25 إلى 34 سنة	4	19%
من 35 إلى 44 سنة	13	61.9%
من 45 فما فوق	4	19%
المجموع	21	100%

المصدر: السؤال رقم 02 من الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان مفردات البحث الذين تتراوح اعمارهم من 35-44 سنة يحتلون أكبر نسبة والمقدرة ب 61,9% بتكرار 13مبحوثا، وهذا راجع لكونها الفئة العمرية الأكثر بدلا للمجهودات لأنهم يتحملون المسؤولية ولديهم أقدمية وخبرة في العمل، ثم الفئتين العمريتين من 25-34 ومن 45 سنة فما فوق بنفس النسبة اي 19%. بتكرار 4 مبحوثين ونفس ذلك أن قسم علوم الاعلام والاتصال يعتمد على الفئة التي لديها الخبرة ولان لكل فئة مميزاتها وهذا راجع الى طبيعة التوظيف وأن الفئة الشبابية لاتزال في بداية مسارها العملي.

الجدول رقم (03) يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
عازب	3	14.3%
متزوج	17	81%
أرمل	0	0%
مطلق	1	4.7%
المجموع	21	100%

المصدر: السؤال رقم 03 من الاستمارة

يتبين لنا من خلال معطيات هذا الجدول ان النسبة الغالبة هم الأساتذة المتزوجين بنسبة 81%. وهذا ما أكده 17مبحوثا في حين ان نسبة العزاب بلغت 14,3% بتكرار 3 مبحوثين، بينما نجد ان نسبة المطلقين هي نسبة ضئيلة حيث قدرت ب 4,7% بتكرار مبحوث واحد أما عن نسبة الأرامل فهي منعدمة ومنه نستنتج ان غالبية الاساتذة لديهم أسر وهذا ما يجعلهم أكثر استقرارا في العمل ويؤدون واجبهم على أكمل وجه.

الجدول رقم (04) يمثل توزيع المبحوثين حسب الدرجة العلمية.

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة العلمية
71.4%	15	دكتوراه كلاسيكي
4.8%	1	دكتوراه LMD
23.8%	5	ماجستير
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (04) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان نسبة المبحوثين المتحصلين على شهادة دكتوراه كلاسيكي هي أكبر نسبة حيث قدرت ب 71,4% بتكرار 15 مبحوثاً، بينما بلغت نسبة المبحوثين المتحصلين على شهادة ماجستير 23,8% بتكرار 5 مبحوثين، ثم تليها فئة المبحوثين المتحصلين على شهادة دكتوراه LMD وهي اقل نسبة حيث قدرت ب 4,8% بتكرار مبحوث واحد، وبالتالي نلاحظ تفاوت في النسب ومنه فقسم علوم الاعلام والاتصال يعتمد على النظام الكلاسيكي.

الجدول رقم (05) يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
00	0	أقل من 05 سنوات
52.4%	11	من 06 إلى 10 سنوات
42.9%	09	من 11 إلى 15 سنة
4.7%	01	من 16 سنة فما فوق
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (05) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أن اكبر نسبة هم مفردات البحث الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح من 6 الى 10سنوات ويمثلون 52,4% بتكرار 11مبحوثاً، ويأتي هذه الفئة مفردات البحث الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح من 11 إلى 15سنة ويشكلون 42,9% بتكرار 9 مبحوثين، بينما الذين خبرتهم

المهنية من 16 سنة فما فوق فيمثلون نسبة 4،7% بتكرار مبحوث واحد، في حين ان نسبة مفردات البحث الذين خبرتهم المهنية اقل من 5 سنوات فهي منعدمة، ومنه نستنتج ان الاقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في أداء الأعمال حيث تعود على المؤسسة بفوائد كثيرة للتقدم نحو الاحسن فالمؤسسة الجامعية تسعى للمحافظة على اصحاب الخبرة والذين يمتلكون تجارب في مختلف الميادين ويمكن الاعتماد عليهم

المحور الثاني: أساليب استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.

الجدول رقم (06) يمثل الأجهزة الالكترونية الاكثر استخداما في الجامعة

المجموع		لا		نعم		الاجهزة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	21	9.5%	2	90.5%	19	الهاتف النقال
100%	21	57.1%	12	42.9%	9	كومبيوتر ثابت
100%	21	57.1%	12	42.9%	9	لابتوب (كومبيوتر محمول)

المصدر: السؤال رقم (06) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول الاتي ان الهاتف النقال يمثل نسبة 90،5% بتكرار 19 مبحوثا وهي أكبر نسبة ويرجع ذلك لان الهاتف النقال هو وسيلة سريعة لنقل وتبادل المعلومات ويكون رجع الصدى فيها آني، ثم يليه الكمبيوتر الثابت واللابتوب حيث حصل كل منهما على نفس النسبة وقدرت ب 42،9% بتكرار 9 مبحوثين، وتفسير ذلك انها تعد من الاجهزة الالكترونية المواكبة للعصر والتي تمتاز بسهولة نقل المعلومة مع توفير الوقت والجهد.

الجدول رقم (07): يمثل الوسائل الرقمية الأكثر استخداما في الجامعة

المجموع		لا		نعم		الوسائل الرقمية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	21	14.3%	3	85.7%	18	البريد الإلكتروني
100%	21	57.1%	12	42.9%	09	مواقع التواصل الاجتماعي
100%	21	42.9%	9	57.1%	12	وسائل الاتصال التقليدية

المصدر: السؤال رقم (07) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان البريد الإلكتروني حقق اكبر نسبة حيث قدرت ب 85,7% بتكرار 18مبحوثا، في حين ان وسائل الاتصال التقليدية سجلت 57,1% بتكرار 12مبحوثا، بينما بلغت نسبة اجابتهم ب مواقع التواصل الاجتماعي 42,9% بتكرار 9مبحوثين، ومنه نستنتج ان البريد الإلكتروني من اكثر الوسائل الرقمية المستخدمة في الجامعة نظرا لفاعليتها وسهولة استعمالها وهو ما دفع الاساتذة إلى استخدامها بكثرة خلال تواصلهم اثناء العمل، وكذلك وسائل الاتصال التقليدية لازالت لها اثر بالمؤسسة الجامعية لما لها من اهمية وايصال وتوضيح المعلومات والتعليمات واخيرا مواقع التواصل الاجتماعي لما لها من اهمية في تقريب المسافات وتبادل المعلومات.

الجدول رقم (08) يمثل كيفية الابلاغ بالتعليمات الجديدة من طرف الجامعة

المجموع		لا		نعم		الابلاغ بالتعليمات الجديدة من طرف الجامعة عبر:
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100 %	21	28.6%	6	71.4%	15	الهاتف
100 %	21	42.9%	9	57.1%	12	الاعلانات
100 %	21	9.5%	2	90.5%	19	البريد الإلكتروني

المصدر: السؤال رقم (01) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول ان اغلبه المبحوثين وبنسبة 90,5% بتكرار 19مبحوثا تمثلت اجابتهم حول كيفية إبلاغهم بالتعليمات الجديدة في البريد الإلكتروني، ونفسر ذلك بأن

البريد الإلكتروني من أكثر الوسائل الرقمية المستخدمة نظرا لسهولة استعماله وسرعته في ارسال الرسائل وهو ما دفع الإدارة الجامعية الى استخدامه بكثرة خلال العمل، بينما بلغت نسبة مفردات البحث الذين كانت اجابتهم حول الهاتف %71،4 بتكرار 15مبحوثا وتفسير ذلك ان الهاتف هو كذلك وسيلة اتصال مهمة وسريعة لنقل وتبادل المعلومات للوصول الى النتائج المرغوبة، وتليه نسبة %57،1 من المبحوثين الذين يرون ان الاعلانات هي الانسب للإبلاغ بالتعليمات الجديدة ويرجع ذلك الى ان الوسائل التقليدية لها اثر واهمية بالمؤسسة الجامعية

الجدول رقم (09): يمثل نسب استخدام الآليات الرقمية أثناء العمل

المجموع		لا		نعم		الآليات المستخدمة أثناء العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100 %	21	33.3%	7	66.7%	14	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
100 %	21	81%	17	19%	4	الاتصال بالمؤسسات الاخرى
100 %	21	33.3%	7	66.7%	14	الحصول على معلومات

المصدر: السؤال رقم (09) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال الجدول الاتي ان الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة والحصول على معلومات يشكلان نسبة %66،7 بتكرار 14 مبحوثا وهي أكبر نسبة، ثم يأتي بعدها الاتصال بالمؤسسات الاخرى ويمثل نسبة %19 بتكرار 4مبحوثين ونفسر ذلك ان استخدام الآليات الرقمية في العمل لغرض الاتصال بالموظفين او الحصول على معلومات اي معظم اساتذة الاعلام والاتصال يستخدمونها من اجل القيام بمهامهم وذلك لسرعتها في ارسال واستقبال الرسائل أثناء العمل.

الجدول رقم (10): يمثل تكرار استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة

النسبة المئوية	التكرار	تكرار استخدام وسائل الاتصال الرقمي
81%	17	بشكل يومي
9.5%	2	مرة في الاسبوع
9.5%	2	مرة في الشهر
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (10) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول ان نسبة 81% يستخدمون وسائل الاتصال الرقمي بشكل يومي اي بتكرار 17 مبحوثا وهي اكبر نسبة، في حين قدرت نسبة مفردات البحث الذين يستخدمون هذه الوسائل مرة في الاسبوع ب 9,5% وحصل كذلك الذين يستخدمون هذه الوسائل مرة في الشهر على نفس النسبة اي 9,5% بتكرار مبحوثين ومن هنا نستنتج ان اغلبية المبحوثين يستخدمون وسائل الاتصال الرقمي بشكل يومي لتوفير الجهد والوقت والسرعة والمرونة في العمل.

الجدول رقم (11) يمثل أبرز استخدامات وسائل الاتصال الرقمي

النسبة المئوية	التكرار	ابرز استخدامات وسائل الاتصال الرقمي
14.3%	3	كتابة التقارير
4.7%	1	اصدار الأوامر والمهام
81%	17	الحصول على المعلومات
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (11) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول اعلاه ان نسبة الحصول على المعلومات هي اكبر نسبة حيث قدرت ب 81% بتكرار 17 مبحوثا، وتليها نسبة كتابة التقارير والتي قدرت ب 14,3 بتكرار 3 مبحوثين، اما عن إصدار الاوامر والمهام فهي نسبة ضئيلة حيث قدرت ب 4,7% بتكرار مبحوث واحد ومنه فأغلب المبحوثين يستخدمون الاتصال الرقمي للحصول على المعلومات وهذا يساهم بشكل كبير في تحسين الاداء اثناء العمل كما يسهل على الموظفين أداء عملهم بأقل وقت و جهد.

الجدول رقم (12) يمثل نسبة كيف أن الاتصال الرقمي سهل الاتصال الرسمي

النسبة المئوية	التكرار	مدى تسهيل الاتصال الرقمي من عملية الاتصال الرسمي
76.2	16	كثيرا
19%	4	قليلا
4.8%	1	لم يساهم
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (12) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال هذا الجدول ان نسبة 76.2% بتكرار 16 مبحوث ترى ان الاتصال الرقمي يساهم كثيرا في تسهيل عملية الاتصال الرسمي، بينما نسبة 19% من مفردات البحث بتكرار 4 مبحوثين يرون أنه سهل بنسبة قليلة من عملية الاتصال الرسمي، اما الذين يرون انه لم يساهم في تسهيل هذه العملية فقد شكلوا نسبة ضئيلة جداً قدرت ب 4.8% بتكرار مبحوث واحد ومنه فالالاتصال الرقمي غير من شكل الاتصال التقليدي وازاد اليه تجديدات حديثة ومتطورة ساهمت في تسهيل عملية الاتصال الرسمي بشكل كبير حيث وفرت هذه العملية الجهد والوقت.

الجدول رقم (13) يمثل تطوير الآليات الرقمية للاتصال الرسمي

النسبة المئوية	التكرار	الآليات الرقمية طورت الاتصال الرقمي
95.2%	20	نعم
4.8%	1	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (13) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة 95.2% من مفردات البحث بتكرار 20 مبحوثا ترى أن الآليات الرقمية طورت من الاتصال الرسمي وهي نسبة كبيرة، وهذا راجع إلى توفير الوقت والجهد في إرسال هذه الرسائل، فيمكنك أن ترسل رسالة واحدة إلى مجموعة كبيرة من الأشخاص، وبدل من أن ترسل الرسالة النصية المنفصلة يمكنك الاتصال بفريق كامل بينما 4.8% من مفردات البحث بتكرار مبحوث واحد يرون عكس ذلك وهي نسبة ضئيلة ومنه فالآليات الرقمية طورت من الاتصال الرسمي.

الجدول رقم (14) يمثل تأثير الاتصال الرقمي في فعالية العمل داخل الادارة الجامعية.

النسبة المئوية	التكرار	تأثير الاتصال الرقمي في فعالية العمل داخل الادارة الجامعية
95.2%	20	نعم
4.8%	1	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (14) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في هذا الجدول أن نسبة 95.2% من مفردات البحث بتكرار 20 مبحوثا يرون أن الاتصال الرقمي أثر في فعالية العمل داخل الإدارة الجامعية وهي أكبر نسبة لأن له أثر كبير وواضح على فعالية العمل من خلال تسهيل التواصل بين الموظفين والمسؤولين وكذلك سرعة الاتصال ومرونته، بينما يرى 4.8% من مفردات البحث بتكرار مبحوث واحد أن الاتصال الرقمي لم يؤثر على فعالية العمل داخل الإدارة الجامعية. ومنه فالالاتصال الرقمي سهل العمل داخل الجامعة.

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في نقل الرسائل الرسمية في الجامعة.

الجدول رقم (15) يمثل الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي لإدارة الجامعة

المجموع		لا		نعم		الاضافة التي قدمها الاتصال الرقمي لإدارة الجامعة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	21	71.4%	15	28.6%	6	أسلوب العمل
100%	21	0%	00	100%	21	توفير الوقت
100%	21	19%	4	81%	17	توفير الجهد
100%	21	52.4%	11	47.6%	10	المرونة في العمل

المصدر: السؤال رقم (15) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن أكبر نسبة والتي تمثل 100% من مفردات البحث بتكرار 21 مبحوث يرون أن الاتصال الرقمي أحدث تجديد وإضافات تمثلت في توفير الوقت أما النسبة التي تليها وهي 81% تمثلت في توفير الجهد، في حين قدرت نسبة المرونة في العمل ب 47.6% بتكرار 10 مبحوثين وذلك لدورها في تسهيل تبادل المعلومات والحصول عليها، ثم تليها الإضافة الموائية وهي أسلوب العمل بنسبة 28.6% لأنه يضمن عملية سير العمل بصفة فعالة والتفاعل بين المرسل والمستقبل.

الجدول رقم (16): يمثل نسبة التقدم الذي أحدثه الاتصال الرقمي في العمل الإداري للجامعة.

النسبة المئوية	التكرار	أحدث الاتصال الرقمي تقدما في العمل الإداري للجامعة
95.2%	20	نعم
4.8%	1	لا
100%	21	المجموع

يتضح لنا من خلال معطيات هذا الجدول أن أغلبية مفردات البحث بنسبة 95.2% مع تكرار 20 مبحوثا يرون أن الاتصال الرقمي أحدث تطورا في العمل الإداري للجامعة بينما نسبة 4.8% من مفردات البحث بتكرار مبحوث واحد يرون أنه لم يحدث تقدما في العمل الإداري للجامعة ، ومن خلال

هذه النسب نلاحظ أن الاتصال الرقمي أحدث تقدماً كبيراً في العمل الإداري لأنه فتح المجال للنقاش وتبادل الأفكار والآراء وإتاحة أسلوب الحوار بين الموظفين.

الجدول رقم (17): يمثل التشجيع على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة

النسبة المئوية	التكرار	التشجيع على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة
100%	21	نعم
0%	0	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (17) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول الآتي أن جل مفردات البحث أي بنسبة 100% بتكرار 21 مبحوثاً أكدوا على التشجيع على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة لما له من إضافات ونتائج في سيرورة العمل داخل الجامعة الجزائرية إذ أنه غير من شكل الاتصال التقليدي وأضاف إليه تجديسات حديثة ووسائل أكثر تطوراً، بينما نسبة الذين لم يشجعوا على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة كانت منعدمة.

الجدول رقم (18): يمثل التعليمات الرسمية التي تنتقل إليك عبر وسائل الاتصال الرقمي

النسبة المئوية	التكرار	التعليمات الرسمية التي تنتقل إليك عبر وسائل الاتصال الرقمي
95.2%	20	نعم
4.8%	1	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (18) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة 95.2% أي بتكرار 20 مبحوث يرون أن التعليمات الرسمية التي تنتقل إليهم عبر وسائل الاتصال الرقمي واضحة لديهم، ونفسر ذلك بأن وسائل الاتصال

الرقمي تغلبت على قيود الوقت والمسافة حيث كانت ومازالت تشكل العامل الأهم والأبرز في تكوين اتجاهات ومواقف الفرد باعتبارها الأداة الفعالة للتواصل بين الأفراد ، في حين أن نسبة 4.8% بتكرار مبحوث واحد يرى أن التعليمات الرسمية التي تنقل إليه عبر وسائل الاتصال الرقمي غير واضحة لديه وهذا راجع لنقص الخبرة أو ضعف في التعامل مع هذه التقنيات.

الجدول رقم (19): يمثل الخدمات التي قدمتها شبكة الانترنت لإدارة الجامعة

المجموع		لا		نعم		الخدمات التي قدمتها شبكة الانترنت لإدارة الجامعة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	21	4.8%	1	95.2%	20	خدمة البريد الالكتروني
100%	21	90.5%	19	9.5%	2	خدمة الحوار
100%	21	38.1%	8	61.9%	13	قاعدة بيانات المعلومات والخبرات

المصدر: السؤال رقم (19) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال معطيات هذا الجدول أن خدمة البريد الإلكتروني شكلت أعلى نسبة قدرت ب 95.2% من مفردات البحث بتكرار 20 مبحوثا كونه وسيلة فعالة لإيصال المعلومات ونقلها فيما بينهم بأسرع وقت وإعلامهم بأخر المستجدات وأيضا معظم الإدارات الجزائرية أصبحت تعتمد عليه بطريقة كبيرة جدا بما فيه من مميزات فعالة في توصيل المعلومة في الوقت المناسب، في حين قدرت نسبة خدمة الحوار ب 9.5% من مفردات البحث حيث يرون أن الانترنت فتحت خط الحوار بين الموظفين في الإدارة وسهلت عليهم تبادل المعلومات والآراء بنسبة ضعيفة بتكرار مبحوثين، أما خدمة قاعدة بيانات المعلومات والخبرات فقد قدرت نسبتها ب 61.9% بتكرار 13 مبحوثا وهي نسبة جيدة وذلك نفسره بقدره الأنترانت على حفظ جميع المعلومات بطريقة مفهومة ومصنفة ومرتبطة حتى لو كانت بكميات هائلة مع إمكانية إجراء تعديلات عليها وتوفير الخصوصية على البيانات المحفوظة فيها.

المحور الرابع: العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في دعم الاتصال

الرسمي في الجامعة.

الجدول رقم (20): يمثل دخول تقنيات الاتصال الرقمي في الادارة أدت إلى عرقلة العمل داخل الجامعة.

النسبة المئوية	التكرار	دخول تقنيات الاتصال الرقمي في الادارة أدت إلى عرقلة العمل داخل الجامعة.
4.8%	1	نعم
95.2%	20	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (20) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول الآتي أن معظم المبحوثين وبنسبة 95.2% مع تكرار 20 مبحثاً يرون أن دخول تقنيات الاتصال الرقمي في الإدارة لم تؤدي إلى عرقلة العمل داخل المؤسسة، ونفسر ذلك بتعدد إيجابياتها وأهميتها المتمثلة في سهولة وسرعة تبادل المعلومات والأفكار، المرونة في العمل، توفير الوقت والتكاليف والجهد أيضاً وسهلت هذه التقنيات عملية قياس الأداء الأمر الذي يساعد كثيراً في تطوير اساليب العمل، في حين أن هناك نسبة ضئيلة ترى عكس ذلك والتي قدرت بـ 4.8% أي بتكرار مبحث واحد وذلك راجع الى نقص الخبرة او صعوبة استخدام هذه التقنيات الجديدة

الجدول رقم (21): يمثل العراقيل التي تعيق العمل بالاتصال الرقمي داخل إدارة الجامعة.

المجموع		لا		نعم		العراقيل التي تعيق العمل بالاتصال الرقمي داخل إدارة الجامعة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	21	57.1%	12	42.9%	9	صعوبة التأقلم معها
100%	21	38.1%	8	61.9%	13	نقص الخبرة
100%	21	52.4%	11	47.6%	10	التقنية المعقدة

المصدر: السؤال رقم (21) من الاستمارة

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول ان نسبة 61,9% من مفردات البحث كانت اجابتهم ان هذه العراقيل تتمثل في نقص الخبرة، وتفسير ذلك أن هناك صعوبات في التعامل مع هذه التقنيات كونهم

معتادين على الوسائل التقليدية بالإضافة إلى نقص الكوادر المؤهلة لتعليم الموظفين ذوي الخبرة المحدودة في حين ترى نسبة 47,9% من مفردات البحث ان التقنية المعقدة هي العائق امام استخدام الاتصال الرقمي داخل الإدارة بالإضافة إلى عائق الصعوبة في التأقلم والذي قدرت نسبته ب 42,9% بتكرار 9 مبحوثين وهذا راجع لنقص الدورات التدريبية للعاملين في مجال تخصصهم واحتلال بعضهم لمناصب غير تخصصهم.

الجدول رقم (22): المعوقات أمام توفير أجهزة ووسائل الاتصال الرقمي في الجامعة

النسبة المئوية	التكرار	المعوقات أمام توفير أجهزة ووسائل الاتصال الرقمي في الجامعة
81%	17	نعم
19%	4	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (22) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال معطيات هذا الجدول ان نسبة 81% من مفردات البحث بتكرار 17 مبحوثاً يواجهون عراقيل امام توفير وسائل الاتصال الرقمي ونفسر ذلك بنقص الميزانية والتكاليف ونقص التجهيزات بالإضافة الى الاعتماد على الاتصال التقليدي وصعوبة التأقلم مع التقنية ونقص الخبرة وعدم توفر الانترنت، بينما نسبة 19% من مفردات البحث يرون انه لا توجد عراقيل لتوفير وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة وهم ذوي الخبرة والجانب المادي المتوفر وسائل رقمية خاصة بهم.

الجدول رقم (23): يمثل عدم توفر الوسائل الرقمية يعيق الاتصال الرسمي

عدم توفر الوسائل الرقمية يعيق الاتصال الرسمي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	95.2%
لا	1	4.8%
المجموع	21	100%

المصدر: السؤال رقم (23) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول أن نسبة 95،2% من مفردات البحث يرون ان عدم توفر الوسائل الرقمية يعيق الاتصال الرسمي حيث شكلوا اعلى نسبة بتكرار 20 مبحوثا وتفسير ذلك ان الوسائل الرقمية ساهمت في تطوير أساليب العمل، بحيث تتيح إمكانية تبادل المعلومات بسهولة وسرعة في أي وقت وبأقل جهد مثل استخدام البريد الإلكتروني في إرسال الوثائق الرسمية ، بينما نسبة 4،8% من مفردات البحث يرون عكس ذلك اي ان عدم توفر الوسائل الرقمية لا يعيق الاتصال الرسمي وهي نسبة ضعيفة ويعود السبب إلى التقيد بالوسائل الحديثة.

الجدول رقم (24): يمثل أسباب عدم استخدام أو التخلي عن الاتصال الرقمي

أسباب عدم استخدام أو التخلي عن الاتصال الرقمي		نعم		لا		المجموع	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
17	81%	4	19%	21	100%	17	81%
12	57.1%	9	42.9%	21	100%	12	57.1%
10	47.6%	11	52.4%	21	100%	10	47.6%

المصدر: السؤال رقم (24) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول الآتي ان نسبة 81% من مفردات البحث يرجعون اسباب عدم الاستخدام او التخلي عن الاتصال الرقمي الى عدم توفر الانترنت ونفسر ذلك بان عدم توفر الانترنت على مستوى المؤسسة يعيق عملية الاتصال الرقمي، وتليها نسبة 57.1% بتكرار 12

مبحوثا حيث كانت إجابتهم عدم توفر الاجهزة ونفسر ذلك بتكلفتها التي تعجز الادارة عليها إضافة الى عدم امتلاك البعض منهم حواسيب شخصية او هواتف ذكية وهذا راجع للحالة المادية لديهم، في حين ان الذين اجابوا بنقص الخبرة في استخدام هذه الوسائل فكانت نسبتهم 47,6% بتكرار 10 مبحوثين حيث يرون انه لاستعمال هذه الوسائل لابد من توفر عنصر الخبرة.

الجدول رقم (25): يمثل تعدد الوسائل الرقمية يشوش اختيارك من أجل ارسال أو استقبال التعليمات والقرارات الرسمية.

النسبة المئوية	التكرار	تعدد الوسائل الرقمية يشوش اختيارك من أجل ارسال أو استقبال التعليمات والقرارات الرسمية
9.5%	2	نعم
90.5%	19	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (25) من الاستمارة

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول التالي أن نسبة 90.5 % من مفردات البحث بتكرار 19 مبحوثا يرون أن تعدد الوسائل الرقمية لا يشوش اختيارهم من أجل إرسال أو استقبال التعليمات والقرارات الرسمية وهي أعلى نسبة وتفسير ذلك ان معظم أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال يركزون على وسيلة واحدة او يستخدمون وسيلة مشتركة ومتاحة للجميع في ارسال واستقبال التعليمات والقرارات الرسمية، وتليها نسبة 9,5 % من مفردات البحث بتكرار مبحوثين حيث يرون عكس ذلك ويعود السبب الى تقيدهم بالوسائل التقليدية بدل الحديثة.

الجدول رقم(26): امكانية التخلي عن الاتصال الرقمي والاكتفاء بالطرق التقليدية في بث الرسائل الرسمية

النسبة المئوية	التكرار	امكانية التخلي عن الاتصال الرقمي والاكتفاء بالطرق التقليدية في بث الرسائل الرسمية
4.8%	1	نعم
95.2%	20	لا
100%	21	المجموع

المصدر: السؤال رقم (26) من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة في الجدول (26) الآتي أن تكرر 20 مبحوثا بنسبة 95.2%.

من مفردات البحث يرون انه لا يمكن التخلي عن الاتصال الرقمي والاكتفاء بالطرق المباشرة في بث الرسائل الرقمية وهي نسبة مرتفعة وهذا راجع لمزاياه وايجابياته حيث ساهم في تسهيل عملية الاتصال بتوفير الوقت والجهد والسرعة في بث الرسائل بينما تقابلها نسبة 4.8% بتكرار مبحوث واحد من مفردات البحث الذين يرون انه يمكن الاكتفاء بالطرق المباشرة في بث الرسائل الرقمية بدلا من الاتصال الرقمي ويرجع ذلك إلى نقص الخبرة و تقيدهم بالوسائل التقليدية بدل الحديثة

الجدول رقم (27): يمثل العوائق والأسباب التي تمنع من توفير وسائل الاتصال الرقمية في الجامعة.

المجموع		لا		نعم		العوائق والأسباب التي تمنع من توفير وسائل الاتصال الرقمية في الجامعة.
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	21	61.9%	13	38.%	8	عدم توفر الميزانية اللازمة
100%	21	28.6%	6	71.4%	15	عدم توفر شبكة الانترنت
100%	21	81%	17	19%	4	صعوبة التعامل مع هذه الاجهزة

المصدر: السؤال رقم (27) من الاستمارة

يتبين لنا من خلال المعطيات الموجودة في الجدول ان اعلى نسبة هي 71،4% وتمثلت في مفردات البحث الذين يرجعون العوائق والاسباب التي تمنع من توفير وسائل الاتصال الرقمية في الجامعة الى عدم توفر شبكة الانترنت وفسر ذلك بأن عدم توفر الانترنت على مستوى المؤسسة يعيق عملية الاتصال الرقمي لان وسائل الاتصال الرقمي تعتمد في استخدامها على الانترنت، وتليها نسبة 38،1% من مفردات البحث الذين كانت إجابتهم هي عدم توفر الميزانية اللازمة ويرجع ذلك إلى عدم توفر الدعم من طرف الدولة او السلطات المعنية لزويد الجامعة بالاحتياجات المطلوبة من وسائل واجهزة الكترونية ، في حين ان نسبة مفردات البحث الذين كانت إجابتهم صعوبة التعامل مع هذه الأجهزة قدرت ب 19% بتكرار 4 مبحوثين وذلك راجع لنقص الخبرة و مع التطور التكنولوجي ظهرت وسائل وتقنيات رقمية جديدة ومعقدة، واجه البعض صعوبة في استخدامها والتعامل معها.

فيما يخص رأي عينة الدراسة حول الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجامعية فقد انحصر فيما يلي:

❖ الاتصال الرقمي ضروري داخل الجامعة.

- الاتصال الرقمي أصبح ضرورة سواء داخل الجامعة او في المؤسسات الاجتماعية.
- الاتصال الرقمي داخل الجامعة يفتقر الى بعض التقنيات التي تجعله أكثر مرونة وانسيابية بين الموظفين كعدم اتاحة الشبكة لكل مستخدمي الجامعة ورغم ذلك يبقى استخدامه يحسن من الصورة الذهنية لدى موظفيها.
- اتصال متوسط من حيث خدماته نظرا لنقص التجهيزات لكن يخضع للجدية والرسمية والدقة مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

❖ الاتصال الرقمي ضعيف داخل الجامعة

- ضعيف جدا لنقص الانترنت والاجهزة والميزانية.

- الاتصال الرقمي ضعيف نظرا لضعف الانترنت وكذا نقص خبرة بعض مستخدميه، وعدم أخذه بجذبة وأحيانا يواجه بمقاومة.

- الاتصال الرقمي ضعيف.

❖ الاتصال الرقمي داخل الجامعة يفتقر لوسائل رقمية ويعاني من ضعف شبكة الانترنت، ويتطلب

الوقوف عليه حتى يتحسن:

- يحتاج للتطوير

- رقمنة طرائق الاتصال وأدواته حتمية لا مفر منها لتطوير الأداء وتفعيله.

- لا بأس به وبجاجة إلى توفير أكثر للوسائل وجودة شبكة الانترنت.

ثالثا - نتائج الدراسة

- من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية توصلنا الى النتائج التالية :
- ≈ اثبتت الدراسة ان الوسائل الرقمية التي يتم استخدامها في عملية الاتصال الرقمي بالجامعة وبشكل أكبر هي كلا من الهاتف النقال والبريد الإلكتروني نظرا لسهولة استخدامها ومرونتها وفعاليتها.
- ≈ اعتماد الجامعة على البريد الإلكتروني للإبلاغ بالتعليمات الجديدة.
- ≈ أكدت الدراسة ان معظم الاساتذة يستخدمون الآليات الرقمية أثناء العمل من اجل الحصول على معلومات والاتصال بالموظفين.
- ≈ شجع جل المبحوثين على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة لتعدد إيجابياته ومميزاته في تسهيل العمل خدمة البريد الإلكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت للإدارة.
- ≈ دخول تقنيات الاتصال الرقمي في الإدارة ساهم في تطوير أساليب العمل حيث سهلت هذه التقنيات عملية قياس الأداء وتوفير الوقت والجهد بالإضافة الى سرعة تبادل المعلومات.
- ≈ الاتصال الرقمي له أثر في فعالية العمل داخل الإدارة الجامعية حيث ساهم في تسهيل وتطوير عملية الاتصال الرسمي وأضاف إليه تجديدات حديثة حيث ان معظم المبحوثين يؤكدون على استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمية وذلك راجع لاعتمادهم عليها بصفة كبيرة خلال عملهم التواصل اليومي.
- ≈ أحدث الاتصال الرقمي تقدما في العمل الإداري بالجامعة لفتح المجال لتبادل الآراء والمعلومات بشكل أسهل وأسرع.
- ≈ أكدت الدراسة على ان نقص الخبرة والتقنية المعقدة من العراقيين التي تعيق استخدام الآليات الرقمية داخل الجامعة .

≈ معظم المبحوثين يواجهون معيقات أمام توفير الوسائل الرقمية وأكدوا على أن هذه المعيقات تؤثر على سيرورة الاتصال الرسمي .

≈ أثبتت الدراسة ان تعدد الوسائل الرقمية لا يشوش إرسال او استقبال التعليمات والقرارات الرسمية.

≈ اكدت الدراسة على انه لا يمكن التخلي عن الاتصال الرقمي والاكتفاء بالطرق المباشرة في بث الرسائل الرسمية.

≈ اكدت الدراسة ان عدم توفر شبكة الأنترنت من أكبر العوائق والاسباب التي تمنع من توفير وسائل الاتصال الرقمية في الجامعة.

≈ أوضحت الدراسة أن الاتصال الرقمي ضروري داخل الجامعة لكنه يحتاج الى تطوير وذلك بتوفير التجهيزات والوسائل الرقمية وشبكة الانترنت.

خلاصة الفصل

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الجانب المنهجي للدراسة الذي يجب على كل بحث علمي أن يتبعه وذلك بالتعريف بمجالات الدراسة (الزمني والمكاني والبشري) حيث قمنا بالتعريف بالمنهج المستخدم في البحث مرورا بتحديد مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات وفي الأخير قمنا بتفريغ الجداول الإحصائية وتحليلها وتفسيرها وتوضيح النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذا البحث.

خاتمة

وفي الأخير نستطيع القول بأن الاتصال الرقمي له اهمية بالغة إذ يعتبر من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الجامعة حيث له الدور الفعال في دعم الاتصال الرسمي كونه ساهم بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية وتمكن بجدارة من اختراق الحدود المكانية وقهر حدود الوقت، فاستطاعت تقنيات الاتصال الرقمي أن توفر الجهد وزادت بشكل كبير من فرض تنويع مصادر المعرفة والمعلومات وسهلت اكتساب معارف هائلة وهذا ما يخلق مرونة في العمل كذلك وجدنا ان الاتصال الرقمي ضرورة حتمية لسيرورة الاتصال الرسمي وأن الآليات الرقمية لها أثر كبير في تنظيم وتحسين اساليب العمل وعلى الجامعة اقتناء هذه الآليات لتطوير الأداء والعمل ولتجسيد هذا التطور والدعم يجب تظافر الجهود بين مختلف الفاعلين والمشرفين على التعليم العالي من خلال العمل على زيادة تدفق الانترنت مع توظيف الكفاءات في مجال البرمجة والتي تعمل على تطوير البرامج والشبكات استنادا الى خبرتها ومكتسباتها العلمية، الى جانب تخصيص ميزانيات مالية وتنظيم دورات تكوينية لفائدة الموظفين للتعامل مع هذه الأجهزة.

ملخص الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع "الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية" حيث يعتبر من المواضيع المهمة في حقل الاعلام والاتصال بالضبط تخصص الاتصال التنظيمي فهو يعد أحد الركائز التي اصبحت تعتمد عليها الجامعات الجزائرية لتحسين وتطوير آدائها، خاصة وأن وسائل الاتصال الرقمية تعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الأفراد على العالم الخارجي وفي نفس الوقت يتواصلون بواسطتها فيما بينهم.

قائمة

المصادر والمراجع

○ الكتب

كتب بالعربية

- إبراهيم السنوسي نصر، البرنامج التمهيدي للتدريب على استخدام الحاسوب والانترنت "مقدمة للإنترنت"، د/ط مكتب التدريب جامعة سيها، 2015.
- ابراهيم محمد عثمان، دليل نمط حياة الرقمية، د/ط جمعية الانترنت، اليمن، 2017.
- الطاهر ميمون، الاتصالات عن بعد وأثرها على الاقتصاد المحلي، د/ط مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2013.
- أحمد عزوز، الاتصال ومهاراته "مدخل إلى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، د/ط، منشورات مختبر اللغة العربية والاتصال، جامعة وهران 1، 2016.
- السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط1 دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013.
- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، شبكات التواصل والانترنت والتأثير على الأمن القومي، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2016.
- حارث عبود، مزهر العاني، الإعلام والهجرة إلى العصر الرقمي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 1993.
- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية ' القاهرة، 1998.

- خالد حامد، منهجية الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، د/ط، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- خالد مهدوج إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني دراسة مقارنة، ط2، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011.
- دليلة بركات، الاتصال الداخلي والتغيير التنظيمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2018.
- ربحي مصطفى عليات، البحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته، د/ط، بيت الأفكار الدولية للنشر، الأردن.
- رجب وحيد دويدي، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، ط1، دار الفكر، دمشق، 2000.
- رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصالات والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 1435هـ - 2014م.
- نصيف فهمي منقريوس، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، د/ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 2010
- رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015،
- رضوان مفلح، العلي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، د/ط، غزة، فلسطين، 2003.
- سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، 2017.

- عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- عبد الله بن عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والانترنت، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1431هـ - 2010.
- علي خليل شقرة، الإعلام الجديد (شبكات التواصل الاجتماعي)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014م.
- عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001.
- عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985.
- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، د/ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- فاضل محمد البدراني، الإعلام الرقمي في عصر التدفق الإخباري، ط1، منتدى المعارف، لبنان، 2017.
- ماهر عودة الشماليه وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإتصال العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- ماهر عودة الشماليه وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3 عالم الكتب، القاهرة، 2004.

- محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- محمد سرحان، علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- محمد صبري فؤاد نمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، د/ط المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.
- مركز المحاسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب تويتر نموذجا، ط1، دار المحاسب للنشر والتوزيع، الرياض، 1438هـ.
- مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1410هـ - 1990م.
- مي عبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط1، منشورات دار النهضة العربية، لبنان، 2014.
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.
- نادية سعيد عيشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، د/ط، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
- نضال فلاح وآخرون نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن 2016

كتب أجنبية

- la publicité sur internet comment ،François – Xavier HUSSHERR et autres
،tirer parti efficacement du pub

○ المجلات

- الأمين بلقاضي، مجلة دورية أكاديمية محكمة تعنى بالدراسات العلمية المتخصصة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 2، تصدر عن جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2014م، 1436هـ.
- الصديق الصادقي العماري، دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة، مجلة مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم، ديوان البلاط السلطاني، سلطنة عمان، مؤتمر أسبوع التقارب والوئام الإنساني، فبراير 2015.
- عبد الكريم جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، العدد6، تشرين الأول2012.
- عبد الرحمان سولمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21.

○ رسائل تخرج

- آدم أحمد آدم، الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور، دراسة تطبيقية على عينة من مستخدمي الهاتف المحمول بولاية الخرطوم، تخصص إذاعة وتلفاز، بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 1439هـ - 2018م.
- برنيس نعيمة، الوطنية الإعلامية لشبكة الانترنت في عصر ثورة المعلومات، دراسة نظرية ميدانية في قسم الاخبار بالقناة الأرضية للتلفزيون الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، رسالة منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.

- بشار محمد فتحي عمر، الاستخدامات الشباب الجامعي، تطبيق الواتساب في الحصول على الاخبار المحلية والمعلومات، والإشباع المتحقق، رسالة الماجستير، قسم الاعلام، رسالة منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2019.
- بوفالطة محمد سيف الدين، أثر الاتصالات التطبيقية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة حالة المديرية الجهوية سونالغاز للتوزيع، مذكرة ماجستير فرع إدارة موارد بشرية، رسالة منشورة، جامعة لعربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2009.
- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة ماجستير قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، رسالة منشورة، جامعة منشوري محمد، قسنطينة، 2008 – 2009.
- حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بعنوان سونلغاز قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، رسالة منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007 – 2008.
- عبد الله ممدوح مبارك الرعود، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، رسالة ماجستير، رسالة منشورة، كلية الاعلام جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011-2012.
- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ، رسالة دكتوراه، فرع التنمية وتسيير الموارد البشرية، رسالة منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009.

- فرحاتي لويزة، الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية، دراسة حالة، مطاحن الأوراس باتنة، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، فرع تنظيم الموارد البشرية، قسم التسيير، رسالة منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.
- فوزية منصوري، مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة أسيلور ميتال تبسة Arcelor mital، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الاتصال والتنمية المستدامة للمؤسسات، قسم علوم الاعلام والاتصال، رسالة منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010 - 2011.
- قواسم بن عيسى، استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الرشيد، دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة "2007-2012"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه قيم علوم الاعلام والاتصال، رسالة منشورة، جامعة الجزائر 3، 2012-2013.
- محمد عثمان علي بكر، تقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات "سوداتل"، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم الاتصال، رسالة منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 1437هـ، 2015م.
- مازن سليمان العوشي، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس، مذكرة ماجستير، قسم علم الاجتماع، رسالة منشورة، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2005-2006.
- وسام كامل، ياسين العقاد، مدى إمكانية استخدام تطبيقات الهاتف النقال في تطوير العمل، دراسة حالة عيادات وكالة غوث في قطاع غزة، رسالة ماجستير قم إدارة الاعمال، رسالة منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة 1434هـ، 2013.

- وائل بن سالم خلف الله القرشي، واقع استخدام الحاسوب وشبكة المعلومات الدولية 'الانترنت' في تدريس الرياضيات للصف الأول متوسط في محافظة الطائف، رسالة ماجستير، قسم المناهج وطرق التدريس، رسالة منشورة، جامعة ام القرى، الرياض، 1428هـ-1429هـ.
- الطاهر أجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، جامعة منتوري، باجي مختار نموذجاً، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الدولة في علم الاجتماع والتنمية، رسالة منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006.
- عايد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي لتلمسان نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د، قسم علم الاجتماع، رسالة منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016-2017.
- مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة لعينة من المؤسسات في الشرق الجزائري، رسالة دكتوراه علوم، شعبة علوم اقتصادية، رسالة منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2016-2017.

○ مواقع الأنترنت

- مأخوذ من الموقع الالكتروني [https://: www.almrsal.com](https://www.almrsal.com)، تاريخ الزيارة 20-04-2020 على الساعة 11:13.

املاحق



جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
الشعبة: اعلام واتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

استمارة مذكرة حول:

الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية
"دراسة ميدانية بكلية لعلوم الانسانية والاجتماعية تبسة."
"أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال انموذجا"

إشراف الأستاذ:
مالك محمد

إعداد الطالبتين:

- ملوك إخلاص
- باهي عفاف

وسعيا منا لدراسة هذا الموضوع قمنا بطرح اسئلة حتى يتسنى لنا انجاز بحث علمي يحوي نتائج دقيقة، نرجو منكم الاجابة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاختياركم.
لكم جزيل الشكر على مساهمتكم القيمة في اثناء هذا الموضوع.

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: من 25 إلى 34 سنة من 35 إلى 44 سنة من 45 سنة فما فوق
- 3- الحالة العائلية: متزوج عازب مطلق أرمل
- 4- الدرجة العلمية: دكتوراه كلاسيكي دكتوراه LMD ماجستير
- 5- الخبرة المهنية:
- أقل من 5 سنوات
 - من 6 إلى 10 سنوات
 - من 11 إلى 15 سنة
 - 16 سنة فما فوق

المحور الثاني: أساليب استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية.

- 6- ماهي الأجهزة الالكترونية الأكثر استخداما في الاتصال في الجامعة؟
الهاتف النقال لابتوب الكمبيوتر الثابت
- 7- ما الوسائل الرقمية الأكثر اعتمادا في جامعتكم؟
البريد الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي وسائل اتصال تقليدية
- 8- كيف يتم ابلاغكم بالتعليمات الجديدة من طرف الجامعة
الهاتف الإعلانات البريد الإلكتروني
- 9- اثناء العمل، فيما تستخدم الاليات الرقمية؟
 - الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة.
 - الاتصال بالمؤسسات الأخرى.
 - الحصول على المعلومات.
- 10- ما مدى تكرار استخدامك لوسائل الاتصال الرقمي في الجامعة؟
بشكل يومي مرة في الأسبوع مرة في الشهر
- 11- فيما تتمثل أبرز استخداماتك لوسائل الاتصال الرقمي؟
كتابة التقارير اصدار الأوامر والمهام الحصول على المعلومات
- 12- ما مدى استخدامك لشبكة الانترنت في مجال عملك؟

نادرا أحيانا دائما

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في نقل الرسائل الرسمية في الجامعة.

-حسب رأيك، هل ترى أن الاتصال الرقمي سهل من عملية الاتصال الرسمي؟

 لم يساهم قليلا كثيرا

-هل طورت الآليات الرقمية من الاتصال الرسمي. نعم لا

..... إذا كانت اجابتك ب نعم: كيف ذلك:

-هل أثر الاتصال الرقمي في فعالية العمل داخل الإدارة الجامعية. نعم لا

-ما الإضافة التي قدمها الاتصال الرقمي للإدارة الجامعية؟

أسلوب العمل توفير الوقت توفير الجهد المرونة في العمل

-هل أحدث الاتصال الرقمي تقدما في العمل الإداري للجامعة. نعم لا

-هل تشجع على استخدام الاتصال الرقمي في الجامعة. نعم لا

-هل التعليمات الرسمية التي تنقل إليك عبر وسائل الاتصال الرقمي واضحة لديك. نعم لا

-من بين الخدمات التالية ما هي الخدمات التي قدمتها شبكة الانترنت للإدارة؟

خدمة البريد الالكتروني خدمة الحوار قاعدة بيانات المعلومات والخبرات

المحور الرابع: العوائق التي تعترض استخدام الاتصال الرقمي في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة.

-هل ترى أن دخول تقنيات الاتصال الرقمي في الإدارة أدت إلى عرقلة العمل داخل المؤسسة. نعم لا

-ما هي العراقيل التي تعيق العمل بالاتصال الرقمي داخل الإدارة الجامعية؟

• صعوبة التأقلم معها

• نقص الخبرة

• التقنية المعقدة.

-هل عدم توفر الوسائل الرقمية يعيق الاتصال الرسمي. نعم لا

-ماهي أسباب عدم الاستخدام أو التخلي عن الاتصال الرقمي؟

• عدم توفر الانترنت

- عدم توفر الأجهزة
- نقص الخبرة في استخدام هذه الوسائل

27- ما هي العوائق أو الأسباب التي تمنع من توفير وسائل الاتصال الرقمية في الجامعة.

- عدم توفر الميزانية اللازمة.
- عدم توفر شبكة الانترنت.
- صعوبة التعامل مع هذه الأجهزة.

28- حسب رأيكم النابع من اختصاصكم، كيف ترون الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجامعية بصفة خاصة والمؤسسات الاجتماعية بصفة عامة؟

.....

.....

.....

.....

الملخص باللغة العربية:

تناولت هذه الدراسة موضوع "الاتصال الرقمي ودوره في دعم الاتصال الرسمي في الجامعة الجزائرية" حيث يعتبر من المواضيع المهمة في حقل الاعلام والاتصال بالضبط تخصص الاتصال التنظيمي فهو يعد أحد الركائز التي اصبحت تعتمد عليها الجامعات الجزائرية لتحسين وتطوير أدائها، خاصة وأن وسائل الاتصال الرقمية تعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الأفراد على العالم الخارجي وفي نفس الوقت يتواصلون بواسطتها فيما بينهم.

Summary of the study

This study dealt with the topic of "digital communication and its role in supporting official communication at the Algerian University", where it is considered one of the important topics in the field of information and communication exactly the specialization of organizational communication, it is one of the pillars on which Algerian universities have become to improve and develop their performance, especially since the means of digital communication is the main window through which individuals look at the outside world and at the same time communicate with each other.